



New Mexico
GAS COMPANY®
AN EMERA COMPANY



GUÍA DE SERVICIO AL CLIENTE

ACERCA DE SU COMPAÑÍA DE GAS NATURAL

New Mexico Gas Company está orgulloso de ser su proveedor de gas natural. Somos profesionales con experiencia que les han traído servicio de gas natural seguro y confiable a las comunidades de Nuevo México durante años. Les proporcionamos servicio de gas natural a más de 510,000 clientes en Nuevo México y mantenemos aproximadamente 12,000 millas de ductos de gas natural a través del estado.

New Mexico Gas Company tiene sus oficinas centrales en Albuquerque y es administrado localmente. Nuestros empleados viven y trabajan en las comunidades que nosotros servimos. Con 22 oficinas en comunidades a través del estado para servirle, nosotros estamos dedicados a proporcionarle excelente servicio al cliente.

Nosotros le recomendamos que revise esta Guía de Servicio al Cliente atentamente y que lo guarde para referencia en el futuro. Si usted tiene preguntas adicionales acerca de los servicios de New Mexico Gas Company y procedimientos, por favor visite a nuestro sitio web en www.nmgco.com o llame a nuestro Centro de Servicio al Cliente al 1-888-NM-GAS-CO (1-888-664-2726).

ÍNDICE DE CONTENIDO

Acerca de Su Compañía de Gas Natural.	2
Acerca de Esta Guía De Servicio Al Cliente	3
Acerca de Nuestros Reguladores.	4
Términos de Factura.	8
Información de Facturación, Programas y Planes	10

ACERCA DE ESTA GUÍA DE SERVICIO AL CLIENTE

Esta guía es proporcionado para darle una abundancia de información sobre las pólizas, servicios y programas de New Mexico Gas Company.

- Servicio de Gas Natural
- Depósitos de seguridad y requisitos de garantía
- Descontinuación y Reconexión de Servicio
- Moratoria de Invierno
- Información de facturación, programas y planes
- Requisitos de pago
- Procedimientos de Investigación y los de queja
- Seguridad de gas natural

Nuestros representantes de servicio al cliente están aquí para ayudarle con cualquier pregunta o preocupación con respecto a su servicio o factura de gas natural. Usted nos puede visitar en persona en cualquiera de nuestras 22 oficinas de negocio, por teléfono o por correo electrónico customerservice@nmgc.com.

Como Leer Su Medidor	11
Pagando Su Factura.	13
Programas de Asistencia de Pago	15
Seguridad de Gas Natural.	18

ACERCA DE NUESTROS REGULADORES

New Mexico Gas Company es un servicio público regulado, que opera bajo las reglas establecidas por New Mexico Public Regulation Commission (NMPRC) regla 17.5.410 NMAC. Para más información sobre el NMPRC, visite nmprc.state.nm.us/ o llame al 1-888-4ASK-PRC (1-888-427-5772).

Si usted es un miembro de un tribu de Nuevo México o pueblo usted puede solicitar ayuda con traducción u otra ayuda contactando al NMPRC's Consumer Relations Division al (1-888-427-5772).

COMO EMPEZAR SERVICIO

Puede comenzar o transferir servicio contactándonos al 1-888-NM-GAS-CO (1-888-664-2726).

O, puede ir a cualquier Oficina de Negocio de New Mexico Gas Company durante las horas de operación. El servicio es programado para la próxima fecha disponible de negocio, así que debe contactarnos tan pronto cuando sepa que se va mover. Requerimos que haiga una persona mayor de 18 años para darle acceso a nuestro técnico a su propiedad en casos cuando acceso es necesitado. Los cargos de la conexión pueden variar de la siguiente manera:

- Comercial / Residencial Tarifa de Prender \$75.00 por hora*
- Comercial / Residencial Tarifa de Leer el Medidor(cuando el servicio existente está activo) \$40.00*

**Las tarifas, cuotas y cargos que se detallan en este documento están sujetos de cambiar por parte del New Mexico Public Regulation Commission ("NMPRC"). NMGC no podra cumplir con las tarifas, cuotas o cargos que se detallan en este documento en caso de que sean modificadas por el NMPRC.*

Al transferir el servicio, el balance de su cuenta debe estar al corriente antes de establecer un servicio nuevo en otro lugar.

INSTALACIONES DE MEDIDORES NUEVOS

Inspecciones son requeridas antes de instalar un medidor de gas natural. Por favor visite el sitio web de N.M. Regulation and Licensing Department en rld.state.nm.us/construcción_Request_Inspection.aspx o póngase en contacto con ellos por teléfono al (1-877 243-0979) para solicitar una inspección.

Solamente empleados de New Mexico Gas Company y socorristas autorizados pueden realizar trabajo o manejar cualquier medidor de gas de NMGC. Trabajo o manipulación al medidor que no esté autorizado, incluyendo encender o apagar el servicio, es manipulación, es peligroso y puede resultar en una multa.

Su plomero certificado debe proporcionar la información siguiente para una nueva petición de instalación de medidor:

- El color de la etiqueta
- Carga de BTU
- Tamaño de tubería entrando a la propiedad
- La presión de servicio entrando a la propiedad

Cuando la inspección se ha completado, contáctenos al [1-888-NM-GAS-CO \(1-888-664-2726\)](tel:1-888-NM-GAS-CO) para planificar la instalación de un medidor nuevo.

