

IMPORTANT NOTICE – Please Read Immediately

Important - This notice affects your rights and obligations and should be translated immediately.



Relief for Customers Behind on Their Bills

The Arizona Corporation Commission (ACC) approved measures on December 17, 2020 (Decision No. 77849) to expand assistance for low-income families and provide relief for customers with overdue electric bills.

More households may qualify for our Lifeline low-income assistance program after the ACC expanded eligibility to residential customers with household incomes up to 200 percent of the federal poverty level – up from the previous cap of 150 percent.

Commissioners also directed regulated utilities to create 8-month payment plans for residential customers with delinquent accounts, providing more time to pay off their overdue balances. TEP will set up those plans in January for all customers with overdue balances. Customers can pay in full if they prefer or request additional time if needed.

To learn more about these changes and other assistance options, including emergency bill payment assistance, the Low Income Home Energy Assistance Program (LIHEAP), payment extensions and home efficiency upgrades, please visit tep.com/payment-assistance or call our Customer Care team at (520) 623-7711.



AVISO IMPORTANTE – Favor de leerlo inmediatamente

Importante: este aviso afecta sus derechos y obligaciones y debe traducirse de inmediato.



Asistencia para clientes atrasados en sus facturas

La Comisión de Corporaciones de Arizona (ACC, por sus siglas en inglés) aprobó medidas el 17 de diciembre (Decisión No. 77849) para ampliar la asistencia para familias de bajos ingresos y brindar alivio a los clientes con facturas de electricidad atrasadas.

Más hogares pueden calificar para nuestro programa de asistencia de bajos ingresos llamado Lifeline después de que la ACC amplió la elegibilidad para clientes residenciales con ingresos familiares de hasta el 200 por ciento del nivel federal de pobreza, por encima del límite anterior del 150 por ciento.

Los comisionados también ordenaron a los servicios públicos regulados que crearan planes de pago de 8 meses para clientes residenciales con cuentas atrasadas, brindando más tiempo para pagar sus saldos vencidos. TEP establecerá esos planes en enero para todos los clientes con saldos vencidos. Los clientes pueden pagar en su totalidad si lo prefieren o solicitar tiempo adicional si es necesario.

Para obtener más información sobre estos cambios y otras opciones de asistencia, incluyendo asistencia de emergencia para el pago de facturas, el Programa de Asistencia Energética para Hogares de Bajos Ingresos (LIHEAP por sus siglas en inglés), extensiones de pago y mejoras de eficiencia para el hogar, visite tep.com/payment-assistance o llame a nuestro equipo de Atención al Cliente al (520) 623-7711.

