



New Mexico
GAS COMPANY™
AN EMERA COMPANY

A Natural Choice.

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 de lunes a viernes.

Correo electrónico de servicio al cliente:
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.

Llame Antes de Excavar: 811

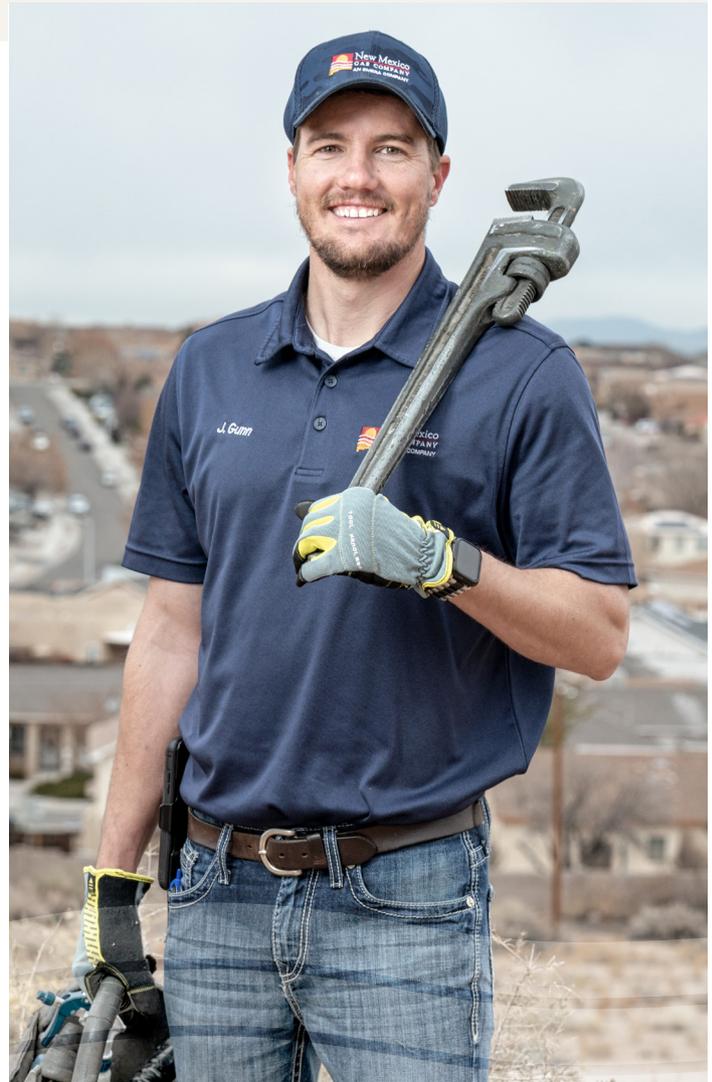
Dirección Postal (correspondencia de negocio):
New Mexico Gas Company
PO Box 97500
Albuquerque, NM 87199-7500

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



New Mexico
GAS COMPANY™
AN EMERA COMPANY

A Natural Choice.



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.

Tenemos nuestra oficina central en Albuquerque y somos administrados localmente. Nuestros empleados viven y trabajan en las comunidades que servimos. Con 22 oficinas en comunidades a través del estado para servirle, estamos dedicados a proporcionarle excelente servicio al cliente.

Le recomendamos que revise esta Guía de Servicio al Cliente y que la guarde para referencia en el futuro. Si tiene preguntas adicionales acerca de nuestros servicios y procedimientos, visite www.nmgco.com o llame a nuestro Servicio al Cliente al 1-888-NM-GAS-CO (1-888-664-2726).

TABLE OF CONTENTS

Acerca de esta guía	3
Acerca de nuestros reguladores	3
Terminos	7
Como leer el medidor.	10
Facturación, programas y planes	11
Pagando su factura.	13
Programas de asistencia	15
Seguridad de gas natural.	19

ACERCA DE ESTA GUÍA DE SERVICIO AL CLIENTE

Esta guía es proporcionada para darle una abundancia de información sobre las políticas, 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 consulta y reclamación
- 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. Puede visitarnos en persona en cualquiera de nuestras 22 oficinas de negocio, por teléfono o por correo electrónico en customerservice@nmgco.com.

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 www.nm-prc.org o llame al **1-888-4ASK-PRC (1-888-427-5772)**.

Si usted es un miembro de una tribu o un pueblo de Nuevo México, puede solicitar ayuda con la traducción u otro tipo de asistencia comunicándose con la División de Relaciones del Consumidor del NMPRC al 1-888-427-5772.

