



## ACERCA DE SU COMPAÑÍA DE GAS NATURAL

*New Mexico Gas Company se enorgullece de ser su proveedor de servicios de gas natural. Somos profesionales experimentados que durante años hemos brindado un servicio de gas natural seguro y confiable a las comunidades de Nuevo México.*

*Nuestra oficina central está en Albuquerque y somos administrados localmente. Nuestros empleados viven y trabajan en las comunidades a las que servimos. Con 22 oficinas de negocio en comunidades de todo el estado para servirle, estamos dedicados a proporcionarle un excelente servicio al cliente.*

*Le recomendamos que revise atentamente esta guía de servicio al cliente y la guarde para futuras referencias. Si tiene más preguntas, visite [www.nmgco.com](http://www.nmgco.com) o llame a nuestro Servicio al Cliente al **1-888-NM-GAS-CO (1-888-664-2726)**.*

## TABLA DE CONTENIDOS

Acerca de esta guía de servicio al cliente	3
Acerca de nuestros reguladores	3
Términos de facturación	8
Facturación, programas y planes	9
Cómo leer su medidor	11
Pagando su factura	13
Programas de asistencia de pago	15
Seguridad del gas natural	19

## ACERCA DE ESTA GUÍA DE SERVICIO AL CLIENTE

Esta guía se proporciona para brindarle una amplia variedad 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 que tenga sobre 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 a [customerservice@nmgco.com](mailto:customerservice@nmgco.com).

## ACERCA DE NUESTROS REGULADORES

New Mexico Gas Company es una compañía de servicios públicos regulada, que opera bajo las normas 17.5.410 NMAC establecidas por New Mexico Public Regulation Commission (NMPRC, por sus siglas en inglés).

Para obtener más información sobre la NMPRC, visite [www.nm-prc.org](http://www.nm-prc.org) o comuníquese con ellos al **1-888-4ASK-PRC (1-888-427-5772)**.

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

## INSTALACIONES NUEVAS DE MEDIDORES

Se requieren inspecciones antes de instalar un medidor de gas natural.

Por favor, visite el sitio web del Departamento de Regulación y Licencias de Nuevo México en [www.rld.nm.gov](http://www.rld.nm.gov) o póngase en contacto con ellos al **(505) 476-4500** para solicitar una inspección.



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

- Color de la etiqueta
- Carga de BTU
- Tamaño de la tubería que entra en la propiedad
- Presión de servicio que entra en la propiedad

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

## CÓMO INICIAR EL SERVICIO

Puede iniciar o transferir el servicio comunicándose con nosotros al **1-888-664-2726**. O, puede visitar cualquier oficina de negocio de NMGC durante las horas de negocio regulares. El servicio se agenda para la próxima fecha de negocio disponible, así que contáctenos tan pronto sepa que se va a mudar. Requerimos que una persona mayor de 18 años proporcione a nuestro técnico acceso a las instalaciones en los casos en que sea necesario el acceso. Las tarifas de conexión pueden variar de la siguiente manera:

- Tarifa de conexión comercial / residencial \$75.00 por hora\*
- Tarifa de lectura comercial / residencial (cuando el servicio existente está activo) \$40.00\*

*\*Las tarifas, tasas y cargos en este folleto están sujetos a cambios tras la aprobación de la Comisión de Regulación Pública de Nuevo México (NMPRC). NMGC no puede honrar las tarifas, tasas o cargos listados en este documento en el evento de que sean cambiados por la NMPRC.*

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

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

Se dará consideración especial a los clientes residenciales que cumplan con los requisitos del Programa de Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Ingresos (LIHEAP, por sus siglas en inglés) o que tengan otras circunstancias especiales a la hora de determinar si se cobrará un depósito o en qué cantidad, o si el pago mediante un acuerdo de pago a plazos es apropiado.

Un cliente residencial que no haya recibido una notificación final para el período de 12 meses a partir de la fecha de depósito o garantía recibirá de inmediato un crédito o reembolso por el monto del depósito junto con los intereses acumulados adeudados.

## DESCONTINUACIÓN Y RESTAURACIÓN DEL SERVICIO

Si su servicio se interrumpe, New Mexico Gas Company puede requerir el pago de todos los cargos vencidos, incluidos los depósitos, así como las tarifas de reconexión y las multas aplicables antes de que se restablezca el servicio.

