



New Mexico
GAS COMPANY®

Manual del Cliente Nuevo



*Información
valiosa de
su compañía
de gas natural*



¡Hola, vecino nuevo!

Somos New Mexico Gas Company y ahora somos su compañía de gas natural. Nos complace en darle la bienvenida como cliente nuevo y vecino. Este folleto proporciona información sobre varios de nuestros servicios e información importante sobre la seguridad para ayudarle a establecerse en su nuevo hogar. Si desea saber más, visite nuestro sitio en línea: www.nmgco.com o llámenos. Nuestro nombre también es nuestro número de teléfono gratuito para todo el estado: 1-888-NM-GAS-CO (1-888-664-2726).

Cómo leer su factura

- Nombre y dirección de correspondencia del cliente:** el nombre y la dirección de correspondencia de la persona responsable de la cuenta. La dirección de correspondencia y la dirección de servicio pueden ser diferentes.
- Fecha de la factura:** la fecha en que se preparó su factura.
- Número de cuenta:** su número de cuenta de New Mexico Gas Company.
- Dirección de servicio:** La dirección de la propiedad donde se proporciona el servicio de gas natural.
- Fecha de pago/fecha de vencimiento del pago:** La fecha de vencimiento de su factura, que se muestra como la fecha de “pay no later than”.
- Mensajes:** Aquí se incluye información importante, así como en la página 2 de su factura.

Billing Date	08-AUG-2024
Bank Draft Date	30-Aug-2024
Amount Drafted	\$104.00
Account Number	99999999-999999-1

8112 08 **JOHN DOE**
123 MAIN ST
ALBUQUERQUE NM
87113-3557

Page 1 of 2

Bill Date	Account Number	Service Address	
08-AUG-2024	99999999 - 999999 - 1	123 MAIN ST ALBUQUERQUE, NM	

Billing Summary	Payments Received Since Last Statement (Thank You)	\$104.00
Current Charges	Gas Service	\$104.00
Total Amount Due (This Amount Will Be Drafted)		\$104.00
\$104.00 will be drafted on AUG 30, 2024		

Help is Available If you've experienced financial hardship, we can help tailor a payment plan and provide info on payment assistance. Visit www.nmgco.com/assistance or call us at 1-888-664-2726.

Gas Emergencies If you smell gas (a rotten egg odor) or suspect a gas leak, leave the area immediately! From a safe distance call 911, then call us at 1-888-664-2726 at any hour, day or night.

How to Contact us **Office Address** : 1625 Rio Bravo SW Ste 27 Albuquerque, NM 87105

Call Center Hours **Telephone** : 505-897-3335 or (1-888-664-2726)

Payment Options **Monday - Friday** : 7:30 AM - 6:00 PM **Website** : www.nmgco.com

Pay by Phone : 1-833-894-1004 **Pay Online** : www.nmgco.com

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

Account Number 99999999-999999-1	TOTAL AMOUNT DUE \$104.00
Service Address 123 MAIN ST ALBUQUERQUE, NM	HEAT New Mexico Fund \$
8112 08 New Mexico Gas Company PO Box 27885 Albuquerque, NM 87125-7885	TOTAL AMOUNT ENCLOSED \$

\$104.00 will be drafted on AUG 30, 2024

Billing Date	08-AUG-2024
Account Number	99999999 - 999999 - 1
Service Address	123 MAIN ST ALBUQUERQUE, NM

Page 2 of 2

Service # 200 GAS

Month	Usage	Rate	Amount	Month	Usage	Rate	Amount
Jul	12,000	\$0.0083	\$99.60	Aug	12,000	\$0.0083	\$99.60

Gas Usage Summary

Basic Rate Residential (SR)	11,000 Therms @ \$0.0089	\$97.90
Cost of Gas	1,200 Therms @ \$0.0089	\$10.68
Cost of Gas	22,000 Therms @ \$0.0089	\$195.80
Weather Adjustment		\$8.00
Distributor	11,000 Therms @ \$0.0089	\$97.90
Gas Energy Efficiency Fee		\$2.00
Access Fee		\$2.00
Physical Safety Fee		\$2.00
Franchise Fee		\$2.00
Gas Receipt Fee		\$2.00
Total Current Gas Charges		\$29.79

Budget Payment Amount \$104.00
Gas Receipt Bill Amount \$29.79

The SEP cost of gas is estimated to be \$0.9849/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 \$14.52 and \$18.81.