INSTALACIONES DE MEDIDORES NUEVOS

Inspecciones son requeridas antes de instalar un medidor de gas natural. Visite el sitio web del Departamento de Regulación y Licencias en www.rld.nm.gov o llame al **(505) 476-4500** para solicitar una inspección.



Su plomero con licencia debe proporcionar la información siguiente para una solicitud de instalación de un medidor nuevo:

- 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, comuníquese con nosotros al **1-888-664-2726** para programar la instalación de un medidor nuevo.

CÓMO INICIAR SERVICIO

Puede iniciar o transferir servicio comunicándose con nosotros al **1-888-664-2726** o cualquier oficina de negocio de NMGC. El servicio es programado para la próxima fecha de negocio disponible, así que comuníquese con nosotros tan pronto cuando sepa que se mudará. Requerimos una persona mayor de 18 años para darle acceso a nuestro técnico a la propiedad en los casos cuando se necesita acceso. Los cargos de conexión pueden variar de la siguiente manera:

- Tarifa de prender Comercial/Residencial \$75.00 por hora*
- Tarifa de leer el medidor (cuando el servicio existente está activo) \$40.00*

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

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

Depósitos: Cuando se requiera, un depósito no excederá una cantidad igual a 1/6 de la facturación anual estimada del cliente residencial.

Se dará consideración especial a los clientes residenciales que cumplen con las calificaciones del Programa de Asistencia de Energía Para Hogares de Bajos Ingresos (LIHEAP), o que tengan otras circunstancias especiales para determinar si se cobrará un depósito o en qué cantidad o si es apropiado un acuerdo de pagos.

Un cliente residencial que no ha recibido un aviso final durante el período de 12 meses desde la fecha del depósito o garantía recibirá de inmediato un crédito o reembolso por la cantidad del depósito incluyendo los intereses acumulados.

DESCONTINUACIÓN Y LA RESTAURACIÓN

Si su servicio es terminado, NMGC puede requerir pago de todos los cargos que están atrasados, incluyendo depósitos, y también cargos de reconexión y multas aplicables antes de que se restablezca el servicio.

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

- Ocurre una situación de emergencia
- Existe una situación peligrosa
- 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

NMGC puede desconectar su servicio de gas natural con 3 días de notificación si:

- Usted no nos permite acceso en horarios razonables a nuestro equipo instalado en su hogar o propiedad
- Usted falla de proporcionar equipo, permisos, certificados, y/o los derechos públicos para que nosotros podamos obtener servicio o si se retira el equipo o el permiso.
- Cualquiera de las reglas de servicio, aprobadas por la Comisión de Regulación Pública de Nuevo México, son violadas
- Usted presenta un Formulario de Certificación Médica o Financiera fraudulento

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

- No se siguen los términos y condiciones de un acuerdo de conciliación o un acuerdo de pago a plazos.

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

- No paga su factura de gas natural por la fecha de vencimiento en el aviso de desconexión o no ha hecho arreglos de pago con nosotros

Cuando se mueve, cualquier cantidad de crédito o de débito que quede, puede ser transferido a su residencia nueva. Los cargos de gas natural no pagados de su residencia anterior pueden resultar en la discontinuación de servicio en su nueva residencia.

Moratoria De la Temporada de Calefacción:

Si califica para asistencia de bajos ingresos, también puede calificar para la moratoria de desconexión de la temporada de calefacción de Nuevo México. Para calificar para la moratoria, usted debe estar al corriente con sus facturas de gas natural o estar al corriente con un plan de pago con New Mexico Gas Company por las cantidades que no sean de la temporada de calefacción anterior. Si califica, no se le desconectará su servicio de gas natural desde el 15 de noviembre hasta el 15 de marzo. Para obtener más información sobre el programa de LIHEAP, llámenos al **1-888-664-2726** o visite **www.nmgco.com**.

Tenga en cuenta que los cargos de gas natural continúan acumulándose durante la moratoria. Le recomendamos que continúe haciendo pagos durante la temporada de calefacción para evitar facturas grandes al final del período de moratoria.

Cambio de Dirección de Correo: Si usted quiere que su factura sea enviada a una dirección diferente de la dirección de servicio, llame al **1-888-664-2726**. Tenga su número de cuenta disponible cuando llame.