**New Mexico Gas Company puede desconectar su servicio de gas natural sin previo aviso en el evento que:**

- Ocurra una situación de emergencia
- Exista una situación peligrosa
- El equipo que usted utiliza interrumpa el servicio

a otras personas

- Usted manipule, dañe o destruya deliberadamente el equipo de New Mexico Gas Company
- Usted utilice gas natural sin autorización

### **NMGC puede desconectar su servicio de gas natural con un aviso previo de 3 días si:**

- Usted no nos permite acceder a nuestros equipos instalados en su hogar o propiedad en horarios razonables
- Usted no proporciona el equipo, permisos, certificados y/o derechos de paso para que podamos obtener el servicio o si se retira el equipo o el permiso
- Se viola cualquiera de las normas del servicio, aprobadas por la Comisión de Regulación Pública de Nuevo México
- Usted presenta un formulario de certificación médica o un formulario de certificación financiera fraudulentos

### **NMGC puede desconectar su servicio de gas natural con un aviso previo de 7 días si:**

- No se cumplen 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 un aviso previo de 15 días si:**

- No paga su factura de gas natural antes de la fecha de vencimiento en el aviso de desconexión o no ha llegado a un acuerdo de pago con nosotros.

Cuando se mude, cualquier monto de crédito o débito restante podrá transferirse a su nueva residencia. Los cargos de gas natural no pagados de su residencia anterior pueden resultar en la interrupción del servicio en su nueva residencia.

### **Moratoria de la temporada de calefacción:**

Si usted califica para recibir asistencia por bajos ingresos, también puede que califique para la moratoria de desconexión por temporada de calefacción de Nuevo México. Para calificar para la moratoria, debe estar al día en sus facturas de gas natural o estar al día en un plan de pago con New Mexico Gas Company por montos que no sean los adeudados de la temporada de calefacción anterior. Si califica, no se le desconectará el servicio de gas natural en el periodo de tiempo entre el 15 de noviembre y el 15 de marzo. Para obtener más información sobre el programa LIHEAP, comuníquese con nosotros al **1-888-664-2726** o visite [www.nmgco.com](http://www.nmgco.com).

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

**Cambio de dirección de correspondencia:** Si le gustaría que su factura se envíe por correspondencia a una dirección que no sea su dirección de servicio, llame al servicio al cliente de New Mexico Gas Company al **1-888-664-2726**. Por favor tenga a la mano su número de cuenta cuando al llamar.

### **TÉRMINOS**

La siguiente es una lista de definiciones de términos de uso común en su factura:

**1. 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.

**2. Fecha de la factura:** la fecha en que se preparó su factura.

**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.

**New Mexico GAS COMPANY**

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

Customer: JOHN DOE  
 123 MAIN ST  
 ALBUQUERQUE NM  
 87113-2587

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

**Billing Summary**

Payments Received Since Last Statement (Thank You)	\$104.00
Current Charges	\$104.00
<b>Total Amount Due (This Amount Will Be Drafted)</b>	<b>\$104.00</b>

\$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](http://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  
 Telephone: 505-937-3235 or 1-888-664-2726  
 Call Center Hours: Monday - Friday 7:30 AM - 6:00 PM  
 Payment Options: Pay by Phone 1-833-894-1004

Website: [www.nmgco.com](http://www.nmgco.com)  
 Pay Online: [www.nmgco.com](http://www.nmgco.com)

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

Account Number: 99999999-999999-1  
 Service Address: 123 MAIN ST, ALBUQUERQUE, NM

**TOTAL AMOUNT DUE** \$104.00

HEAT New Mexico Fund \$

New Mexico Gas Company matches your contribution

**TOTAL AMOUNT ENCLOSED** \$

\$104.00 will be drafted on AUG 30, 2024

**5. 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”.

**6. Mensajes:** Aquí se incluye información importante, así como en la página 2 de su factura.

**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 descuentos 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.

Energy efficiency programs result in cost savings and benefit the environment. Visit our website [www.nmgco.com](http://www.nmgco.com) to learn more about our programs and check out ways to save on your bill.

