



Guía de Servicio al Cliente

Información importante acerca del uso de energía en su hogar



¿Cómo contactarnos?

PNM.com

Servicios Residenciales

888-DIAL-PNM (888-342-5766)

Servicios Comerciales

888-245-3659

Llame antes de Excavar

811 (desde cualquier parte del estado)

Reporte de falla o interrupción del servicio eléctrico

888-DIAL-PNM (888-342-5766)

PNM.com/outage

Email:

pnm.customerservice@pnm.com

Chat:

PNM.com

Horario del Centro de Llamadas:

Lunes-Viernes, 7:30 a.m. – 6 p.m.

(En caso de interrupción del servicio, llame 24/7)

TTD/TTY lines

505-241-3484

PNM ofrece máquinas de relé telefónico de texto (TTY) y dispositivos de telecomunicación para sordos (TTD) que ayudan a clientes con discapacidades auditivas a comunicarse con nosotros. Contamos con dos líneas telefónicas que permiten a nuestros clientes con discapacidades auditivas comunicarse con nosotros mediante el uso de un teclado que también les permite recibir mensajes escritos.

Social Media

 [Facebook.com/PNMelectric](https://www.facebook.com/PNMelectric)  [@PNMtalk](https://twitter.com/PNMtalk)

La información en esta guía resume los derechos y responsabilidades de PNM y sus clientes. Esta información es provista en conformidad con la Regla 17-5-410-23 NMAC de la Comisión de Regulaciones Públicas de Nuevo México.



Nuestro compromiso con usted

Nosotros sabemos que una fuente de energía segura y confiable es crítica para su familia y para todos nuestros clientes en Nuevo México. Estamos comprometidos a brindarle la energía que usted necesite, cuando la necesite. Usted puede contar con que, no sólo le llevaremos energía confiable a su vivienda o negocio, sino que también le asistiremos con todas sus necesidades energéticas – ya sea que requiera iniciar servicio en su nueva vivienda, analizar su consumo de energía o ahorrar dinero en su factura de electricidad. Cualesquiera que sean sus necesidades de energía, PNM puede ayudarle.

Desde nuestros trabajadores de línea e ingenieros hasta nuestros representantes de servicio al cliente, todos haremos lo que sea necesario para servirle mejor cada día. Esa es nuestra misión – trabajar para hacer su vida más fácil.

En PNM, los clientes son nuestra prioridad más grande y queremos asegurarnos de que usted cuenta con la información que necesita para que su familia haga buen uso de la energía en el hogar. En esta Guía de Servicios al Cliente, usted encontrará información diseñada para ayudarle a tomar decisiones inteligentes, sin importar que tan grande o pequeña sea su familia. Si tiene preguntas en cuanto a las opciones que mejor se adaptan a su vivienda, PNM está aquí para ayudarle.

Tabla de Contenido

- 4 Todo acerca de su factura
- 6 Estamos aquí para ayudarlo
- 8 Programas diseñados para usted
- 9 Problemas que pueden afectar su cuenta
- 12 Su medidor eléctrico
- 14 Convenientes maneras de pagar su factura

Todo acerca de **su factura**

Entender su factura es el primer paso para aprender a ser más eficiente en el uso de energía y disminuir lo que paga por el consumo de la misma. Familias con niños pequeños descubren con frecuencia que mucha de la energía que consumen es usada para calentar recámaras o para mantener encendidos dispositivos electrónicos de entretenimiento; por su parte, familias de sólo adultos puede que gasten más en el uso de pequeños artefactos eléctricos. Revise el detalle de su factura cada mes y determine hacia

donde se están yendo los dólares que gasta por el uso de energía. ¿Está gastando más en energía este mes en comparación con el mismo mes el año pasado? Analice su consumo de energía y asegúrese de que su familia esté poniendo en práctica buenos hábitos para el uso de energía.

Su ciclo de facturación cubre aproximadamente un mes, sin embargo, el lapso de treinta días usualmente cubre parte de dos meses (por ejemplo, del 15 de noviembre al 15 de diciembre).



Fecha Límite de Pago

Su factura debe ser pagada inmediatamente al ser recibida y es considerada tardía una vez que hayan transcurrido 20 días a partir de la fecha en la cual fue enviada por correo. Después de 30 días, cualquier monto pendiente incurre en un cargo mensual por mora del 0.667 por ciento.

1 Número de Cuenta

Este número es único y sólo le pertenece a usted. Asegúrese de tenerlo disponible cuando necesite ayuda o algún servicio adicional.

