

## RECONEXION DEL SERVICIO

Se puede requerir que cualquier cliente cuyo servicio se suspenda pague una tarifa de reconexión y un cargo por servicio además de todas las demás tarifas y cargos antes de volver a conectarse a cualquier sistema operado por Zia Natural Gas Company.

## LOS PROGRAMAS DE LA AYUDA DE LA ENERGIA

El Departamento de Servicios de Humano de Nuevo Mexico ofrece el Programa Buscador de Ingresos Bajos de Energia Ayuda para ayudar las familias bajas de ingresos pagan sus cuentas que calientan. En Hobbs, la oficina se localiza en 2120 North Alto, Suite D, (575)397-3400. En el condado de Lincoln, la oficina se localiza en 26387 Highway 70, (575)378-1762. En el condado de Dona Ana, la oficina se localiza en 655 Utah Ave., (575)524-6500. En Raton, la oficina se localiza en 1233 Whittier St., (575)445-2308. Se puede realizar una consideración especial para determinar los montos de los depósitos y los términos del acuerdo de pago para los clientes residenciales que califiquen para LIHEAP.

## PROTECCIONES DE MORATORIA DE INVIERNO

Su servicio no sera desconectado desde el 15 de Noviembre hasta el 15 de Marzo si usted califica para El Programa de Ayuda de Energia (LIHEAP) si no tiene ninguna cantidad astrasada para del 15 de Noviembre o esta haciendo los pagos anteriormente aceptados en los arreglos de pago. Para mas informacion, comuniquese con los departamentos arriba o con la entidad tribal o al pueblo que administra el LIHEAP Los miembros de las tribus o pueblos de Nuevo México que necesiten ayuda con la traducción u otros asuntos pueden ponerse en contacto con el NMPRC Consumer Relations Division a (888) 427-5772.

## OPCIONES DE PAGO

El pago puede hacerse en efectivo, cheque o giro postal en su oficina local. El pago se puede hacer con cheque o giro postal en el buzón ubicado en cada estacionamiento de la oficina local o por correo en el sobre provisto con su factura. Zia también ofrece un programa de giro bancario automático sin cargo adicional.

Los pagos realizados a través de procesadores de pago de terceros, incluidos los pagos en línea realizados a través del sitio web de Zia, están sujetos a tarifas de servicio adicionales cargadas directamente por el procesador de pagos de terceros. Zia no tiene control sobre la cantidad de estas tarifas de servicio y no tiene la capacidad de reembolsar o cancelar esta tarifa.

## COMO LEER SU MEDIDOR

En su medidor de gas, se refiere a las cuatro esferas grandes. Lea las esferas de la izquierda al derecho, y anote el numero mas bajo la mano de cada esfera ha pasado. Eso le da la corriente que lee en su medidor. Para determinar cuanto gas usted ha usado, reste el mes previo, mostrado en su cuenta, de la corriente que lee. (muestra a continuación lee 3924.)



Si usted tiene cualquier pregunta sobre su servicio de gas natural, par favor llame o visite su oficina de distrito local. Estamos aqui para ayudarlos.

Por las areas del condado Lincoln:

100 Short Drive  
Ruidoso Downs, New Mexico 88346  
575-378-4277  
800-520-4277

Por las areas de Hobbs, de Jal y de Tejas:

510 E. Bender  
Hobbs, New Mexico 88240  
575-392-4277  
800-470-9900

Por las areas de condado Dona Ana y Hatch:

3700 W. Picacho Ave.  
Las Cruces, NM 88007  
575-526-4427  
800-453-5546

Por las areas de Maxwell, de Springer, y de Raton:

575-375-2277  
  
Maxwell Village Hall  
(solo centro de pago)  
316 Maxwell Avenue  
Maxwell, New Mexico 87728

Springer Village Hall  
(solo centro de pago)  
606 Colbert Ave.  
Springer, New Mexico 87747



ZIA NATURAL GAS COMPANY

ZIA NATURAL GAS COMPANY

# GUIA DE SERVICIOS PARA CLIENTES

Zia Natural Gas Compañia esta dedicado a proporcionar servicio confiable y economico del gas natural a todos de sus clientes. Esta guia del servicio proporciona a usted como un resumen de log terminos y condiciones del servicio Zia se requiere mantener par regulacion del estado. Una copia completa de las tarifas, de las reglas y de las formas de Zia esta disponible para su revision en cada uno de nuestras oficinas de distrito. Si usted tiene cualquier pregunta sobre su servicio del gas natural, par favor llame o visite su oficina de distrito local. Este resumen se le proporciona de acuerdo con NMPRC Rule 17.5.410 NMAC.