Depósitos: Cuándo necesario, un depósito no será más de la cantidad igual a 1/6 de la cuenta estimada por un año de la residencia.

Se le darán una consideración especial a los clientes residenciales que satisfacen las calificaciones del Programa de Asistencia de Energía Para Hogares

de Bajos Ingresos (LIHEAP), o tienen otras circunstancias especiales, que determinan si, o la cantidad de cobro de un depósito, o si un acuerdo de pago es apropiado.

Un cliente residencial que no ha recibido un aviso final durante el período de doce meses desde la fecha de depósito o garantía, inmediatamente debe recibir un crédito o reembolso de la cantidad del depósito incluyendo intereses acumulados.

Descontinuación y la Restauración del Servicio:

Si su servicio es terminado por la falta de pago, New Mexico Gas Company puede requerir pago de todos los cargos que están atrasados, incluyendo depósitos y las tarifas de re-conexión aplicables, antes de que el servicio sea restablecido.

New Mexico Gas Company puede desconectar su servicio de gas natural sin aviso en caso de:

- Una situación de emergencia ocurre
- Una situación peligrosa existe
- Equipo que usted utiliza interrumpe el servicio a otros
- Usted manipula, hace daño o destruye deliberadamente el equipo de New Mexico Gas Company
- Usted utiliza gas natural sin autorización

New Mexico Gas Company puede desconectar su servicio de gas natural con 3 días de notificación si:

- Usted no nos permite acceso en tiempos razonables a nuestro equipo instalado en su casa o propiedad.
- Usted falla de proporcionar equipo, permisos, certificados, y/o los derechos públicos para que nosotros podamos obtener servicio o si equipo o permiso son retirados.

- Si cualquiera de las reglas de servicio, como aprobado por NMPRC, son violadas.
- Usted presenta un Formulario de Certificación Médica o Financiera fraudulento.

Podemos desconectar su servicio de gas natural con 7 días de notificación si:

Los términos y las condiciones de un acuerdo de solución o acuerdo de pagos no son seguidos.

Podemos desconectar su servicio de gas natural con 15 días de notificación si:

Usted no paga su cuenta de gas natural por la fecha de vencimiento en la notificación de la desconexión o no ha hecho arreglos de pago con nosotros.

Cuando se mueve, cualquier cantidad de crédito o de débito que queda, puede ser transferido a su residencia nueva. Las cargas debidas del gas natural de su residencia anterior pueden resultar en la discontinuación de servicio en su residencia nueva.

Moratoria De Temporada de calefacción: Si usted califica para la ayuda de ingresos bajos, usted también puede calificar por la moratoria de Nuevo México sobre desconexión. Para calificar para la moratoria, usted debe estar corriente con sus cuentas de gas natural o estar corriente con un plan de pago con New Mexico Gas Company por las cantidades que no sean de la temporada de calefacción anterior. Si usted califica, usted no tendrá su servicio de gas natural desconectado desde el 15 de noviembre hasta el 15 de marzo. Para más información sobre el programa de LIHEAP, contacte New Mexico Gas Company al [1-888-NM-GAS-CO \(1-888-664-2726\)](tel:1-888-NM-GAS-CO) o visite nuestro sitio web en www.nmgco.com.

Por favor note que los cargos de gas natural continúan acumularse durante la moratoria. Le recomendamos que usted continúe hacer pagos durante la temporada de calefacción para evitar cuentas grandes al final del período de moratoria.

Cambio de Dirección de Envío:

Si usted quiere que su factura sea enviada a una dirección diferente de la dirección de servicio, por favor llame al Servicio Cliente de New Mexico Gas Company en 1-888-NM-GAS-CO (1-888-664-2726). Por favor tenga su número de cuenta disponible cuando nos llame.

TÉRMINOS

El siguiente es una lista de definiciones de términos comúnmente usados en su cuenta de gas natural:

1. Nombre y dirección de envío del cliente:

El nombre y dirección de envío de la persona responsable de la cuenta. La dirección de envío y la dirección de servicio pueden ser diferentes.

2. Fecha de la factura: La fecha en que su factura fue preparada.

3. Número de cuenta: Su número de cuenta de New Mexico Gas Company.

4. Dirección de servicio: La dirección de la propiedad donde se proporciona el servicio de gas natural. Puede ser diferente de la dirección de envío.

5. Fecha de vencimiento de pago: La fecha del calendario cuando se vence su factura, se muestra como el "pay no later than date". El pago se debe recibir en o antes de esta fecha para evitar cargos por pagos atrasados o desconexión del servicio.

6. Área de mensajes: Contiene noticias, cambios e información especial.

7. Termia: La medida del valor calorífico es igual a 100,000 unidades térmicas británicas (Btus) utilizados en los cálculos del costo de gas y el costo de servicio.

8. El costo de gas: El precio de gas que paga New Mexico Gas Company cada mes por su gas, se pasa a usted sin ganancia.

9. Sobrecargo: Un reembolso misceláneo aprobado o cargo.

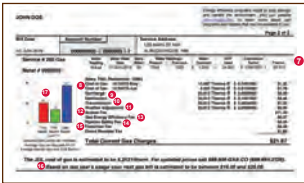


10. Tarifa de distribución y transmisión:

Cubre los gastos de transportar y distribuir el gas natural a ciudades y pueblos, también los gastos de operación y mantenimiento.