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

**Service # 200 GAS**

Month	Usage (Ccf)	Rate	Charge
Jan	10.0	\$1.00	\$10.00
Feb	10.0	\$1.00	\$10.00
Mar	10.0	\$1.00	\$10.00
Apr	10.0	\$1.00	\$10.00
May	10.0	\$1.00	\$10.00
Jun	10.0	\$1.00	\$10.00
Jul	10.0	\$1.00	\$10.00
Aug	10.0	\$1.00	\$10.00
Sep	10.0	\$1.00	\$10.00
Oct	10.0	\$1.00	\$10.00
Nov	10.0	\$1.00	\$10.00
Dec	10.0	\$1.00	\$10.00

Basic Monthly Charge	\$1.00	\$1.00
Gas of Gas	\$1.00	\$1.00
Weather Adjustment	\$1.00	\$1.00
Gas Energy Efficiency Fee	\$1.00	\$1.00
Appliance Safety Fee	\$1.00	\$1.00
Gas Receipt Tax	\$1.00	\$1.00
<b>Total Current Gas Charges</b>	<b>\$29.79</b>	

Single Payment Amount: \$104.00  
 Gas Budget Plan Balance: \$104.00

The SEP cost of gas is estimated to be \$9.18403/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 \$14.94 and \$18.81.

SYSTEM UPDATE: This bill, NMGC will launch upgraded its customer information system. To call if this applies, you may see the following:

\* Los artículos 10 a 14 solo se facturarán si corresponde.

**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.

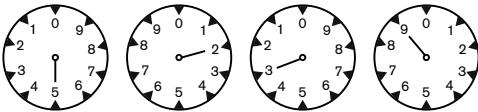
**16. Gráfico de consumo:** Refleja el gas utilizado este mes y cada mes del año anterior, así como el uso promedio de gas por día (tanto en termias como en costo).

## CÓMO LEER EL MEDIDOR

Los empleados de NMGC que lean su medidor llevarán una identificación emitida por la compañía, la cual usted puede solicitar ver si alguien se representa como empleado. Si la persona no tiene identificación, o si la situación lo hace sentir incómodo, no permita que la persona ingrese a su hogar. Reporte el incidente a New Mexico Gas Company de inmediato.

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

Para leer el medidor de gas, consulte los 4 diales grandes del medidor. (Los diales más pequeños son utilizados por New Mexico Gas Company con fines de prueba únicamente). Lea los diales de izquierda a derecha, anotando el número más bajo por el que haya pasado la manecilla de cada dial. Por ejemplo, los diales de la imagen a continuación indican una lectura de 5, 2, 3 y 9.



Para determinar la cantidad de gas natural consumido desde la última lectura del medidor, reste la lectura anterior de la lectura actual. New Mexico Gas Company ofrece un programa donde usted mismo puede leer su medidor. Para obtener información, por favor comuníquese con nosotros al **1-888-664-2726**.

**Estimación:** Su factura mensual refleja la cantidad real de gas que utilizó durante el período de facturación anterior. Sin embargo, si no podemos leer nuestro medidor debido a condiciones climáticas extremas o debido a que no podemos acceder a su propiedad, estimaremos su factura basándonos en su consumo anterior. Si no podemos acceder a nuestro medidor, puede que dejemos un aviso en su puerta informándole que no hemos podido leer nuestro medidor. Las facturas estimadas están claramente marcadas como “estimación”. Solo podemos estimar su factura por dos meses consecutivos.

Si usted recibe una factura estimada y preferiría tener una factura basada en el uso real, llámenos al **1-888-664-2726** con su lectura dentro de cinco días después de haber recibido su estimación.

*La vida es más simple cuando se cambia a la facturación electrónica. Es la forma más conveniente, confiable y segura de recibir su factura. Además, ¡es gratis y amigable con el ambiente!*

## INFORMACIÓN DE FACTURACIÓN, PROGRAMAS Y PLANES

Su periodo de facturación cubre aproximadamente 30 días, aunque ese lapso de tiempo generalmente se superpone dos meses (por ejemplo, del 15 de noviembre al 15 de diciembre). Dado que el costo del gas cambia de un mes a otro, le cobraremos utilizando un cálculo del consumo promedio de la porción de cada mes de su factura.

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

Los clientes de New Mexico Gas Company tienen 20 días después de que se envíe la factura por correspondencia para realizar el pago. Después de 30 días, a las cantidades no pagadas se les puede aplicar un cargo por pago atrasado.

### **Budget Billing:**

Para ayudar a nuestros clientes a evitar grandes variaciones en las facturas de gas natural mensuales, ofrecemos un programa conveniente llamado Budget Billing.