NEW MEXICO'S NATURAL CHOICE....  
ZIA NATURAL GAS COMPANY

## PARA SOLICITAR SERVICIO

Todos los clientes deben completar un formulario de solicitud y traerlo o enviarlo por fax o correo electrónico a la oficina local. Un cliente que posee o está comprando una casa o puede proporcionar una referencia de crédito de otra utilidad no tendrá que pagar un depósito de seguridad. Se requerirán depósitos de seguridad para un cliente que no haya tenido previamente servicio público y que no haya establecido una calificación crediticia aceptable, para un cliente que ha estado atrasado en los pagos tres o más veces en un año ("Delincuente crónico"), como un condición para la reconexión del servicio después de la interrupción del servicio por parte de la empresa, o para cualquier cliente que esté alquilando o alquilando una casa o departamento, a menos que ese cliente haya sido cliente de Zia previamente. Un depósito para un cliente residencial no debe exceder una cantidad equivalente a una sexta parte (1/6) de la facturación anual estimada de ese cliente. Si no hay un período comparable de servicio en ese local, entonces el depósito se basará en el consumo de clientes similares en la misma área. Las tarifas, tarifas y cargos que se cobrarán a un cliente se pueden encontrar en las Listas de tarifas aprobadas de Zia, disponibles para su revisión en el sitio web de la compañía o en cada oficina local.

## LOS PROCEDIMIENTOS DE FACTURAR

### A. Su Cuenta de Gas Natural

Su factura de gas natural incluye los siguientes cargos, según la cantidad de uso:

1. Costo del gas: este es el costo del suministro de gas comprado por Zia para la entrega a sus clientes. Zia compra su suministro de gas en un contrato basado en los costos del mercado. Zia no remarca este costo y está sujeto a la revisión y aprobación del estado.
2. Cargos de distribución y transmisión: estos son los costos para operar y mantener los sistemas de transmisión y distribución de Zia, incluidos los conductos, medidores y reguladores, y todo el equipo y el personal necesarios para brindar su servicio.
3. Cualquier cláusula adicional aprobada por la Comisión de Regulación Pública de Nuevo México.

Su factura también incluirá un Cargo base mensual en el que se incurre independientemente de si usa algún gas. Esta es una tarifa de acceso del cliente, asociada con la lectura del medidor, operaciones administrativas y contables, y otras operaciones de servicio al cliente.

Los cargos de distribución, transmisión y base son revisados y aprobados por la comisión reguladora del estado, y no se pueden cambiar sin un caso de tasa general. Su factura también reflejará el impuesto local a las ventas y, en algunas áreas, una tarifa de franquicia, que Zia paga a la ciudad o condado por el uso de los derechos de paso públicos al proporcionar su servicio de gas natural.

Su factura se vence cuando la reciba, y si no se paga, después de veinte (20) días calendario a partir de la fecha de envío, se considera Delincuente. Se aplicará un cargo por demora de 0.67% a los saldos morosos.

### B. Plan de pago del presupuesto

Se encuentra disponible un plan de pago de presupuesto residencial que proporcionará doce (12) pagos mensuales iguales. El pago mensual se calculará determinando el uso total del cliente en esa ubicación durante los últimos doce (12) meses, incluida cualquier subcobro o sobrecobro, y dividiendo el total entre doce (12). El plan de pago del presupuesto está disponible para un cliente residencial que está al corriente en los pagos por el servicio de gas o que ha celebrado y está cumpliendo con un Acuerdo de pago. En caso de que un cliente de un plan de pago con presupuesto se convierta en Delincuente Crónico, la Compañía puede eliminar dicha cuenta de cliente del plan de pago del presupuesto.

### C. Las Cuentas Estimadas

Zia enviará una factura estimada solo si no podemos obtener acceso a su medidor o si un medidor está defectuoso o ha sido manipulado o eludido, o las condiciones climáticas impiden la lectura del medidor. Las facturas solo pueden basarse en el uso estimado por no más de dos (2) períodos de facturación consecutivos. Intentaremos ponernos en contacto con usted para aliviar las condiciones que nos impiden leer su medidor. Si subestimamos su uso y luego corregimos su factura, puede participar en un plan de pago a plazos con respecto a la cantidad subestimada.