2 Cómo Contactarnos

Encuentre aquí los detalles para contactarnos vía telefónica o por internet.

3 Gráfico de Uso Eléctrico

Este gráfico resume lo que ha sido su consumo de electricidad en los últimos 13 periodos de facturación. La barra blanca muestra su consumo durante el ciclo de facturación actual. Para más información en cuanto a cómo ahorrar energía eléctrica, visite PNM.com/save.

4 Cupón de Pago

Separe y regrese esta porción de la factura con su pago, o tráigala cuando quiera pagar en persona.

5 Información de Servicio

Esta sección muestra la lectura actual – así como las lecturas anteriores - de su medidor, la fecha en la cual el medidor fue leído o

estimado y la electricidad que usted usó durante el periodo actual de facturación.

6 Lectura del Medidor

La palabra “Actual” en este recuadro indica que la lectura de su medidor fue obtenida en persona. Si lee la palabra “Estimated”, sabrá que la persona encargada de tomar la lectura no pudo leer su medidor. Entre las razones típicas para una lectura “estimada” se encuentran: condiciones climáticas o problemas de acceso como puertas cerradas, presencia de perros o arbustos. Bajo las reglas de la Comisión de Regulación Pública de New Mexico, PNM sólo podrá estimar su factura por un máximo de dos meses seguidos.

7 Electricidad que Usó

Esta sección indica la cantidad total de energía en kilovatios-hora (kWh) usados en el presente periodo de facturación, así como también las lecturas del medidor del mes actual y el mes anterior. PNM factura los cargos por

consumo eléctrico en bloques de kWh y cada bloque es 450 kWh. El precio de la electricidad aumenta con cada bloque consecutivo. Mientras menos bloques de electricidad vea usted en su factura, menor es el precio promedio que está pagando por su electricidad. Mientras más bloques vea, más paga en promedio. El monitorear esta sección de su factura con regularidad le dará una idea de si hay ciertos periodos del año – como durante el verano, por ejemplo – cuando usted debería hacer un esfuerzo por conservar más y así controlar mejor sus costos.

8 Ajuste por Costo de Combustible

Al igual que los precios en la gasolinera, los costos de combustible para los servicios del hogar pueden variar considerablemente. 100% del costo por combustible de fuentes tradicionales está incluido en el Ajuste por Costo de Combustible de su factura. Los costos de esta sección no están relacionados con las fuentes de energía solar que pueda tener el cliente.



¿Está atrasado con el pago de su factura?

PNM tomará en consideración dificultades financieras extraordinarias y otras circunstancias especiales, incluyendo elegibilidad LIHEAP, para ayudar a sus clientes en el pago de sus facturas. Llame a PNM para saber si usted califica para un plan de pago por cuotas.

Información de Ayuda

Para más información acerca de cómo obtener ayuda para pagar su factura y los requisitos que permiten calificar por nivel de ingresos, visite PNM.com/billhelp

Algunas veces hay quien necesita algo de ayuda para pagar sus facturas de electricidad. Y PNM tiene una manera de ayudarle a través del Fondo del Buen Vecino - PNM Good Neighbor Fund.

Estamos aquí para ayudarle

El Fondo del Buen Vecino de PNM

Nuestro fondo ayuda a clientes que califiquen por bajo nivel de recursos a recibir ayuda para el pago de sus facturas de electricidad. Este fondo es posible gracias a la generosa contribución de clientes y empleados de PNM. Además, los accionistas de PNM aportan contribuciones iguales de dólar por dólar a las donaciones recibidas, hasta un monto anual predeterminado. Una entidad independiente administra nuestro programa en todo Nuevo México, en asociación con organizaciones sin fines de lucro que operan en cada comunidad que recibe servicio de PNM..

Usted también puede ayudar a un vecino que lo necesite

Hay cuatro maneras de donar al Fondo del Buen Vecino de PNM (PNM Good Neighbor Fund):

- 1 Regístrese para agregar automáticamente una donación mensual al monto de su factura mensual de PNM. Usted puede cambiar el monto de su donación o interrumpir su participación en el programa en cualquier momento. Puede registrarse en PNM.com.
- 2 Seleccione la opción "Round-Up", mediante la cual autoriza a que PNM redondee al siguiente dólar el monto de su factura. Por ejemplo: una factura de \$72.40 sería redondeada a \$73.00 y los 60 céntimos serían contribuidos al fondo. Usted puede interrumpir su participación en el programa en cualquier momento.
- 3 Escriba la cantidad de dinero que usted desea contribuir en el talón de pago que nos envía de regreso con el pago de su factura mensual de PNM.
- 4 Envíe una donación por correo a: **PNM Good Neighbor Fund**, Corporate Headquarters, Albuquerque, NM 87158-0605.