Este programa hace un promedio de sus pagos a lo largo del año para que pague una cantidad predeterminada cada mes.

La cantidad se basa en el historial de uso, se revisa y puede ser ajustada periódicamente para ayudar a evitar pagos excesivos o insuficientes.

La inscripción es abierta a clientes elegibles en cualquier momento. También puede dejar el programa en cualquier momento y cualquier pago insuficiente o sobrepago se reflejará en su próxima factura. Para inscribirse, por favor llame a servicio al cliente al **1-888-664-2726** o visite [www.nmgco.com/es/about\\_your\\_bills](http://www.nmgco.com/es/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 que se le desconecte el servicio por falta de pago. La notificación a terceros no obliga al tercero a pagar la factura de gas natural del cliente. El cliente sigue siendo responsable del pago de la factura. Este acuerdo puede ser cancelado en cualquier momento a petición del cliente o del tercero. Para más información, por favor póngase en contacto con nosotros.

### **Robo de identidad:**

Si usted cree que se ha abierto una cuenta a su nombre sin su consentimiento o conocimiento, le instamos a que presente un reclamo por robo de identidad con nosotros. Visite [www.nmgco.com/en/pay\\_my\\_bill](http://www.nmgco.com/en/pay_my_bill) para obtener más detalles y descargar un formulario de reclamo 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 correspondencia cada mes hasta pagos de su factura automáticos.



### **Pago por correspondencia:**

La forma tradicional de pagar es por correspondencia, utilizando el sobre de regreso proporcionado con su factura. Adjunte su cheque o giro bancario (no envíe dinero en efectivo), junto con el talón de pago de la parte inferior de su factura. Recuerde escribir su número de cuenta de New Mexico Gas Company en su cheque o giro bancario.

### **Pago en persona:**

Puede realizar su pago en persona en cualquiera de nuestras 22 oficinas de negocio en todo el estado durante las horas de negocio regulares.

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

Para obtener una lista completa de los lugares de pago, por favor visite [www.nmgco.com/en/locations](http://www.nmgco.com/en/locations).

Al realizar su pago, por favor incluya su talón de pago y escriba su número de cuenta de New Mexico Gas Company en su cheque o giro bancario.

### **Pago con tarjeta:**

A través de Paymentus puede pagar su factura de New Mexico Gas Company con una tarjeta de crédito o débito, o billetera digital. Este servicio

está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana por una tarifa de transacción. New Mexico Gas Company no recibe ninguna parte de la tarifa. Para usar este método de pago, visite [www.nmgco.com/en/pay\\_electronically](http://www.nmgco.com/en/pay_electronically) o llame a Paymentus al **1-833-894-1004**.

### **Pago electrónico:**

Puede realizar un pago único gratuito electrónicamente desde su cuenta de cheques o de ahorros. Este servicio está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para obtener más información o para realizar un pago, visite [www.nmgco.com/en/pay\\_electronically](http://www.nmgco.com/en/pay_electronically). Los pagos realizados antes de las 6:00 p.m. (MST) se acreditarán a su cuenta el siguiente día de negocio.

### **Giro bancario automático:**

Puede pagar su factura de gas automáticamente cada mes utilizando nuestro programa de giro bancario automático. Este servicio permite que sus pagos se retiren automáticamente de su cuenta de cheques o de ahorros designada.

Seguirá recibiendo una factura mensual en la que se le indicará el monto de pago y la fecha de pago. El retiro también aparecerá en su estado de cuenta bancaria mensual. Puede cancelar o hacer cambios en su giro bancario automático en cualquier momento llamando a New Mexico Gas Company al menos tres días de negocio antes de que se retire su pago. Para obtener más información e inscribirse, visite [www.nmgco.com/en/pay\\_electronically](http://www.nmgco.com/en/pay_electronically) o llámenos al **1-888-664-2726**.

Si planea estar lejos de casa por un período prolongado, el programa de pago automático de giros bancarios es una excelente manera de garantizar que su servicio de gas natural no se interrumpa.

### **Sitio web de su banco o cooperativa de crédito:**

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 New Mexico Gas Company para sus registros, pero no tendrá

que enviar un cheque todos los meses. Recuerde darle a su banco o cooperativa de crédito el número de cuenta completo de New Mexico Gas Company para que su cuenta sea correctamente acreditada.