TÉRMINOS

La siguiente es una lista de definiciones de términos comúnmente usados en su factura:

1. Nombre del cliente y dirección postal:

El nombre y dirección postal de la persona responsable de la cuenta. La dirección postal 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



**New Mexico
GAS COMPANY**
AN ENECA COMPANY

Billing Date	12-JUN-2019
Bank Draft Date	05-JUL-2019
Amount Drafted	\$21.87
Account Number	00000000-0000000-7

1111 RE **JOHN DOE**
APT 123
123 MAIN ST
ALBUQUERQUE NM 87110

Page 1 of 2

Bill Date	Account Number	Service Address
12-JUN-2019	000000000 - 00000000 - 7	123 MAIN ST NW ALBUQUERQUE, NM

Billing Summary	Payments Received Since Last Statement (Thank You)	\$25.62
Current Charges	Gas Service \$21.87	Total \$21.87
Total Amount Due (This Amount Will Be Drafted)		\$21.87

\$21.87 will be drafted on JUL 05, 2019

Gas Connectors Flexible natural gas connectors are corrugated metal tubes that attach gas appliances to your gas supply pipes. Connectors can fail over time and should be replaced. Call your licensed HVAC professional to inspect these gas connectors.

Aerial Leak Survey Did you know that we fly a helicopter 1,520 miles around New Mexico to check our network of transmission pipelines? The helicopter has high-tech monitoring equipment and is able to detect the smallest pipeline leaks. Your safety is our business!

Gas Emergencies If you smell gas (a rotten egg odor) or suspect a gas leak, don't delay - get away! Call our emergency line anytime day or night at 1-888-NM-GAS-CO (1-888-664-2726).

How to Contact us **Office Address** : 1625 Rio Bravo SW Ste 27 Albuquerque, NM 87105
Telephone : 505-697-3335 or (1-888-664-2726)
Monday - Friday : 7:30 AM - 6:00 PM Website: www.nmgco.com
Payment Options **Pay by Phone** : 1-866-508-9320 Pay Online: www.nmgco.com

PLEASE DETACH AND ENCLOSE THIS COUPON WITH CHECK PAYABLE TO NEW MEXICO GAS COMPANY

Account Number 000000000-0000000-7	TOTAL AMOUNT DUE	\$21.87
Service Address JOHN DOE 123 MAIN ST NW ALBUQUERQUE, NM	HEAT New Mexico Fund	
1111 RE New Mexico Gas Company PO Box 27885 Albuquerque, NM 87125-7885	New Mexico Gas Company matches your contribution	
	TOTAL AMOUNT ENCLOSED	\$

\$21.87 will be drafted on JUL 05, 2019

0 5 0000000000000000 7 0000000000 0 2

JOHN DOE

Energy efficiency programs result in cost savings and benefit the environment. Visit our website www.nmgco.com to learn more about our programs and rebates that may be available to you.

Page 2 of 2

Bill Date	Account Number	Service Address
12-JUN-2019	000000000 - 00000000 - 7	123 MAIN ST NW ALBUQUERQUE, NM

Service # 200 Gas	Meter	Meter Read	Date	Days	Meter Readings	Meter	CCF	Conversion	Therms	
Meter # 9999999	Reading	Actual	12-JUN-2019	30	7549	7525	X 1.000	= 24.000	X 0.867200	= 20.812

Sales, T&D, Residential - GB02	12.487 Therms @ \$ 0.1001000	\$1.25
Cost of Gas 18 DAYS-May	\$ 325 Therms @ \$ 0.2154000	\$1.79
Cost of Gas 12 DAYS-Jun	29,812 Therms @ \$ 0.0000000	\$0.00
Surcharge	29,812 Therms @ \$ 0.1861000	\$3.46
Distribution	29,812 Therms @ \$ 0.0634000	\$1.92
Transmission	29,812 Therms @ \$ 0.0000000	\$0.00
Weather Adjustment		\$11.50
Access Fee		\$0.27
Gas Energy Efficiency Fee		\$0.09
Pipeline Safety Fee		\$0.09
Franchise Fee		\$0.09
Gross Receipts Tax		\$1.60
Total Current Gas Charges		\$21.87

GRAPH DISPLAYED IN THERMS
Average cost per day was \$0.72
Average use per day was 0.60 Therms

The JUL cost of gas is estimated to be \$.2531/therm. For updated prices call 888-NM-GAS-CO (888-664-2726).
 Based on last year's usage your next gas bill is estimated to be between \$16.00 and \$20.00.

propiedad donde se proporciona el servicio de gas natural.

5. Fecha de pago/fecha de vencimiento del pago:

La fecha de vencimiento de su factura, que se muestra como "pay no later than date".

6. Área de mensajes: Aquí se incluye información importante, así como también en la pagina 2 de su factura.