11. Ajuste del clima:

Crédito o tarifa que ajusta la factura de un cliente basado en si los meses de invierno son más cálidos (se aplica una tarifa) o son más fríos (se proporciona un crédito) que el clima promedio durante un periodo de diez años.



12. Tarifa de acceso: Refleja los gastos básicos mensuales de operar y mantener los gasoductos y los gastos de leer los medidores y servicios de facturación.

13. Tarifa de la eficiencia de energía: Cubre el costo de los programas de eficiencia de energía, que ofrecen reembolsos en productos y servicios de energía eficiente.

14. Tarifa de seguridad de las tuberías: Una tarifa impuesta por el estado de Nuevo México para financiar el departamento de seguridad de las tuberías.

15. Tarifa de franquicia: Una tarifa impuesta por las ciudades para el uso de los derechos de paso públicos para llevar el servicio de gas natural para hogares y negocios.

16. Estimación de gas para el próximo mes: La estimación de su factura del próximo mes es basado en el costo estimado de gas y su uso del año pasado.

17. Gráfico de uso: Refleja su gas utilizado este mes, el mismo mes del año pasado y el mes pasado, también el uso promedio de gas por día (en ambos términos y costo).

INFORMACIÓN DE FACTURACIÓN, PROGRAMAS Y PLANES

Su período de Facturación cubre aproximadamente 30 días, aunque el lapso de tiempo normalmente puede superponer a cubrir 2 meses (por ejemplo, 15 de noviembre hasta 15 de diciembre). Porque el costo de gas de los clientes de New Mexico Gas Company cambia de mes a mes, nosotros le cobramos por su uso sobre una base prorrateada.

Ofrecemos dos características especiales en cada factura: un estimado del costo de gas para el próximo mes y una gráfica que muestra el gas usado para el mes actual, el mes pasado, y el año pasado. También proporcionamos un promedio de su uso de gas por día (en términos y costos). Si su cuenta o uso de gas es considerablemente más alto o más bajo que normal o esperado, o si tiene preguntas o preocupaciones acerca de sea cuenta, por favor contáctenos tan pronto como posible al [1-888-NM-GAS-CO \(1-888-664-2726\)](tel:1-888-NM-GAS-CO).

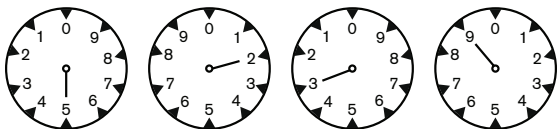
Los clientes de New Mexico Gas Company tienen 20 días después de que la cuenta sea enviada para hacer un pago. Después de 30 días, cantidades sin pago pueden incurrir un recargo por el atraso.

Budget Billing: Para ayudar a nuestros clientes evitar diferencias grandes de mes a mes en cuentas de gas natural, nosotros ofrecemos un programa conveniente llamado Budget Billing. Este programa promedia sus pagos a través del año para que usted pague una cantidad predeterminada cada mes. La cantidad es basada en la historia de uso y se revisa y puede ser ajustada periódicamente para ayudarle a evitar pagos excesivos o insuficientes.

Para ser elegible para Budget Billing, debe estar al corriente en sus pagos de cuenta o estar

cumpliendo con un acuerdo de resolución o acuerdo de pago y mantenerse corriente en sus pagos. La inscripción está abierta a clientes elegibles en cualquier tiempo. Usted también puede dejar el programa en cualquier momento y cualquier pagos insuficientes o excesivos se reflejarán en su próxima cuenta. Para inscribirse, por favor llame al Servicio al Cliente de New Mexico Gas Company en **1-888-NM-GAS-CO (1-888-664-2726)** o visite nuestro sitio web en https://www.nmgco.com/en/budget_billing.

Notificación a Terceros: El plan de Notificación a Terceros permite New Mexico Gas Company a notificar a un tercero si la cuenta del cliente está en peligro de tener el servicio desconectado por falta de pago. La Notificación a Terceros no obliga a la persona-tercera pagar la cuenta de gas natural del cliente. El cliente todavía es responsable por el pago de la cuenta. Este acuerdo puede ser cancelado en cualquier tiempo con una petición del cliente o la persona tercera. Para más información, por favor contáctenos en **1-888-NM-GAS-CO (1-888-664-2726)**.



Cómo Leer El Medidor: Nuestro medidor de gas natural registra la cantidad total de gas natural utilizada. Usted puede verificar su consumo aprendiendo como leer nuestro medidor de gas. Para leer el medidor de gas, mire los 4 diales mayores en su medidor. (Los diales más pequeños son utilizados por New Mexico Gas Company solamente para propósitos de probación). Lea los diales de la izquierda a la derecha, registrando el número más bajo que la mano en cada dial ha pasado. Por ejemplo, los diales en la muestra mostrada indican una lectura de 5, 2, 3 y 9. Para determinar la cantidad de gas natural consumido desde la última lectura de medidor sustrae la lectura anterior de la lectura corriente.

Todos los empleados de utilidades cargan identificación expedida por New Mexico Gas Company, que usted debe pedir a ver si alguien se representa como un empleado. Si la persona no tiene identificación, o si la situación le hace incómodo, no permite a la persona que entre en su casa. Reporte el incidente a New Mexico Gas Company inmediatamente.