### **Planes de acuerdo de pago a plazos:**

Si está teniendo dificultades para pagar su factura, New Mexico Gas Company puede proporcionarle opciones de pago que le permitan el pago en períodos más largos. Si cumple los requisitos de LIHEAP o está sujeto a otras circunstancias especiales, puede optar a un acuerdo de pago a plazos. Llámenos al 1-888-664- 2726 para obtener más información.

## **PROGRAMAS DE AYUDA DE PAGO**

**LIHEAP:** El Programa de Asistencia Energética para Hogares de Bajos Ingresos es administrado por el Departamento de Servicios Humanos de Nuevo México.



Para solicitar asistencia de LIHEAP, visite una oficina del Departamento de Servicios Humanos de Nuevo México, o una Autoridad Tribal que administre el LIHEAP de una Tribu o Pueblo.

Para localizar la oficina de Servicios Humanos de Nuevo México más cercana, llame a la línea de servicio al cliente de Servicios Humanos de Nuevo México al **1-800-283-4465** o visite [www.hsd.state.nm.us](http://www.hsd.state.nm.us).

**Al aplicar, usted necesitará una copia de un formulario de aplicación de LIHEAP completado y lo siguiente:**

- Comprobante de ingresos del hogar de los últimos 30 días
- Prueba de identidad de la persona que presenta la solicitud (si no es ciudadano estadounidense, prueba de su condición de inmigrante calificado).

- Números de Seguro Social de todos los miembros de su hogar
- La factura de calefacción más alta de los últimos 12 meses

### Los factores determinantes de elegibilidad para LIHEAP incluyen:

- Ingresos del hogar
- Estatus migratorio

### Los beneficios recibidos por parte de LIHEAP son determinados por factores que incluyen:

- Ingresos/cantidad de miembros del hogar
- Edad o discapacidades de los miembros del hogar

Los formularios de solicitud de LIHEAP están disponibles en el Departamento de Servicios Humanos de Nuevo México. O bien, puede descargar un formulario de solicitud en [www.nmgco.com/en/low\\_income\\_assistance](http://www.nmgco.com/en/low_income_assistance).

Para obtener más información sobre LIHEAP por favor visite una oficina del Departamento de Servicios Humanos o llámelos al **1-800-283-4465**. Los empleados de New Mexico Gas Company están disponibles para proporcionar información sobre el programa LIHEAP o la Autoridad Tribal que administra el LIHEAP de una Tribu o Pueblo. Ellos pueden proporcionar la información de su cuenta al Departamento de Servicios Humanos si usted lo solicita. Para consultas, llámenos al **1-888-664-2726**.

Residentes de Tierras Tribales: Las siguientes tribus o pueblos administran sus propios programas de LIHEAP:

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

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

### HEAT New Mexico:

Un fondo de asistencia para calefacción respaldado por New Mexico Gas Company que 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 desde \$1.50 hasta \$150,000.

Para hacer una contribución, simplemente haga una anotación en el talón de pago de su factura y envíe sus donaciones con su pago. O, puede llamarnos y comprometerse a una cantidad de donación para agregar a su factura mensual. Para más información, por favor visite [www.nmgco.com/en/low\\_income\\_assistance](http://www.nmgco.com/en/low_income_assistance) o llame al **1-888-664-2726**.

### Enfermo grave o crónico:

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

- Un formulario de certificación médica de New Mexico Gas Company (válido por 90 días) firmado por un médico con licencia, un asistente médico, un médico osteópata, un asistente médico osteópata o una enfermera practicante certificada, que indique que la desconexión del servicio de gas daría lugar a un riesgo sustancial de muerte o afectaría gravemente la salud.
- Un formulario de certificación financiera de New Mexico Gas Company (válido por 90 días) que indique que el titular de la cuenta califica para recibir asistencia financiera según lo establecido por el Departamento de Servicios Humanos o la Autoridad Tribal.

Su obligación para pagar su factura no se alivia si el servicio de gas continúa o se restablece porque recibamos estos certificados.

## CONSULTAS Y RECLAMOS

Estamos dedicados a brindarle el más alto nivel de servicio al cliente. No dude en llamarnos al **1-888-664-2726** si tiene alguna pregunta sobre su:

- Factura
- Cargos y tarifas
- Cuenta
- Servicios

Si alguna vez tiene una disputa de facturación o no está satisfecho con nuestros servicios, por favor llámenos de inmediato. Haremos todo lo posible para abordar la situación con prontitud. Si la situación requiere una investigación más profunda, nos pondremos en contacto con usted dentro de un tiempo razonable para comunicarle nuestros hallazgos.