### D. Las Cuentas Que Disputo

Si cree que su factura es inexacta, debe informar a la Compañía que los cargos por servicios públicos están en disputa mediante notificación por escrito, por teléfono o en persona; siempre que, si el aviso se proporciona por teléfono o en persona, debe darnos un aviso por escrito de la disputa dentro de los cinco (5) días posteriores a la fecha de contacto telefónico o personal. El monto no disputado aún debe pagarse a su vencimiento. Intentaremos resolver rápidamente cualquier disputa lo más rápido posible, trabajando con usted primero a través de nuestros empleados, luego nuestro gerente de oficina y nuestro gerente de distrito. Si la disputa no puede resolverse, puede presentar una queja ante el NMPRC llamando al (888)427-5772 o escribiendo a P.O. Box 1269, Santa Fe, NM 87504. La Regla No. 13 de Zia proporciona información más detallada sobre las facturas disputadas.

## LA SUSPENSION DEL SERVICIO DE GAS NATURAL

Para la protección de nuestros clientes, cualquier cliente que desee discontinuar su cuenta de servicio de gas natural debe notificarnos por escrito a la oficina local. También a veces interrumpimos el servicio durante un período razonable para reparaciones o mantenimiento de nuestro sistema; cuando esto suceda, haremos todo lo posible por notificarte y ayudar a volver a encender los electrodomésticos.

### La Compañía puede suspender el servicio sin aviso previo:

1. En el caso de una condición determine a ser peligrosa.
2. Si su uso del equipo afecta adversamente el equipo de la Compañía o nuestro servicio a otros.
3. Si usted manipula con, daña o destruye deliberadamente el equipo amueblado y poseído por la Compañía.
4. En el caso del uso no autorizado del servicio.
5. En una emergencia.

**El servicio se puede discontinuar con tres (3) días de nota bajo las condiciones siguientes:**

1. La negativa para otorgar el acceso al equipo para el propósito de la inspección, el Contador leyendo, la conservación o el reemplazo.
2. La falta de proporcionar el servicio, el equipo, los permisos, los certificados y / o los derechos de paso especificados por la Compañía como condición para obtener el servicio o en caso de que dicho equipo o permiso se retire o finalice.
3. Violación y / o incumplimiento de las reglas de la Compañía archivadas y aprobadas por la comisión reguladora estatal.
4. Presentación de un fraudulento Medical Certificate or Financial Certification Form.

**El servicio se puede discontinuar después siete (7) días nota escrita para:**

1. El fracaso de cumplir las condiciones de un Acuerdo del Pago.

**El servicio se puede discontinuar después quince (15) días nota escrita para:**

1. Falta de pago de una cuenta delincente.

**La Compañía NO discontinuara el servicio para:**

1. Fracaso a pagar servicios especiales.
2. Fracaso a pagar el servicio recibido en un punto separado del servicio, la residencia, o la ubicación.
3. Fracaso a pagar una clase diferente del servicio recibido en la ubicación misma o deferente.
4. Fracaso a pagar la cantidad disputada de una cuenta.
5. La delincuencia en el pago para el servicio a un ocupante previo del mismo local a menos que un tribunal ha encontrado el cliente Nuevo responsable legalmente para la deuda del ocupante previo o el ocupante previo continúa residir en el local.
6. El fracaso pagar la cuenta de otro cliente como garante del mismo.

Avisaremos a una parte tercera – o una personal especial, organización, o agencia gubernamental específico - en su beneficio, quien pueda asistirlo en el pago de las cuentas de utilidad. Complete uno de nuestras formas de garantía de parte tercero.

Si usted está en peligro de estar desconectado, y hay alguien en su casa que es enfermo gravemente o crónicamente, puede evitar la suspensión por someter un Certificado Médico y Financiero, disponible en su oficina local, y de ejecutar un Acuerdo del Pago.

Evitar para ser desconectado puede entrar en un Acuerdo del Pago con la Compañía que tendrá en cuenta tres pagos a plazos del equilibrio vencido, sobre un período de 45 días..