New Mexico Gas Company ofrece un programa donde usted mismo puede leer su medidor. Para información contáctenos al [1-888-NM-GAS-CO](tel:1-888-NM-GAS-CO) (1-888-664-2726).

Elije no papel: La vida es más sencilla cuando se cambia a la facturación electrónica. Suscribirse a la facturación electrónica es la forma más conveniente, confiable y segura de recibir su factura. Además es favorable al medio ambiente y es gratis!

Estimación: Su cuenta mensual refleja la cantidad actual de gas que utilizó durante el período de facturación anterior. Sin embargo, si no podemos leer nuestro medidor por tiempos extremos o porque nosotros no podemos obtener acceso a su propiedad, nosotros estimaremos su cuenta basada en su consumo pasado. Si no podemos obtener acceso a nuestro medidor, dejaremos una tarjeta postal especial en su puerta para informarle que no hemos sido capaz de leer nuestro medidor. Las cuentas estimadas son marcadas claramente "Estimación". Nosotros solamente podemos estimar su factura por 2 meses consecutivos.

Si usted recibe una factura estimada y prefiere tener una factura basada en el uso actual, por favor llámenos con su lectura dentro de 5 días. Por favor refiérase a las líneas directrices indicadas en el "Cómo Leer Su Medidor" en la sección arriba para información en cómo leer nuestro medidor.

PAGANDO SU FACTURA

New Mexico Gas Company ofrece una variedad de

modos de pago – del método tradicional de enviar por correo un pago cada mes, a tener su cuenta pagada automáticamente. Combinando nuestros varios planes de pago y métodos, clientes de New Mexico Gas Company pueden personalizar un programa de pago que es mejor para su presupuesto y su estilo de vida.

Robo de Identificación:

Si usted cree que una cuenta se ha abierto en su nombre sin su consentimiento o conocimiento, nosotros le urgimos que presente una reclamación de robo de identificación con nosotros. Visite nuestro sitio web, www.nmgco.com/es/pay_my_bill, para detalles y para obtener una forma de reclamación de Robo de Identificación.

Pagar Por Correo: La manera tradicional para pagar es por correo, utilizando el sobre de regreso proporcionado con su factura. Incluye su cheque o giro postal (por favor no envíe dinero efectivo) con el talón de pago del fondo de su factura. Por favor asegúrese de anotar el número de su cuenta de New Mexico Gas Company en su cheque o giro postal.

Pague en Persona: Usted puede dejar su pago en persona en cualquiera de nuestras 22 oficinas de negocio a través del estado durante las horas de negocio de las oficinas. Una red de localizaciones de Western Unión también acepta pagos del gas natural por una tarifa por cada transacción. Para ver una lista completa de localizaciones de pago, por favor visite nuestro sitio web en www.nmgco.com/es/pay_in_person. Cuando deje su pago, por favor incluye su talonario de pago y escriba su número de cuenta de New Mexico Gas Company en su cheque o el giro postal.

Pago con Tarjeta: A través de Speedpay usted puede pagar su factura de New Mexico Gas Company usando una tarjeta de crédito o cheque, tarjeta de ATM o cheque electrónico. Este servicio está disponible las 24 horas al día, 7 días a la

semana por una tarifa de transacción. New Mexico Gas Company no recibe ninguna porción de esta tarifa. Para utilizar, visite www.nmgco.com/es/pay_electronically o llame a Speedpay al 1-866-508-9320.

Pago Electrónico: Usted puede hacer un pago de un tiempo solo de gas electrónico gratis usando su cuenta de cheques o de ahorros. Este servicio está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana. Para obtener más información o para hacer un pago visite el sitio www.nmgco.com/es/pay_electronically. Pagos hechos hasta las 6 de la tarde (MST) serán acreditado a su cuenta el próximo día hábil.

Pago Bancario Automático: Usted puede pagar su cuenta de gas automáticamente cada mes utilizando el programa de Pago Bancario Automático. Este servicio es gratis y permite que sus pagos sean retirados automáticamente de su cuenta de cheques o cuenta de ahorros designados. Usted continuará recibiendo una factura mensual que le dirá la cantidad de pago y la fecha de pago. La retractación también parecerá cada mes en su estado de cuenta bancaria. Usted puede cancelar este plan de pago automático en cualquier momento llamando a New Mexico Gas Company por lo menos de 3 días hábiles antes de que su pago sea debido. Para obtener más información y para suscribirse, visite a www.nmgco.com/es/pay_electronically o Llame al Servicio Cliente de New Mexico Gas Company en 1-888-NM-GAS-CO (1-888-664-2726).

Si usted tiene planes de no estar en su casa por un período de tiempo prolongado, el programa de Pago Bancario Automático es una gran manera para asegurarse que su servicio de gas natural no se interrumpe.

El Sitio de Web de su Banco o Cooperativa de Crédito (Credit Union):

La mayoría de bancos y Cooperativas de Crédito (Credit Unions) ofrecen modos de pagar su cuenta en línea. Usted siempre recibirá una copia de papel de su factura de gas natural de New Mexico Gas Company para sus registros, pero no tendrá que escribir un cheque cada mes. Visite el sitio web de su banco o cooperativa de crédito para más información. Recuerde a darle su banco o cooperativa de crédito su número de cuenta completo de New Mexico Gas Company para que su cuenta sea acreditada apropiadamente.