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

8. El costo de gas: El precio que NMGC paga por su gas cada mes, que se le pasa a usted sin ganancia.

9. Sobrecargo: Un misceláneo reembolso aprobado o tarifa aprobada.

10. Tarifas de distribución y transmisión: Cubre los costos de transportar y distribuir el gas natural a ciudades y pueblos, también los costos 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 impone 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 costos básicos mensuales de operar y mantener las tuberías de gas y los costos de leer los medidores y servicios de facturación.

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

14. Tarifa de seguridad de las tuberías: Una tarifa impuesta por el estado para financiar el Departamento de Seguridad de Tuberías.

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

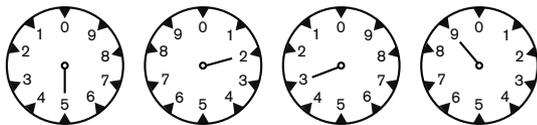
16. Estimación de gas para el próximo mes: La estimación de su factura del próximo mes es basado en el costo estimado de gas y su uso del año pasado.

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

CÓMO LEER EL MEDIDOR

Nuestro medidor de gas natural registra la cantidad total de gas natural utilizado. Usted puede revisar su consumo aprendiendo a leer nuestro medidor de gas.

Para leer el medidor de gas, haga referencia a los 4 diales principales en el 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 ha pasado la manecilla en cada dial. Por ejemplo, los diales en la muestra indican una lectura de 5, 2, 3 y 9.



Para determinar la cantidad de gas natural consumido desde la última lectura del medidor, sustrae la lectura anterior de la lectura actual.

Nuestros empleados llevan una identificación emitida por New Mexico Gas Company, que debe preguntar para ver si alguien se representa como un empleado. Si la persona no tiene

identificación, o si la situación lo hace sentir incómodo, no permite que la persona entre a 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, llámenos al **1-888-664-2726**.

Estimación: Su factura mensual refleja la cantidad actual de gas que utilizó durante el período de facturación anterior. Sin embargo, si no podemos leer nuestro medidor debido a condiciones climáticas extremas o porque no podemos obtener acceso a su propiedad, estimaremos su factura basada en su consumo pasado. Si no podemos obtener acceso a nuestro medidor, es posible que dejemos una tarjeta postal en su puerta informándole que no hemos podido leer nuestro medidor. Las facturas estimadas están claramente marcadas “Estimate”. Solamente podemos estimar su factura por dos meses consecutivos.

Si recibe una factura estimada y prefiere recibir una factura basada en el uso actual, llámenos al **1-888-664-2726** con su lectura dentro de cinco días.

La vida es más sencilla cuando cambias 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!

FACTURACIÓN, PROGRAMAS Y PLANES

Su período de facturación cubre aproximadamente 30 días, aunque el lapso de tiempo normalmente se superpone a dos meses (por ejemplo, del 15 de noviembre hasta el 15 de diciembre). Porque el costo de gas cambia de un mes a otro, le cobraremos utilizando un cálculo del uso promedio para la porción de su factura de cada mes.

Proporcionamos dos características en cada factura: un estimado del costo de gas para el próximo mes y un gráfico que muestra el gas utilizado para el mes actual, el mes pasado y el año pasado. También proporcionamos un promedio de su uso de gas por día (en termias y costos). Si su factura o uso de gas es considerablemente más alto o bajo que normal o esperado, o si tiene preguntas sobre su factura, comuníquese con nosotros lo antes posible al **1-888-664-2726**.

Los clientes de New Mexico Gas Company tienen 20 días después de que la factura sea enviada para hacer pago. Después de 30 días, cantidades sin pago pueden incurrir un cargo del pago atrasado.

Budget Billing: Para ayudar a nuestros clientes evitar diferencias grandes de mes a mes en las facturas de gas natural, ofrecemos un programa conveniente llamado Budget Billing. Este programa promedia sus pagos durante el año para que pague una cantidad predeterminada cada mes. La cantidad es basada en el historial 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 los pagos de sus facturas. La inscripción está abierta para clientes elegibles en cualquier momento. También puede dejar el programa en cualquier momento y cualquier pago insuficiente o excesivo se reflejará en su próxima factura. Para inscribirse, llame al **1-888-664-2726** o visite www.nmgco.com/en/about_your_bills.

Notificación a Terceros: El plan de Notificación a Terceros nos permite notificar a un tercero si

la cuenta de un cliente corre el riesgo de tener el servicio desconectado por falta de pago. La Notificación a Terceros no obliga al tercero a pagar la factura de gas natural del cliente. El cliente todavía es responsable por el pago de la factura. Este acuerdo puede ser cancelado en cualquier momento con una petición del cliente o de un tercero. Para obtener más información, póngase en contacto con nosotros.

