



New Mexico  
GAS COMPANY®  
AN EMERA COMPANY

# Manual del Cliente Nuevo



*Información  
valiosa de  
su compañía  
de gas natural*



New Mexico  
GAS COMPANY®  
AN EMERA COMPANY

# ¡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](http://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 LA FACTURA

- Nombre y dirección de envío del cliente:** El nombre y dirección de envío de la persona responsable de la cuenta. La dirección de envío y la dirección de servicio pueden ser diferentes.
- Fecha de la factura:** La fecha en que su factura fue preparada.
- 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. Puede ser diferente de la dirección de envío.

New Mexico  
GAS COMPANY®  
AN EMERA COMPANY

Billing Date 09-MAY-2016  
Due Date 01-JUN-2016  
Amount Due \$29.34  
Account Number 99999999-9999999-5

9900 RB ①

JOHN DOE  
123 MAIN ST  
ALBUQUERQUE NM 87110-0123

Page 1 of 2

---

Bill Date ②  
09-MAY-2016

Account Number ③  
99999999 - 9999999 - 5

Service Address ④  
123 MAIN ST  
ALBUQUERQUE, NM

**Billing Summary**      Payments Received Since Last Statement (Thank You)      \$31.76

Current Charges	Gas Service \$29.34	Total \$29.34
<b>Total Amount Due</b>		<b>\$29.34</b>

⑤ Please pay \$29.34 no later than JUN 01, 2016

**Western Union** ⑥ *New payment features are available through Western Union. These include options to be able to 1) set up a recurring payment plan, 2) set up pay by text plan, or 3) scan the Quick Response code on your bill to be directed to the Western Union Mobile Bill Pay site. For more information visit [www.nmgco.com](http://www.nmgco.com).*

**Gas Emergencies** *If you smell gas (a rotten egg odor) or suspect a gas leak, leave the area immediately and avoid doing anything that could create a spark. Warn others to stay away and call our emergency line anytime day or night at 888-NM\_GAS\_CO (888-664-2726).*

**Stay Connected** *For energy-saving tips, safety information, fun facts and more, like New Mexico Gas Company on Facebook and follow @nmgasco on Twitter.*

How to Contact us    **Office Address** : 1625 Rio Bravo SW Ste 27 Albuquerque, NM 87105  
**Telephone** : 505-697-3335 or (1-888-664-2726)

Call Center Hours    **Monday - Friday** : 7:30 AM - 6:00 PM    Website: [www.nmgco.com](http://www.nmgco.com)  
Payment Options    **Pay by Phone** : 1-866-508-9320    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 99999999-9999999-5	<b>TOTAL AMOUNT DUE</b> .....	<b>\$29.34</b>
-----------------------------------	-------------------------------	----------------

HEAT New Mexico Fund ..... \$

9900 RB    **New Mexico Gas Company**  
PO Box 27885  
Albuquerque, NM 87125-7885

TOTAL AMOUNT ENCLOSED ..... \$

Please pay \$29.34 no later than JUN 01, 2016

0 5 9999999999999999 5 00000002934 7 0

558791680

---

Page 2 of 2

Bill Date ②  
09-MAY-2016

Account Number ③  
99999999 - 9999999 - 5

Service Address ④  
123 MAIN ST  
ALBUQUERQUE, NM

**Service # 200 Gas**

Meter Reading	Meter Read Date	Days Elapsed	Meter Readings Present	Meter Readings Previous	Meter Constant	GCF Used	Conversion Factor	Therms
Actual	09-MAY-2016	31	2541	2523	X 1.000	= 18.000	X 0.860200	= 15.843