SYSTEM UPDATE: The New Mexico gas market has been updated to our customer-representative system. As part of this update, you may see the following:

A "Market Update" or "New Market" message on your bill. This is a normal part of the update process.

7. **Termia:** Medida de valor calorífico igual a 100,000 unidades térmicas británicas (Btus, por sus siglas en inglés) utilizada en los cálculos del costo del gas y del costo del servicio.
8. **Costo del gas:** El precio que NMGC paga por su gas cada mes, que se transfiere a usted sin obtener ganancias.
9. **Tarifas de distribución y transmisión:** Cubre los costos de transporte y distribución de gas natural a ciudades y pueblos, así como los costos de operación y mantenimiento.
10. **Ajuste por clima:** Un crédito o cargo que ajusta su factura basándose en si los meses de invierno son más cálidos (se impone un cargo) o más fríos (se proporciona crédito) que el promedio durante un período de 10 años.
11. **Tarifa de acceso:** Los costos mensuales básicos de operación y mantenimiento de los gasoductos y los costos de los servicios de lectura de medidores y facturación.
12. **Tarifa de eficiencia energética:** el costo de los programas de eficiencia energética, que ofrecen reembolsos en productos y servicios de eficiencia energética.
13. **Tarifa de seguridad de tuberías:** Una tarifa impuesta por el estado para financiar la Oficina de Seguridad de Tuberías.
14. **Tarifa de franquicia:** Una tarifa impuesta por las ciudades por el uso de los derechos de paso públicos para llevar gas natural a hogares y negocios.
15. **Estimación del gas del próximo mes:** Una aproximación de la factura de gas del mes siguiente basada en el costo estimado del gas y el uso del año anterior.

16. **Gráfico de consumo:** Refleja el gas utilizado este mes y cada mes del año anterior, así como el uso promedio de gas por día (tanto en termias como en costo).

AYUDA CON EL PAGO DE LAS FACTURAS

Programa de Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Ingresos (LIHEAP, por sus siglas en Inglés): Las familias de bajos ingresos que califican pueden recibir asistencia con sus facturas de energía a través de este programa. Comuníquese con el State of New Mexico Human

Services Department, al 800-283-4465, o a la entidad tribal o pueblo que administra el programa de LIHEAP del pueblo o tribu. Ellos pueden contestar preguntas acerca de los requisitos de ingresos y tamaño de la familia para calificar para el programa.



PROGRAMAS DE ENERGÍA EFICIENTE:

Programas de energía eficiente resultan en ahorros de costos y benefician el medio ambiente. Visite www.nmgco.com/es/energy_efficiency para aprender más acerca de nuestros programas y reembolsos que podrían ser disponibles para usted.

OPCIONES DE PAGO

Nuestros clientes tienen varias opciones para pagar sus facturas además del método tradicional de enviar un cheque o un giro postal por correo cada mes. Una lista completa está disponible en www.nmgco.com/es/pay_my_bill. Las otras opciones incluyen:



PAGO BANCARIO AUTOMÁTICO: Reduzca su papeleo. Con el pago bancario automático, New Mexico Gas Company puede retirar el pago de su factura de gas cada mes de su cuenta de cheques o de ahorros.

BUDGET BILLING (NIVELACIÓN DE PAGOS): Evite las fluctuaciones en su factura de gas cuando se inscribe en este plan conveniente que le permite pagar una cantidad predeterminada cada mes, basado en su historia de consumo anterior. Inscríbase o cancele el plan de Budget Billing en cualquier momento. Llame al 1-888-NM-GAS-CO (1-888-664-2726) para inscribirse.