Robo de Identidad: Si cree que se ha abierto una cuenta a su nombre sin su consentimiento o conocimiento, le instamos a que presente una reclamación por robo de identidad con nosotros. Visite www.nmgco.com/en/pay_my_bill para obtener detalles y descargar un formulario de reclamación por robo de identidad.

PAGANDO SU FACTURA

New Mexico Gas Company ofrece una variedad de opciones de pago — desde el método tradicional de enviar un pago por correo cada mes hasta tener su factura pagada automáticamente. Combinando nuestros varios planes y métodos de pago, clientes de New Mexico Gas Company pueden personalizar un programa de pago que es mejor para sus presupuestos y estilos de vida.



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

Pagar en Persona: Puede dejar su pago en persona en cualquiera de nuestras 22 oficinas de negocio a través del estado durante las horas de negocio normales.

Una red de localizaciones de pago de Western Union también acepta pagos de gas natural por una tarifa.

Para ver una lista completa de las localizaciones de pago, www.nmgco.com/en/locations.

Cuando deje su pago, incluya su talón de pago y escriba su número de cuenta de New Mexico Gas Company en su cheque o giro postal.

Pago con Tarjeta: A través de Speedpay, 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 la tarifa. Para utilizar/usar, visite www.nmgco.com/en/pay_electronically o llame a Speedpay al **1-866-508-9320**.

Pago Electrónico: Puede hacer un pago único gratuito de forma electrónica desde su cuenta de cheque 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 www.nmgco.com/en/pay_electronically. Pagos hechos antes de las 6 de la tarde (MST) serán acreditados a su cuenta el siguiente día de negocio.

Pago Automático Bancario: Puede pagar su factura de gas automáticamente cada mes utilizando nuestro programa de Pago Automático Bancario. Este servicio permite que sus pagos sean retirados automáticamente de su cuenta de cheques o cuenta de ahorros designada.

Continuará recibiendo una factura mensual que le dirá la cantidad del pago y la fecha de pago. El retiro también aparecerá en su estado de cuenta bancaria mensual. Puede cancelar o hacer cambios a su plan de pago automático bancario en cualquier momento llamándonos por lo menos

de tres días de negocio antes de que su pago sea redactado. Para obtener más información, visite www.nmgco.com/en/pay_electronically o llámenos al **1-888-664-2726**.

Si usted tiene planes de estar fuera de su hogar por un período de tiempo prolongado, el programa de Pago Automático Bancario es una gran manera para asegurarse que su servicio de gas natural no sea interrumpido.

El Sitio de Web de su Banco o Cooperativa de Crédito (Credit Union): La mayoría de los bancos y cooperativas de crédito ofrecen pago de facturas en línea. Aún recibirá una copia de su factura de gas natural de NMGC para sus registros, pero no tendrá que escribir un cheque cada mes. Recuerde darle a su banco o cooperativa de crédito su número de cuenta completo de New Mexico Gas Company para que su cuenta sea acredite apropiadamente.

Planes de Acuerdo de Pago a Plazos: Si tiene dificultades para pagar su factura, New Mexico Gas Company puede proporcionar opciones de pago que le permitan pagar durante períodos más prolongados. Si usted cumple con las calificaciones 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 a plazos. Llámenos al **1-888-664-2726** para más información.

PROGRAMAS DE ASISTENCIA DE PAGOS

LIHEAP: El Programa de Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Ingresos es administrado por el Departamento de Servicios Humanos de Nuevo México (New Mexico Human Services Department). Para solicitar asistencia de 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 a la línea de Servicio al Cliente al **1-800-283-4465** o visite www.hsd.state.nm.us.

Al presentar la solicitud, necesitará una copia de un formulario de solicitud de LIHEAP completo y lo siguiente:

- Comprobante de ingresos del hogar por los últimos 30 días
- Prueba de identidad de la persona que presenta la solicitud (si no es ciudadano de los Estados Unidos, prueba de estatus de inmigrante calificado)
- Números de seguro social para todos los miembros del hogar
- La factura de calefacción más alta del hogar 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 o discapacidades de los miembros del hogar

Los formularios de solicitud de LIHEAP están disponibles de New Mexico Human Services Department. O, se puede descargar un formulario de solicitud en www.nmgco.com/en/low_income_assistance. Para más información, visite una oficina de Human Services Department o llame al **1-800-283-4465**. Empleados de New Mexico Gas Company están disponibles para darle información del programa 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, llámenos al **1-888-NM-GAS-CO (1-888-664-2726)**.