**Meter # 9999999**

Sales, T&D, Gen Svc, Small Vol - GB2A	
Cost of Gas 22DAYS-Apr	11,243 Therms @ \$ 0.2359000
Cost of Gas 09 DAYS-May	14,600 Therms @ \$ 0.2560000
Surcharge	15,843 Therms @ \$ 0.0000000
Distribution	15,843 Therms @ \$ 0.0788000
Transmission	15,843 Therms @ \$ 0.0707000
TS&O Acquisition Credit	15,843 Therms @ \$ 0.0047000
Access Fee	\$0.00
Gas Energy Efficiency Fee	\$0.14
Pipeline Safety Fee	\$0.31
Franchise Fee	\$0.80
Gross Receipts Tax	\$1.96
<b>Total Current Gas Charges</b>	<b>\$29.34</b>

⑥

GRAPH DISPLAYED IN THERMS  
Average cost per day was \$0.94  
Average use per day was 0.51 therms

⑦

⑧

⑨

⑩

⑪

⑫

⑬

⑭

*The JUN cost of gas is estimated to be \$3.041/therm. For updated prices call 888-NM-GAS-CO (888-664-2726).*

⑮ *Based on last year's usage your next gas bill is estimated to be between \$22.00 and \$27.00.*

- 5 Fecha de vencimiento de pago:** La fecha del calendario cuando se vence su factura, se muestra como el “pay no later than date”. El pago se debe recibir en o antes de esta fecha para evitar cargos por pagos atrasados o desconexión del servicio.
- 6 Área de mensajes:** Contiene noticias, cambios e información especial.
- 7 Termia:** La medida del valor calorífico es igual a 100,000 unidades térmicas británicas (Btus) utilizados en los cálculos del costo de gas y el costo de servicio.
- 8 El costo de gas:** El precio de gas que paga New Mexico Gas Company cada mes por su gas, se pasa a usted sin ganancia.
- 9 Sobrecargo:** Un reembolso misceláneo aprobado o cargo.
- 10 Tarifa de distribución y transmisión:** Cubre los gastos de transportar y distribuir el gas natural a ciudades y pueblos, también los gastos de operación y mantenimiento.
- 11 Tarifa de acceso:** Refleja los gastos básicos mensuales de operar y mantener los gasoductos y los gastos de leer los medidores y servicios de facturación.
- 12 Tarifa de la eficiencia de energía:** Cubre el costo de los programas de eficiencia de energía, que ofrecen reembolsos en productos y servicios de energía eficiente.
- 13 Tarifa de seguridad de las tuberías:** Una tarifa impuesta por el estado de Nuevo México para financiar el departamento de seguridad de las tuberías.
- 14 Tarifa de franquicia:** Una tarifa impuesta por las ciudades para el uso de los derechos de paso públicos para llevar el servicio de gas natural para hogares y negocios.

- 15 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.
- 16 Gráfico de uso:** Refleja su gas utilizado este mes, el mismo mes del año pasado y el mes pasado, también el uso promedio de gas por día (en ambos términos y costo).

---

## 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, sin cargo, 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 [nmgco.com/energy\\_efficiency.aspx](http://nmgco.com/energy_efficiency.aspx) para aprender más acerca de nuestros programas y reembolsos que podrían ser disponibles para usted.



## OPCIONES DE PAGO

---



Los clientes de New Mexico Gas Company 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 complete está disponible en línea en [nmgco.com/Paying\\_Your\\_Bill.aspx](http://nmgco.com/Paying_Your_Bill.aspx). 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. Para obtener una aplicación, visite [www.nmgco.com](http://www.nmgco.com).

**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 predeterminado 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 Western Union usted puede pagar su factura de New Mexico Gas Company usando una tarjeta de crédito o cheque, tarjeta de ATM o cheque electrónico. Este

servicio está disponible las 24 horas al día, 7 días a la semana por una tarifa de transacción pequeña New Mexico Gas Company no recibe ninguna porción de esta tarifa. Para utilizar, visite [nmgco.com/one-time\\_card\\_payments.aspx](http://nmgco.com/one-time_card_payments.aspx) o llame a Western Union al 1-866-508-9320.

**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 horas al día, 7 días a la semana. Para obtener más información o para hacer un pago visite el sitio [nmgco.com/one-time\\_electronic\\_payment.aspx](http://nmgco.com/one-time_electronic_payment.aspx). Pagos hechos hasta las 6:00 p.m. (MST) serán acreditado a su cuenta el próximo día hábil.