El Acuerdo de Plan a Plazos: Si usted tiene dificultades para pagar su cuenta, New Mexico Gas Company le ofrece opciones de pago en algunos casos que permiten el pago por períodos más largos de tiempo. Si usted cumple con las cualificaciones del Programa de Asistencia de Energía de Bajo Ingresos (LIHEAP), o está sujeto a otras circunstancias especiales, puede ser elegible para un acuerdo de pago. Llame a New Mexico Gas Company en **1-888-NM-GAS-CO (1-888-664-2726)** para más información.

PROGRAMAS DE ASISTENCIA DE PAGOS

LIHEAP: El Programa de Asistencia de Energía de Bajos Ingresos es administrado por el New Mexico Human Services Department (Departamento de Servicios Humanos de Nuevo México). Para solicitar asistencia por el programa LIHEAP, visite una oficina de New Mexico Human Services Department o la Autoridad Tribal que administra LIHEAP de la Tribu o Pueblo. Para localizar la oficina más cercana de New Mexico Human Services, llame gratis al número de la oficina de Servicio al Cliente de New Mexico Human Services, al **800-283-4465** o visite su sitio web en: hsd.state.nm.us/.

Cuando aplique, necesita una copia de formulario de solicitud completa de LIHEAP y lo siguiente:

- Prueba de ingresos de casa por los últimos 30 días
- Prueba de identidad de la persona que llena la aplicación (si no es ciudadano de los Estados Unidos, prueba del estatus de calificación del inmigrante)
- Números de seguro social de todos los miembros de la casa
- La cuenta más alta de calefacción de los últimos 12 meses

Factores que determinan elegibilidad de LIHEAP incluyen:

- Los ingresos del Hogar
- Estatus de Inmigrante

Beneficios recibidos por LIHEAP son determinados por factores que incluyen:

- Tamaño/Ingresos del Hogar
- Edad de miembros del hogar o incapacidades

Las formas de solicitud de LIHEAP están disponibles en las oficinas de New Mexico Human Services Department. O, el formulario de solicitud se puede obtener en nuestro sitio web en www.nmgco.com/es/low_income_assistance.

Para más información sobre LIHEAP, por favor visite una oficina de Human Services Department o llame al 800-283-4465. Nuestros empleados de New Mexico Gas Company están disponibles para darle información del programa de LIHEAP o la entidad Tribal que administra LIHEAP de la Tribu o el Pueblo. Ellos pueden dar información de su cuenta al Human Services Department por su petición. Para información, llame a New Mexico Gas Company en 1-888-NM-GAS-CO (1-888-664-2726).

Los Residentes Tribales: Los siguientes Tribus o Pueblos administran sus propios programas de LIHEAP:

- Cochiti
- Laguna
- Sandia
- Zuni
- Jemez
- Nambé
- Santa Ana
- Jicarilla Apache
- Navajo
- Zia

Si usted vive en las áreas de cualquiera de estas tribus, contacte el gobierno tribal o una sala capitular para la información de aplicación.

HEAT New Mexico: El fondo de asistencia de calefacción, apoyado por New Mexico Gas Company, ayuda a los clientes a pagar sus facturas de gas natural. HEAT New Mexico es administrado por el Salvation Army. Por cada dólar que los clientes de New Mexico Gas Company donan a HEAT New Mexico, New Mexico Gas Company contribuirá \$1.50.

Para hacer una contribución, simplemente anote en el talonario de pago de su factura de New Mexico Gas Company y envíe sus donaciones con su pago. O, usted nos puede llamar y prometer un donativo y la cantidad será añadida a su factura mensual. Para más información, por favor visite a nuestro sitio web en www.nmgco.com/es/low_income_assistance o llame al 1-888-NM-GAS-CO (1-888-664-2726).

Enfermo gravemente o Enfermo crónicamente:

Si usted o alguien viviendo con usted esta enfermo gravemente o enfermo crónicamente, usted puede evitar desconexión si usted nos proporciona los siguientes:

- La Forma de Certificación Médica de New Mexico Gas Company (válida por 90 días) firmado por un médico certificado, ayudante de médico, médico osteopático, ayudante osteopático de médico o un enfermero certificado, indicando que la desconexión de servicio quizás pone en peligro la vida o daña gravemente la salud.

- La Forma de Certificación Financiera de New Mexico Gas Company (válido por 90 días) indicando que el titular de la cuenta califica por asistencia financiera como determinado por el Human Services Department o Autoridad Tribal.

Su obligación de pagar su cuenta no quedará exento si su servicio continúa o es restablecido porque hemos recibido estos certificados.

INFORMACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE QUEJAS

New Mexico Gas Company está dedicado a proporcionarle el más alto nivel de servicio al cliente. No dude en llamarnos al [1-888-NM-GAS-CO](tel:1-888-NM-GAS-CO) ([1-888-664-2726](tel:1-888-664-2726)) si usted tiene una pregunta acerca de su:

- Factura
- Cargos y Tarifas
- Cuenta
- Servicio

Si en algún momento tiene una queja de facturación o no está satisfecho con cualquiera de nuestros servicios, por favor llámenos inmediatamente. Haremos todo lo posible para tratar la situación inmediatamente. Si la situación requiere investigación adicional, nos comunicaremos en un plazo razonable de tiempo con nuestros resultados.