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

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

Si usted vive en alguna de estas tierras tribales, consulte con su gobierno tribal o sala capitular para obtener información sobre la solicitud.

HEAT New Mexico: Un fondo de asistencia para 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 nuestros clientes donen a HEAT New Mexico, contribuiremos \$1.50 hasta \$150,000.



Para hacer una contribución, simplemente anote en el talón de pago de su factura y envíe sus donaciones con su pago. O, puede llamarnos y prometer una donación y la cantidad se agregará a su factura mensual. Para más información, visite www.nmgco.com/en/low_income_assistance o llame al **1-888-664-2726**.

Grave o Crónicamente Enfermo: Si usted o alguien que vive tiene una enfermedad grave o crónica, es posible que pueda evitar la desconexión si nos proporciona todo lo siguiente:

- La Forma de Certificación Médica de NMGC (válida por 90 días) firmado por un médico con licencia, un asistente médico, médico

osteopático, asistente médico osteopático o un enfermero certificado, indicando que la desconexión de servicio de gas daría lugar a un riesgo sustancial de muerte o perjudicaría gravemente la salud.

- La Forma de Certificación Financiera de NMGC (válido por 90 días) que indique que el titular de la cuenta califica por asistencia financiera como determinado por el Departamento de Servicios Humanos o la Autoridad Tribal.

Su obligación de pagar su factura no se libera si el servicio de gas continúa o se restablece porque recibimos estos certificados.

CONSULTAS Y RECLAMACIONES

Estamos dedicados a proporcionarle el más alto nivel de servicio al cliente. Llámenos al **1-888-664-2726** si tiene alguna pregunta sobre su factura, cargos y tarifas, cuenta o servicio.

Si tiene una disputa de facturación o no está satisfecho con nuestros servicios, llámenos inmediatamente. Haremos todo lo posible para abordar la situación prontamente. Si la situación requiere investigación adicional, nos comunicaremos con usted dentro de un tiempo razonable con nuestros hallazgos.

Para disputas de facturación, debe pagar la porción no disputada para la fecha de vencimiento del pago, o su servicio puede ser desconectado. Cuando resolvamos la disputa, le informaremos de cualquier otra acción.

Si usted no está satisfecho con la resolución de su asunto, puede presentar una reclamación con el New Mexico Public Regulation Commission (NMPRC) comunicándose con ellos en:

PO Box 1269
Santa Fe, NM 87504-1269

También puede llamar al **1-888-4-ASK-PRC (1-888-427-5772)**.

SEGURIDAD DE GAS NATURAL

PARA REPORTAR CUALQUIER EMERGENCIA RELACIONADA CON GAS NATURAL

Si huele a gas, no se espere, ¡sálgase! Haga que todos salgan del edificio inmediatamente y desde una distancia segura:



- Llame al 911 inmediatamente
- Luego llámenos al **1-888-664-2726**. El Servicio de respuesta de emergencia está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana.
- 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, celulares o teléfonos.
- Evita llamas abiertas. No encienda un fósforo ni encienda un encendedor. No fume.
- No regrese al edificio hasta que New Mexico Gas Company y/u otro personal de emergencia diga que todo está bien.

SI USTED HUELE GAS AFUERA

- Aléjese del área inmediatamente
- Llame al 911
- Llámenos al **1-888-NM-GAS-CO (1-888-664-2726)** desde una distancia segura
- No utilice aparatos eléctricos o electrónicos, incluyendo teléfonos celulares, en el área

CONSEJOS DE SEGURIDAD PARA EL GAS

New Mexico Gas Company está comprometida con la seguridad de nuestros clientes. El gas natural en sí mismo no es peligroso, pero, como cualquier producto en su hogar, el mal uso de gas natural puede presentar peligros. Porque el

gas natural es un gas sin olor y sin color, para su seguridad, agregamos un ingrediente inofensivo para darle un olor a huevo podrido o de azufre fuerte para ayudar a detectar fugas. New Mexico Gas Company lo insta a seguir estos sencillos consejos de seguridad con los aparatos de gas natural.

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

- Siempre tenga expertos calificados que se encarguen de las instalaciones y reparaciones.
- Siempre asegúrese de que no se haya acumulado gas alrededor del piloto o quemador antes de volver a encender un piloto. Si ocurre una acumulación, llámenos de inmediato al **1-888-664-2726**.
- Mantenga todos los combustibles lejos de la llama de su aparato de gas natural. Mantenga el quemador y las superficies alrededor limpios.
- No guarde los productos químicos domésticos ni materiales combustibles cerca de los aparatos de gas.
- Asegúrese de que los conductos de humos de los aparatos controlados automáticamente se mantengan limpios y correctamente ventilados.
- Nunca use su estufa u horno de gas para calentar un cuarto.
- Use agarraderas mientras cocina, en lugar de una toalla de cocina que puede incendiarse.
- Enseña a los niños que nunca deben prender ni encender cualquier aparato. Todos los aparatos han sido aprobados para la seguridad y muchos tienen válvulas de cierre automático.