PAGO CON TARJETA: A través de Paymentus usted puede pagar su factura usando una tarjeta de crédito o débito, o billetera digital. Este servicio está disponible 24/7 por una tarifa de transacción pequeña.

PAGO ELECTRÓNICO: Usted puede hacer un pago único de gas electrónico gratis usando su cuenta de cheques o de ahorros. Este servicio está disponible 24/7. Para obtener más información o para hacer un pago visite www.nmgco.com/es/pay_electronically. Pagos hechos hasta las 6:00 p.m. (MST) serán acreditados a su cuenta el próximo día de negocio.

LUGARES DE PAGO: Haga un pago en cualquier

oficina de negocios o déjelo en los buzones de NMGC. También puede hacer pagos en otros lugares terceros autorizados. Para obtener una lista de las oficinas de negocios cerca de usted vea la lista al fin de este folleto o visite www.nmgco.com/en/locations.

LA SEGURIDAD ES LO MÁS IMPORTANTE

¡Llame antes de excavar!

Antes de comenzar con un proyecto de excavación, comuníquese con New Mexico One Call al **811**. Equipos de utilidades marcarán las tuberías de gas natural y de otros servicios en el área del proyecto para ayudar a evitar situaciones potencialmente peligrosas. Los daños en instalaciones subterráneas causados por no haberse comunicado con New Mexico One Call antes de comenzar con un proyecto de excavación pueden resultar en severas multas.



Si usted huele gas, no espere, ¡salga del lugar!

Haga que todos salgan del edificio inmediatamente, y luego, desde una distancia segura, llame a New Mexico Gas Company al 1-888-NM-GAS-CO (1-888-664-2726). No encienda ni apague ningún aparato eléctrico o de batería, esto puede producir una chispa. Esto incluye no utilizar dispositivos para abrir puertas de garaje, radios, televisores, computadoras ni teléfonos. Evite llamas. No encienda fósforos ni encendedores. No fume. No regrese al edificio hasta que los expertos en seguridad de la compañía de gas hayan indicado que todo está bien.

Monóxido de carbono: el asesino silencioso.

El monóxido de carbono es un gas inodoro, incoloro e insípido que puede causar graves enfermedades e incluso la muerte después de una exposición prolongada. Los primeros síntomas de intoxicación por monóxido de carbono incluyen: dolor de cabeza similar al de la gripe, náuseas, vómitos, somnolencia y zumbido en los oídos. Si cree que hay un problema de monóxido de carbono, abra todas las ventanas y puertas, salga del edificio y llame a la Línea de Emergencia de New Mexico Gas Company al 1-888-NM-GAS-CO (1-888-664-2726).

La inhalación de monóxido de carbono es una emergencia de intoxicación. Si siente síntomas de intoxicación por monóxido de carbono, busque ayuda médica inmediatamente: llame al New Mexico Poison Center (Centro de Intoxicación de Nuevo México) 24 horas del día, 7 días de la semana, sin cargo, al 800-222-1222. Para protegerse de la intoxicación por monóxido de carbono, instale un detector de monóxido de carbono aprobado por UL en su casa y llame a un contratista licenciado para que inspeccione el horno y otros aparatos de gas natural antes del comienzo de cada temporada de calefacción.

Además, siga las indicaciones del fabricante para llevar a cabo la instalación, mantenimiento, operación y reparación de todos los aparatos de gas natural de manera segura. No utilice jamás un horno de gas para calentar su hogar. Cuando utilice una chimenea de gas o de leña, abra el conducto para asegurarse de que esté ventilado de manera segura.