Para disputa de facturación, usted debe pagar la porción indisputable por la fecha de vencimiento de pago, o su servicio puede ser desconectado. Cuando nosotros resolvemos la disputa, nosotros le aconsejaremos de cualquier otra acción de ser necesario.

Si usted no está satisfecho con la resolución de su asunto, usted puede poner una queja con el NMPRC. El NMPRC puede ser contactado por correo en P.O. Box 1269, Santa Fe, NM 87504-1269; o llame al [888-4-ASK-PRC](tel:888-4-ASK-PRC) ([888-427-5772](tel:888-427-5772)).

SEGURIDAD DE GAS NATURAL

Para Reportar Cualquier Emergencia de Gas Natural:

- Contacte Inmediatamente a New Mexico Gas Company al [1-888-NM-GAS-CO](tel:1-888-NM-GAS-CO) ([1-888-664-2726](tel:1-888-664-2726)). El Servicio de Respuesta de Emergencia está disponible 24/7.
- Si usted huele gas, no espere – sálgase! Haga que todos salgan del edificio inmediatamente – entonces, llame a New Mexico Gas Company de una distancia segura.
- No prenda ni apague ningún aparato eléctrico o de batería, porque esto puede causar una chispa. Esto incluye no utilizando abridores de puertas de garajes, radios, televisiones, computadoras o teléfonos.
- Evita llamas abiertas. No prenda fósforos o encendedores de cigarrillos. No fume.
- No vuelva al edificio hasta que los expertos de seguridad de la compañía de gas digan que todo está bien.

Si usted huele gas afuera:

- Aléjese del área inmediatamente.
- No utilice aparatos eléctricos o electrónicos, incluyendo teléfonos celulares, en el área.
- Llame a New Mexico Gas Company al [1-888-NM-GAS-CO](tel:1-888-NM-GAS-CO) ([1-888-664-2726](tel:1-888-664-2726)) de una distancia segura.

Consejos Para La Seguridad de Gas Natural:

New Mexico Gas Company es cometido a la seguridad de nuestros clientes. El gas natural en sí mismo no es peligroso, pero como cualquier producto en su casa, el mal uso del gas natural puede presentar peligros. Porque el gas natural es un gas sin olor y sin color, para su seguridad, nosotros agregamos un ingrediente inofensivo

para darle un olor de huevo podrido o de azufre fuerte para ayudar a descubrir escapes de gas. New Mexico Gas Company le recomienda que siga estos avisos de seguridad sobre la operación de aparatos de gas.

Siga las instrucciones del fabricante en el cuidado y la operación de todos aparatos de gas.

- Siempre tenga expertos cualificados para manejar instalaciones y reparaciones.
- Siempre asegúrese que el gas no se ha acumulado alrededor del piloto o el quemador antes de volver a encender un piloto. Si ocurre una acumulación, llame a New Mexico Gas Company al [1-888-NM-GAS-CO](tel:1-888-NM-GAS-CO) ([1-888-664-2726](tel:1-888-664-2726)).
- Mantenga todos los combustibles lejos de la llama de su aparato de gas natural. Mantenga los quemadores y superficies alrededor limpias.
- No guarde los productos químicos de casa o materiales combustibles cerca de aparatos de gas.
- Asegúrese que los ductos de cualquier aparato controlado automáticamente están mantenidos limpios y que pueden descargar correctamente.
- Nunca use su estufa de gas o el horno para calentar un cuarto.
- Use agarraderos para cocinar, mejor que una toalla de plato que puede incendiarse.
- Enseña a los niños a nunca prender ni encender cualquier aparato. Todos aparatos han sido aprobados para la seguridad, y muchos tienen válvulas automáticas que cortan el gas.

Monóxido de carbono

El monóxido de carbono es un gas sin olor e invisible que es producido cuando cualquier tipo de quemadura de combustible no se quema completamente. Cuando entra y se acumula en su casa, le puede poner a usted

y sus seres queridos en peligro de envenenamiento de monóxido de carbono. El envenenamiento del monóxido de carbono es una de las principales causas de muertes involuntario/accidentales de envenenamiento en los Estados Unidos. El monóxido de carbono puede causar una variedad de síntomas, depende en la cantidad de monóxido de carbono y cuánto tiempo usted haya sido expuesto. Los primeros signos de envenenamiento de monóxido de carbono incluyen síntomas similares a un resfrío o la gripe: dolores de cabeza, la fatiga o la somnolencia, la falta de reparación, mareos y náusea. También puede tener como resultado enfermedad grave o hasta muerte.

Si usted experimenta síntomas de envenenamiento de monóxido de carbono:

Saiga al a aire fresco inmediatamente. Abra las puertas y las ventanas, apague cualquier aparato que usa combustibles, y sálgase del edificio.

Llame inmediatamente al [New Mexico Poison Center \(Centro de Veneno de Nuevo México\)](#) – las 24 horas por día, 7 días a la semana, gratis, al [800-222-1222](#). Estos expertos del envenenamiento le ayudarán a saber si usted necesita atención médica adicional.