Para disputas de facturación, debe pagar la parte no disputada antes de la fecha de vencimiento del pago o su servicio puede ser desconectado. Una vez que resolvamos la disputa, le informaremos de cualquier acción adicional.

Si no está satisfecho con la resolución de su problema, puede presentar una queja ante la Comisión de Regulación Pública de Nuevo México comunicándose con ellos en:

**PO BOX 1269**

**Santa Fe, NM 87504-1269**

También puede comunicarse con ellos al **1-888-4-ASK-PRC (1-888-427-5772)**.

## SEGURIDAD DEL GAS NATURAL

### PARA REPORTAR CUALQUIER EMERGENCIA RELACIONADA CON EL GAS NATURAL



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

- Llame a New Mexico Gas Company al **1-888-NM-GAS-CO (1-888-664-2726)**. El servicio de respuesta de emergencia está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana o llame al 911.
- No encienda ni apague ningún aparato eléctrico o que funcione con pilas, ya que podría provocar una chispa. Esto incluye no utilizar abridores de puertas de garaje, radios, televisores, computadoras, teléfonos móviles o teléfonos.
- Evite llamas abiertas. No encienda cerillos ni encendedores. No fume.
- No regrese al edificio hasta que New Mexico Gas Company u otro personal de emergencia en el lugar hayan avisado que todo está bien.

### SI HUELE A GAS AFUERA

- Despeje el área inmediatamente
- Llame a New Mexico Gas Company al 1-888-NM-GAS-CO (1-888-664-2726) o llame al 911 desde una distancia segura.
- No use ningún dispositivo eléctrico o electrónico, incluidos los teléfonos celulares, en el área

### CONSEJOS DE SEGURIDAD PARA EL GAS NATURAL

New Mexico Gas Company está comprometida con la seguridad de nuestros clientes. El gas natural en sí no es peligroso, pero, al igual que cualquier otro producto de su hogar, puede presentar riesgos si se

utiliza incorrectamente. Porque es un gas inodoro e incoloro, para su seguridad le agregamos un ingrediente inofensivo que le da un olor a huevo podrido o a azufre fuerte para ayudar a detectar fugas. New Mexico Gas Company le recomienda seguir estos sencillos consejos de seguridad con los aparatos de gas natural.

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

- Asegúrese siempre que expertos calificados se encarguen de las instalaciones y reparaciones.
- Asegúrese siempre de que no se haya acumulado gas alrededor del piloto o del quemador antes de volver a encender un piloto. Si se produce una acumulación, llame a New Mexico Gas Company de inmediato al **1-888-NM-GAS-CO (1-888-664-2726)**.
- Mantenga todos los combustibles alejados de la llama de su aparato de gas natural. Mantenga limpios el quemador y las superficies alrededor.
- No guarde productos químicos domésticos ni materiales inflamables cerca de aparatos de gas.
- Asegúrese de que los conductos de humos de cualquier aparato controlado automáticamente se mantengan limpios y estén correctamente ventilados.
- Nunca caliente una habitación con su estufa de gas u horno.
- Use agarraderas mientras cocina, en lugar de una toalla de cocina que puede incendiarse.
- Enseñe a los niños a no encender nunca ningún electrodoméstico. Todos los electrodomésticos han sido aprobados por seguridad y muchos tienen válvulas de cierre automático.
- Ajuste la temperatura en el termostato de su calentador de agua a la temperatura recomendada por el fabricante para reducir el riesgo de quemaduras. El Departamento de Energía de EE. UU. recomienda 120 grados Fahrenheit.

## MONÓXIDO DE CARBONO

El monóxido de carbono es un gas inodoro e invisible que se produce cuando cualquier tipo de combustible se quema de manera incompleta. Cuando ingresa y se acumula en su hogar, puede ponerlo en peligro de intoxicación por monóxido de carbono. La intoxicación por monóxido de carbono es una de las principales causas de muerte por intoxicación accidental o no intencional en los Estados Unidos. El monóxido de carbono puede causar una variedad de síntomas, dependiendo de la cantidad de monóxido de carbono que exista y del tiempo que haya estado expuesto. Los primeros signos de intoxicación por monóxido de carbono incluyen síntomas similares a los de un resfriado o gripe: dolores de cabeza leves, fatiga o somnolencia, dificultad para respirar, mareos y náuseas. Puede provocar una enfermedad grave o incluso la muerte.