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.nmgco.com/en/csst.*

EXCESS FLOW VALVES

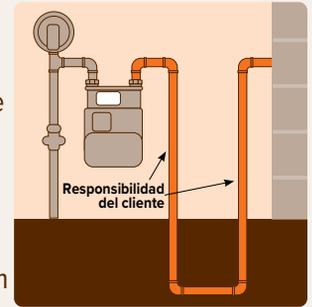
Las válvulas de exceso de flujo (EFVs por sus sílabas en inglés) son dispositivos que NMGC puede instalar en su línea subterránea de servicio de gas natural que va desde la línea principal hasta el medidor. Las EFVs están diseñadas para restringir el flujo de gas cuando excede los límites prescritos,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

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

Si elige instalar una EFV, la instalación se realiza a su costo. El costo depende de la dificultad de instalación. Una vez instalada, no hay costo adicional para el cliente. Para obtener más información, llame a NMGC al 1-888-664-2726.

MANTENIMIENTO DE LOS GASODUCTOS

New Mexico Gas Company es responsable por mantener la línea de gas hasta nuestro medidor. El mantenimiento de la línea de gas entre nuestro medidor y su hogar o edificio es su responsabilidad. Las tuberías enterradas deben inspeccionarse periódicamente para detectar corrosión y fugas. En algunos casos, es posible que estas tuberías no estén protegidas contra la corrosión, la cual puede debilitar o destruir el metal.



Los medidores de gas deben mantenerse libres de nieve y hielo para evitar interrupciones del servicio o daños que posiblemente puedan provocar una fuga de gas. Si es seguro hacerlo, cepille cuidadosamente la nieve o el hielo de un medidor de gas con una escoba. Nunca patee, sacuda ni use objetos afilados para tratar de quitar la nieve o la acumulación de hielo. Si nota una acumulación significativa de hielo o nieve alrededor del medidor o el regulador o hay sospecha de daños, por favor llámenos al 1-888-NM-GAS-CO (1-888-664-2726).

Cualquier condición insegura que se descubra debe ser reparada. Al excavar cerca de tuberías de gas enterradas, las tuberías deben localizarse con anticipación y la excavación debe hacerse a mano. Comuníquese con su plomero o contratista de calefacción local para que le ayude a localizar, inspeccionar y reparar sus tuberías enterradas. Si usted es un inquilino, por favor notifique a su propietario.

Para obtener más información sobre la seguridad o el mantenimiento de las líneas de gas natural, por favor visite www.nmgco.com o llámenos al 1-888-NM-GAS-CO (1-888-664-2726).

Solo el personal de New Mexico Gas Company y socorristas autorizados pueden realizar trabajos o manejar cualquier medidor del gas de NMGC. El trabajo y el manejo del medidor no autorizado, incluido el encendido o apagado del servicio, es manipulación, es peligroso y puede resultar en una penalización.

PARA MÁS INFORMACIÓN

Servicio al Cliente: 1-888-NM-GAS-CO (1-888-664-2726)

Correo electrónico de servicio al cliente:

customerservice@nmgco.com

Sitio web: www.nmgco.com

Fugas de gas/Emergencias: 1-888-NM-GAS-CO
(1-888-664-2726)

New Mexico One Call: Llame al 811 antes de excavar

Dirección de Envío:

New Mexico Gas Company
P.O. Box 97500
Albuquerque, NM 87199-7500



Oficinas de Negocio:

Albuquerque

1625 Rio Bravo
SW, Ste. 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 Dr.

Clovis

600 Georgia

Española

412 Santa Clara
Bridge Rd.

Farmington

603 W. Elm

Gallup

1510 E. Aztec

Grants

990 Sakalares Blvd.

Los Lunas

2431 Main St. SE

Lovington

1235 W. Ave. D

Portales

1028 W. Community
Way

Rio Rancho

1107 Rio Rancho

Blvd SE (Hwy 528)

Roswell

1300 N. Garden

Santa Fe

1700 C

St. Michael's Drive

Suite 110

Silver City

1100 N. Hudson

Taos

1110 Gusdorf Road

Truth or

Consequences

2161 Sanford Wilson
Rd.

Tucumcari

209 E. Center St.

NMGC Rev. 03262025