**LUGARES DE PAGO:** Haga un pago en cualquier oficina de negocios o déjelo en los buzones de New Mexico Gas Company. 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 nuestro sitio en línea: [www.nmgco.com](http://www.nmgco.com).

---

## 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 resulatara en una fuga de gas o un incendio.



## Tubo de Acero Inoxidable Ondulado

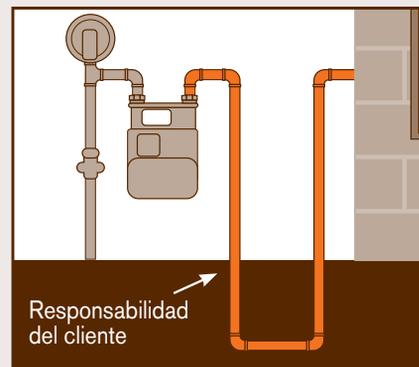
El tubo de acero inoxidable ondulado es un tubo flexible de acero utilizado para distribuir gas natural en las estructuras residenciales, comerciales e industriales. Cubierto de plástico amarillo, el tubo de acero inoxidable ondulado generalmente esta localizado debajo del piso, dentro de las paredes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

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

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

## MANTENIMIENTO DE LOS GASODUCTOS

¿Sabía que usted es responsable del mantenimiento de las líneas subterráneas que van desde su medidor hasta su hogar o negocio? New Mexico Gas Company es responsable del mantenimiento de las líneas de gas natural hasta el medidor. Las líneas del cliente, generalmente llamadas “tuberías del servicio” (conocidas en Inglés como “yard lines”), desde el medidor hasta su edificio o aparato son su responsabilidad y debería inspeccionarlas periódicamente en busca de signos de desgaste. Si su medidor de gas se encuentra junto a su casa o negocio, probablemente no hay tuberías subterráneas de las cuales debe hacerse responsable. Sin embargo, si su medidor está en otro lugar, usted es responsable del mantenimiento de las tuberías que van desde el medidor hasta su edificio o aparato. En algunos casos, estas tuberías pueden no estar protegidas contra la corrosión, lo que puede debilitar o destruir el metal de las tuberías. Las tuberías subterráneas deberían ser inspeccionadas periódicamente en busca de corrosión y fugas. Se debe reparar toda condición insegura que se detecte. Al excavar cerca de tuberías de gas enterradas, primero las tuberías deben ser localizadas, y luego la excavación hecho a mano. Comuníquese con un plomero o un contratista para que lo ayude a localizar, inspeccionar y reparar **SUS** tuberías subterráneas. Si usted es inquilino, comuníquese con el propietario.



# PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN

## NEW MEXICO GAS COMPANY

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

Email de Servicio al Cliente (correo electrónico):  
customerservice@nmgco.com

Sitio en Línea: [www.nmgco.com](http://www.nmgco.com)

Escapes de gas y 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 27885

Albuquerque, NM 87125-7885



## Direcciones de oficinas de NMGC:

---

### Albuquerque

1625 Rio Bravo  
SW, Ste. 27

### Alamogordo

2101 Indian Wells

### Anthony

350 Acosta Rd.

### Artesia

510 W. Quay St.

### Carlsbad

2903 Pecos Hwy

### Chama

2011 S. Hwy 17

### Clayton

97 Santa Fe Drive

### Clovis

600 Georgia

### Española

340 Paseo de  
Ocate

### Farmington

603 W. Elm

### Gallup

1510 E. Aztec

### Grants

990 Sakalares Blvd.

### Los Lunas

2431 Main St. SE

### Lovington

1235 W. Ave. D

### Portales

100 W. First St.

### Rio Rancho

1109 Rio Rancho  
Blvd SE (Hwy 528)

### Roswell

1300 N. Garden

### Santa Fe

1700 C  
St. 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.