### Si experimenta síntomas de intoxicación por monóxido de carbono:

- Tome aire fresco de inmediato. Abra las puertas y ventanas, apague todos los electrodomésticos de combustión y salga del edificio.
- Llame inmediatamente al centro de control de envenenamientos (Poison Control), las 24 horas del día, los 7 días de la semana al **1-800-222-1222**. Estos expertos en intoxicación le ayudarán a saber si necesita atención médica adicional.

Si su alarma de monóxido de carbono se activa, o en cualquier momento que sospeche un problema de monóxido de carbono, llame a nuestra Línea de Emergencia las 24 horas del día, los 7 días de la semana al **1-888-NM-GAS-CO (1-888-664-2726)**.

Para protegerse contra la intoxicación por monóxido de carbono, instale un detector de monóxido de carbono aprobado por Underwriters Laboratory (UL) en su hogar y haga que un contratista autorizado inspeccione su horno y otros electrodomésticos que funcionan con gas natural antes del comienzo de cada temporada de calefacción. Se recomienda que

pruebe su detector una vez al mes y reemplace las baterías gastadas. Una regla práctica es cambiar las baterías dos veces al año con el horario de verano.

Por favor visite [www.nmgco.com](http://www.nmgco.com) para obtener más información sobre la seguridad del gas natural y el monóxido de carbono.

## VÁLVULAS DE EXCESO DE FLUJO

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

Las EFV ayudan a evitar la acumulación de gas, reduciendo la posibilidad de incendios y explosiones de gas natural, lesiones personales y daños a la propiedad. No son necesarios para el funcionamiento normal y seguro de las líneas de servicio al cliente.

Si decide instalar una EFV, la instalación corre a su cargo. El costo depende de la dificultad de la instalación. Una vez instalada, no supone ningún gasto adicional para el cliente. Para obtener más información, llámenos al **1-888-664-2726**.

## TUBO CORRUGADO DE ACERO INOXIDABLE

La tubería corrugada de acero inoxidable (CSST, por sus siglas en inglés) es una tubería de acero inoxidable flexible que se utiliza para distribuir gas natural dentro de estructuras residenciales, comerciales e industriales. Recubierto con una capa de plástico exterior amarillo, la CSST generalmente se tiende debajo de los pisos, dentro de las paredes interiores y en los áticos.

Aunque la CSST presenta muchos beneficios, debe estar debidamente unida y conectada a tierra para una instalación segura. Una conexión a tierra adecuada reducirá el riesgo de daños e incendios provocados por un rayo cercano.

*\*NMGC no proporciona servicio de inspección para instalaciones de CSST. 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](http://www.nmgco.com/en/csst).*

## CONECTORES FLEXIBLES DE GAS NATURAL

Si 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. En su lugar, haga que un técnico calificado inspeccione sus electrodomésticos y, si es necesario, reemplace los conectores por usted.

Los conectores flexibles de gas natural son tubos de metal corrugado que conectan los aparatos de gas a las tuberías de suministro de gas natural de una casa o edificio. Algunos conectores flexibles de gas antiguos de latón sin recubrimiento siguen utilizándose y pueden corroerse o romperse. Tenga cuidado al mover un aparato para comprobar el conector de gas. Si lo hace, el conector podría romperse y provocar una fuga de gas o un incendio.



## LÍNEAS DE ALCANTARILLADO

New Mexico Gas Company, así como otras compañías, a veces utilizan varias tecnologías de perforación para instalar servicios públicos subterráneos, incluidas las tuberías de gas natural. A pesar de las precauciones tomadas, hay raras ocasiones en las que una perforación puede resultar en que una línea de gas perfora una línea de alcantarillado. Si su línea de alcantarillado está bloqueada, existe la posibilidad de que la obstrucción sea causada por una tubería de gas natural que se cruza. Esto puede presentar un grave riesgo de seguridad si no se desbloquea correctamente. 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 extensa red de gasoductos subterráneos que mantenemos para entregar gas natural a nuestros clientes. Según la Junta Nacional de Seguridad de Gasoductos, los gasoductos son el método más seguro para el transporte de gas natural y tienen el mejor historial de seguridad de todos los métodos de transporte de gas natural a hogares y empresas. Sin embargo, como con cualquier otro combustible, el gas natural debe manipularse de forma segura.