Si su alarma de monóxido de carbono se activa, o en cualquier momento usted sospecha un problema de monóxido de carbono, llama a la Línea de Emergencia de New Mexico Gas Company - 24 horas al día 7 días por la semana, al [1-888-NM-GAS-CO \(1-888-664-2726\)](#).

Para proteger contra el envenenamiento de monóxido de carbono, instale un detector de monóxido de carbono que tiene el signo de Underwriters Laboratory aprobado - (UL) en su casa y asegúrese que su horno y otros aparatos enchufados (operados) por gas natural sean inspeccionados por un contratista certificado antes del comienzo de cada temporada de calefacción. Es recomendado que usted examine sus alarmas de monóxido de carbono una vez al mes y reemplace las baterías gastadas. Un aviso útil es de

cambiar las baterías dos veces al año, en el tiempo de “daylight savings time.” Por favor visite nuestro sitio web, www.nmgco.com, para más información sobre la seguridad de gas natural y monóxido de carbono.

LÍNEAS DE ALCANTARILLADO

New Mexico Gas Company, así como otras compañías, a veces utiliza varias tecnologías de taladrar para instalar los servicios públicos subterráneos. A pesar de las precauciones tomadas, existen raras ocasiones cuando un orificio puede resultar en una línea de gas dentro de una línea de alcantarillado. Si su línea de alcantarillado está bloqueada, hay una posibilidad que el bloqueo puede ser causado por la intersección de una tubería de gas natural. Esto puede causar un riesgo de seguridad grave si no se desatasca apropiadamente. Antes de intentar desatascar una tubería de alcantarillado, comuníquese con un plomero profesional para obtener ayuda.

CONECTORES FLEXIBLES DE GAS NATURAL

Si usted tiene un aparato de gas natural que tiene más de 25 años, es una buena idea reemplazar los conectores de gas. NO intente revisar los conectores usted mismo. Consiga a un técnico calificado para inspeccionar sus aparatos y si es necesario que reemplace los conectores para usted.

Los conectores flexibles de gas natural son tubos de metal ondulado donde se conectan los aparatos de gas a las tuberías de suministro de gas natural de una casa o edificio. Algunos conectores flexibles son viejos hechos de latón sin revestimiento y pueden corroerse o romperse. Tenga cuidado al mover un aparato para revisar el conector del gas, esto puede causar que el conector se rompa y potencialmente resultar en una fuga de gas o un incendio.

TUBO DE ACERO INOXIDABLE ONDULADO

El tubo de acero inoxidable ondulado es un tubo flexible de acero utilizado para distribuir gas natural en las estructuras residenciales, comerciales e industriales. Cubierto de plástico amarillo, el tubo de acero inoxidable ondulado generalmente está localizado debajo del piso, dentro de las paredes interiores y en los espacios del ático.

Aunque el tubo de acero inoxidable ondulado ofrece muchas ventajas, tiene que estar puesto y conectado a tierra apropiadamente para una instalación segura. La adherencia y conexión a tierra adecuada reducirá el riesgo de daños e incendio de un rayo cercano.

* NMGC no proporciona el servicio de inspección para instalaciones de tubo de acero inoxidable ondulado. Por favor, póngase en contacto con su constructor, contratista o un profesional calificado para una evaluación o para obtener más información. O visite www.csstsafety.com.

ANTES DE EXCAVAR LLAME AL 811

Antes de empezar cualquier proyecto que incluye excavar, llame a New Mexico 811 al 811. Operadores de utilidades vienen, gratis, y marcarán las localizaciones de sus líneas de utilidad – eléctrico, el teléfono/cable, el agua, el albañal y el gas natural. New Mexico Gas Company marca las líneas de gas natural en amarillo.

Llame por lo menos dos días hábiles antes de cada proyecto de excavar. No solamente es la ley, es para asegurar que usted no golpea accidentalmente una tubería subterránea de gas natural o de otra utilidad que le puede causar daño a usted mismo y a otros, interrumpir servicio a un vecindario entero, y resultar en posibles daños costosos que se le pueden cobrar por la reparación y causar multas del NMPRC. Para más información sobre New Mexico One Call antes de excavar, visite www.nmonecall.org.

Si hay un daño en una línea de gas natural resultando en un escape de gas en la línea, inmediatamente sálgase del área, entonces llama 911 y New Mexico Gas Company al [1-888-NM-GAS-CO \(1-888-664-2726\)](tel:1-888-NM-GAS-CO).

Si usted causa daño, aun que sea menor, a una tubería del gas natural, inmediatamente llame a New Mexico Gas Company al [1-888-NM-GAS-CO \(1-888-664-2726\)](tel:1-888-NM-GAS-CO). Una raspadura en la capa de tubería, o una abolladura o un pliegue en la tubería pueden causar una ruptura o fuga en el futuro.

NO INTENTA ninguna reparación usted mismo.