MONÓXIDO DE CARBONO

El monóxido de carbono es un gas sin olor e invisible que es producido cuando cualquier tipo de combustible no se quema completamente. Cuando entra y se acumula en su hogar, puede ponerlo en peligro de envenenamiento por monóxido de carbono. El envenenamiento de monóxido de carbono es una de las principales causas de muertes no intencional/accidental 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 que 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, dificultad para respirar, mareos y náuseas. Puede resultar en una enfermedad grave o hasta la muerte.

Si usted experimenta síntomas de monóxido de carbono:

- Saiga al a aire fresco inmediatamente. Abra las puertas y ventanas, apague cualquier aparato que usa combustibles, y sálgase del edificio.
- Llame inmediatamente al Centro de control de envenenamiento (Poison Control) las 24 horas al día, 7 días a la semana al **1-800-222-1222**. Estos expertos en envenenamiento lo ayudarán a saber si necesita atención médica.

Si suena su alarma de monóxido de carbono, o en cualquier momento usted sospecha que tiene un problema de monóxido de carbono, llama a nuestra Línea de Emergencia 24 horas al día, 7 días a la semana al **1-888-664-2726**.

Para proteger contra el envenenamiento de monóxido de carbono, instale un detector aprobado por Underwriters Laboratory (UL) en

su hogar, haga que un contratista con licencia inspeccione su horno y otros aparatos que funcionan con gas natural 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 cuando el cambio de tiempo ocurre, dos veces al año.

Visite www.nmgco.com para obtener más información sobre la seguridad de gas natural y el monóxido de carbono.

VALVULAS DE EXCESO DE FLUJO

Las válvulas de exceso de flujo (EFVs) son dispositivos que NMGC puede instalar en su línea subterránea de servicio de gas natural que va desde la línea principal hasta el medidor. Las EFVs están diseñadas para restringir el flujo de gas natural cuando excede los límites prescritos, como cuando una línea de servicio se daña debido a una excavación u otra actividad. Los EFVs no protegen contra fugas más allá del medidor (en las tuberías de su casa).

Los EFVs ayudan prevenir la acumulación de gas, reduciendo la posibilidad de incendios y explosiones de gas natural, lesiones personales y daños a la propiedad. No son requeridos para la operación normal y segura de las líneas de servicio al cliente.

Si elige instalar un EFV, la instalación se realiza a su cargo. El costo depende de la dificultad de la instalación. Después de instalar, no hay costo adicional para el cliente. Para obtener más información, llámenos al **1-888-664-2726**.

TUBERÍA DE ACERO INOXIDABLE ONDULADO

La tubería de acero inoxidable ondulado (CSST) es una tubería flexible de acero inoxidable utilizado para distribuir gas natural en las estructuras residenciales, comerciales e industriales. Cubierto de plástico amarillo,

generalmente está localizado debajo de los pisos, dentro de las paredes interiores y en los espacios del ático.

Aunque el CSST ofrece muchos beneficios, debe conectarse y conectarse a tierra correctamente para una instalación segura. La adherencia y conexión a tierra adecuadas reducirá el riesgo de daños e incendio de un relámpago cercano.

**NMGC no proporciona servicio de inspección para instalaciones de CSST. Comuníquese con su contratista o un profesional calificado para una evaluación o para obtener más información. O visite www.nmgco.com/en/csst.*

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 por usted.

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

LÍNEAS DE ALCANTARILLADO

New Mexico Gas Company, así como otras compañías, en ocasiones utilizan varias tecnologías de perforación para instalar servicios públicos subterráneos, incluyendo tuberías de gas natural. A pesar de las precauciones tomadas, hay raras ocasiones cuando un perforación pueda provocar que una línea de

gas perfora 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 limpia apropiadamente. Antes de intentar limpiar una tubería de alcantarillado, comuníquese con un plomero profesional para obtener ayuda.