Como parte de nuestro programa de seguridad integral en curso, trabajamos juntos con los servicios de emergencia y las agencias públicas, y también 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 los planes de preparación y respuesta ante emergencias para prepararse para varios escenarios. New Mexico Gas Company brinda capacitación en emergencias de gas natural y equipo especializado a la mayoría de las organizaciones de emergencias y, cuando es necesario, participa en la planificación de respuesta conjunta con los servicios de emergencia locales, estatales y federales. Nuestros expertos en ingeniería llevan a cabo programas extensos para el diseño, la construcción y las operaciones seguras de nuestras tuberías, así como inspecciones continuas.

Para obtener una lista de estos y otros gasoductos en su área, visite el sitio web del Sistema Nacional de Mapeo de Tuberías (NPMS) de la Administración de Seguridad de tuberías y Materiales Peligrosos en [www.npms.phmsa.dot.gov](http://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 solo para propósitos de referencia. Nunca debe usarse en lugar de llamar a New Mexico One Call (811) antes de comenzar cualquier actividad de excavación.

## LLAME AL 811 ANTES DE EXCAVAR

Antes de comenzar cualquier proyecto que incluye excavar, llame al New Mexico 811. Los operadores de servicios públicos saldrán, de forma gratuita, y marcarán la localización de sus respectivas 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 al menos tres días de negocio antes de cada proyecto de excavación. No es sólo la ley, es para asegurarse de que usted no golpea accidentalmente una tubería subterránea de gas natural o líneas de servicios públicos. Esto podría causarle lesiones graves a usted y a otros, interrumpir el servicio a todo un vecindario y posiblemente resultar en daños costosos por los cuales se le puede cobrar la reparación. También podría dar lugar a multas por parte de la NMPRC.

Para obtener más información sobre New Mexico One Call, visite [www.nm811.org](http://www.nm811.org).

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

Si causa incluso daños menores a una tubería de gas natural, comuníquese de inmediato con New Mexico Gas Company al **1-888-664-2726**. Un rasguño en el revestimiento de la tubería, una abolladura o un pliegue en la tubería pueden causar una ruptura o fuga en el futuro. **NO intente ninguna reparación usted mismo.**

## LO QUE PUEDE HACER

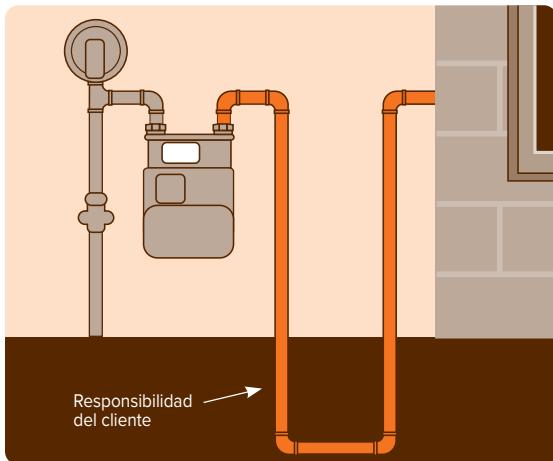
Prevenir daños, reconocer una fuga y saber qué hacer en caso de una fuga son formas importantes en las que usted puede ayudar a asegurar a su seguridad y la seguridad de los demás.

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 pateee, 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](http://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.*

## LOCALIZACIONES DE LAS OFICINAS DE NEGOCIO DE NEW MEXICO GAS COMPANY:

**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**  
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.  
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.

*updated 01/2025*



## CÓMO CONTACTARNOS

### Servicio al cliente

1-888-NM-GAS-CO (1-888-664-2726) El centro de llamadas para clientes está abierto de lunes a viernes, entre las 7:30 a.m. y las 6 p.m.

### Correo electrónico de servicio al cliente

customerservice@nmgco.com

### Fugas de gas y emergencias

1-888-NM-GAS-CO (1-888-664-2726) El servicio de respuesta a emergencias está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

### Llame antes de excavar

811

### Dirección postal (correspondencia comercial):

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

### Dirección de remesa (pagos de facturas):

New Mexico Gas Company  
PO Box 27885  
Albuquerque, NM 87125-7885



New Mexico  
GAS COMPANY®