RESPONSABILIDAD Y PROPÓSITO DE TUBERÍA DEL GAS NATURAL

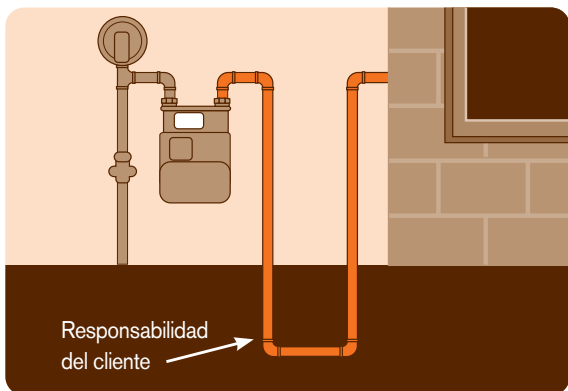
Su seguridad es muy importante para nosotros. New Mexico Gas Company está comprometido a la operación segura de la red extensa de tuberías subterráneas de gas natural que mantenemos para proveer gas natural a nuestros clientes. Según a la National Pipeline Safety Board, el uso de tuberías de gas es el método más seguro para transportar gas natural y tiene el mejor registro de la seguridad de cualquier otro método de llevar gas natural a casas y negocios. Así con cualquier combustible, sin embargo, el gas natural debe ser manejado con seguridad.

Como parte de nuestro programa progresivo de seguridad, nosotros trabajamos juntos con organizaciones de emergencia y agencias públicas, además de proporcionar información de seguridad a funcionarios públicos, excavadores, contratistas y nuestros clientes. New Mexico Gas Company se junta con funcionarios de emergencia en su área para discutir la preparación de emergencia

y planes de respuesta para preparar para varios escenarios. New Mexico Gas Company proporciona instrucción de emergencia y equipo especializado a la mayoría de organizaciones de respuesta de emergencia de gas natural, y cuándo necesario, toma parte en la planificación conjunta de respuesta con funcionarios local, del estado y funcionarios federales de emergencia. Nuestros expertos de ingeniería realizan programas extensos para el diseño seguro, la construcción y las operaciones de nuestras tuberías, así como inspecciones progresivas.



Para una lista de estas y otras tuberías en su área, por favor visite Pipeline and Hazardous Materials Safety Administration's National Pipeline Mapping System (NPMS) sitio web www.npms.phmsa.dot.gov. Este sitio web le permite a ver los datos de NPMS un condado a la vez. Los datos de NPMS son solamente para propósitos de referencia. Nunca se deben usar como sustituto para llamar New Mexico 811 antes de empezar cualquier actividad de excavar o de excavación.



QUÉ PUEDE HACER

Prevenir daño, reconociendo un escape de gas, y saber qué hacer en caso de un escape de gas, son maneras importantes que usted puede usar para asegurar su seguridad y la seguridad de otros.

New Mexico Gas Company es responsable por el mantenimiento de la tubería de gas hasta nuestro medidor de gas. El mantenimiento de la línea de gas desde nuestro medidor hasta su casa o edificio es su responsabilidad. Los tubos enterrados deben ser inspeccionados periódicamente para la corrosión y fugas. A veces, estos tubos no están protegidos sobre la corrosión, que puede debilitar o puede destruir metal.

Cualquier condiciones peligrosas que son descubiertas deben ser reparadas. Antes de excavar cerca de la tubería de gas enterrada, la tubería debe estar localizada en avance y la excavación hecha a mano. Contacte un plomero o contratista de calefacción local para ayudarle a localizar, inspeccionar y reparar sus tubos enterrados. Si usted es un inquilino, notifique por favor a su propietario.

Para más información sobre la seguridad de líneas de gas natural o mantenimiento, por favor visite a nuestro sitio web en nmgco.com o llámenos al 1-888-NM-GAS-CO (1-888-664-2726).

DIRECCIONES DE OFICINAS DE NEGOCIO DE NMGC:

Albuquerque

1625 Rio Bravo
SW Suite 27

Alamogordo

2101 Indian Wells

Anthony

350 Acosta Rd.

Artesia

510 W. Quay St.

Carlsbad

2903 Pecos Hwy

Chama

2011 S. Hwy 17

Clayton

97 Santa Fe Drive

Clovis

600 Georgia

Espanola

340 Paseo de
Oñate

Farmington

603 W. Elm

Gallup

1510 E. Aztec

Grants

990 Sakalares Blvd.

Los Lunas

2431 Main St. SE

Lovington

1235 W. Ave. D

Portales

100 W. First St.

Rio Rancho

1109 Rio Rancho
Blvd.
SE (Hwy 528)

Roswell

1300 N. Garden

Santa Fe

1700-C St.
Michaels Drive,
Suite 110

Silver City

1100 N. Hudson

Taos

1110 Gusdorf Rd.

Truth or Consequences

2161 Sanford
Wilson Rd.

Tucumcari

209 E. Center St.

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS

Servicio al Cliente: 1-888-NM-GAS-CO

(1-888-664-2726) El Centro de Llamadas está abierto entre las 7:30 de la mañana y las 6 de la tarde, lunes a viernes.

E-mail de Servicio al cliente (Correo electrónico):

customerservice@nmgco.com

Fugas de gas y Emergencias: 1-888-NM-GAS-CO

(1-888-664-2726) Servicio de Respuesta de Emergencia está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana.

New Mexico 811: Llame antes de excavar

Dirección de Envío (correspondencia de negocio):

New Mexico Gas Company
PO Box 97500
Albuquerque, NM 87199-7500

Dirección de Envío

(para pagos de facturas):
New Mexico Gas Company
PO Box 27885
Albuquerque, NM 87125-7885



New Mexico
GAS COMPANY®
AN EMERA COMPANY