PROPÓSITO Y RESPONSABILIDAD DE LA TUBERÍA

Su seguridad es muy importante para nosotros. Estamos comprometidos con la operación segura de la red extensa de tuberías subterráneas de gas que mantenemos para proveer gas natural a nuestros clientes. De acuerdo a el National Pipeline Safety Board, las tuberías son el método más seguro para transportar gas natural y tienen el mejor registro de seguridad de cualquier método para llevar gas natural a hogares y negocios. Así como con cualquier combustible, el gas natural debe ser manejado con seguridad.

Como parte de nuestro programa integral de seguridad, trabajamos juntos con los servicios de emergencia y agencias públicas, y proporcionamos información de seguridad a funcionarios públicos, excavadores, contratistas y nuestros clientes. New Mexico Gas Company se reúne con los 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 las organizaciones de respuesta a emergencias, y cuándo necesario, participa en la planificación de respuesta conjunta con los servicios de emergencia locales, del estado y federales. 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 en www.npms.phmsa.dot.gov. Este sitio web le permite 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 de llamar a New Mexico One Call — 811 — antes de comenzar cualquier actividad de excavar o de excavación.

LLAME AL 811 ANTES DE EXCAVAR

Antes de comenzar cualquier proyecto que incluye excavar, llame a **New Mexico 811**. Los operadores de servicios públicos saldrán, sin cargo, y marcarán las localizaciones de sus líneas de servicios públicos — electricidad, teléfono, cable, agua, alcantarillado y gas natural. New Mexico Gas Company marca las líneas de gas natural en amarillo.

Llame por lo menos tres días de negocio antes de cada proyecto de excavación. No solamente es la ley, es para asegurarse de que no golpee accidentalmente una tubería subterránea de gas natural o líneas de servicios públicos. Esto podría causar lesiones graves a usted y a otros, interrumpir el servicio a un vecindario entero, y resultar en posibles daños costosos por los cuales se le pueden cobrar por reparar. También puede causar multas del NMPRC.

Para más información sobre New Mexico One Call antes de excavar, visite www.nm811.org.

Si el daño en una línea de gas natural resulta en un escape de gas de la línea, abandone inmediatamente el área, llame al 911 y llame a New Mexico Gas Company al **1-888-664-2726**.

Si usted causa daño, aunque sea menor, a una tubería de gas natural, llámenos de inmediato al **1-888-664-2726**. Una raspadura en el revestimiento de la tubería, o una abolladura

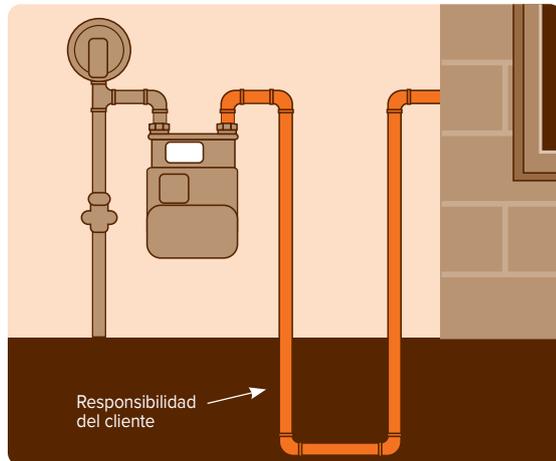
o un pliegue en la tubería pueden causar una ruptura o fuga en el futuro. NO INTENTA ninguna reparación usted mismo.

QUÉ PUEDE HACER

Prevenir daños, reconocer una fuga, y saber qué hacer en caso de una fuga, son formas importantes en las que usted puede ayudar 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. El mantenimiento de la línea de gas desde nuestro medidor hasta su hogar o edificio es su responsabilidad. Las tuberías enterradas deben ser inspeccionados periódicamente para detectar corrosión y fugas. En algunos casos, estas tuberías no están protegidas contra la corrosión, que puede debilitar o destruir el metal.

Cualquier condición insegura que se descubra debe ser reparada. Al excavar cerca de tuberías de gas enterradas, la tubería debe estar localizada en avance y la excavación hecha a mano. Comuníquese con un plomero o contratista de calefacción local para que lo ayude a localizar, inspeccionar y reparar sus tuberías enterradas. Si es un inquilino, notifique a su propietario.



Solo el personal de New Mexico Gas Company y los socorristas autorizados pueden realizar trabajos en cualquier medidor de gas de NMGC o manejarlo. El trabajo o la manipulación no autorizado del medidor, incluyendo encender o apagar el servicio, es una manipulación, es peligroso y puede resultar en una multa.

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

2115 San Jose Blvd.

Chama

2011 S. Hwy 17

Clayton

97 Santa Fe Drive

Clovis

600 Georgia

Espanola

340 Paseo de Onate

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

1107 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.