¿Cómo puede un cliente solicitar ayuda al Fondo del Buen Vecino?

La siguiente es una lista de todas las comunidades que reciben servicio de parte de PNM y los lugares designados en dichas comunidades donde los clientes puede solicitar asistencia del Fondo del Buen Vecino. Algunas agencias ofrecen atención el mismo día y otras requieren que se programe una cita con anticipación. Vea las opciones en su comunidad para más detalles. Los clientes pueden solicitar asistencia en cualquiera de las agencias del Fondo del Buen Vecino, independientemente de donde vivan.

Albuquerque

Clientes en Albuquerque deben llamar al **505-967-8045** para hacer una cita y recibir ayuda del **Fondo del Buen Vecino de PNM**. Las llamadas telefónicas son atendidas los días Lunes, Miércoles y Viernes de 8:00 am a 10:30 am. Todos los mensajes serán contestados el mismo día si la llamada es recibida durante esos días, en ese horario..

Alamogordo: Love INC, Otero County
Teléfono: 575-439-5683
Horario: Martes, 9:30 – 11:30 a.m.
Por favor, hacer cita por teléfono.

Bernalillo, Santa Ana Pueblo, Santa Domingo Pueblo, San Felipe Pueblo:
Bernalillo Town Hall,
Counsel Chambers, first floor
829 Camino Del Pueblo, Bernalillo, NM
Teléfono: 505-891-8075
Horario: Martes, 9:00 – 11:30 a.m.

Clayton: Golden Spread
Rural Frontier Coalition
113 Walnut St., Clayton, NM 88415
Teléfono: 575-374-6207
Horario: Lunes a Viernes,
8 a.m. – 12 y 1:00 – 5:00 p.m.

Deming: CitiLife Church
1200 Pear St SE, Deming, NM
Teléfono: 575-546-7479
Horario: Martes a Viernes, 1:00 – 4:00 p.m.

Las Vegas: Salvation Army Office
1743 N Grand, Las Vegas,
Teléfono: 505-425-8083
Horario: Martes a Viernes,
9:00 a.m. – 3:00 p.m.

Lordsburg: Hidalgo Medical Services,
Family Support Services
530 DeMoss St. Lordsburg, NM
Teléfono: 575-542-8384
Horario: Lunes a Viernes,
8:00 a.m. – 5:00 p.m.

Los Lunas, Belen, and Isleta Pueblo:
Community Action Program
549 Don Pasqual Rd. Los Lunas, NM
Teléfono: 865-9697
Horario: Lunes a Jueves,
8:00 a.m. – 3:00 p.m.

Rio Rancho: St Felix Food Pantry
4020 Barbara Loop SE, Rio Rancho
Teléfono: 505-891-8075
Horario: Lunes, Miércoles y Viernes,
9:00 – 11:30 a.m.

Ruidoso: First Baptist Church of Ruidoso
Downs, People Helping People Thrift Store
26365 E Highway 70, Ruidoso Downs
Teléfono: 575-937-0064 o 378-1941
Horario: Jueves y Viernes,
12:00 mediodía – 5:00 p.m.

Santa Fe: Salvation Army Office
525 West Alameda St. Santa Fe, NM
Horario: Lunes a Miércoles,
9:00 – 11:00 a.m.,
Jueves, 1:00 – 4:00 p.m.
Teléfono: 505-988-8054 o
The Life Link
2325 Cerrillos Rd, Santa Fe, NM
Teléfono: 505-395-2547
Horario: Lunes y Miércoles,
9:00 a.m. – 12:00 mediodía
Todos los clientes deben llamar para
hacer una cita.

Silver City, Bayard, Hurley & surrounding areas
St. Francis Newman Center
914 W. 13th Street
Teléfono: 575.538.3662
Horario: 2do. y 4to. Sabado de cada mes,
8:00 – 9:30 a.m. o
Hidalgo Medical Services: Family Support
110 W. 11th street
Teléfono: 575-597-2745
Horario: Lunes a Viernes,
7:00 a.m. – 4:00 p.m.
(por favor llamar antes para
confirmar disponibilidad)

Usted necesitará llevar los siguientes documentos a su cita -

- Prueba de los ingresos de todos los adultos, mayores de 18 años que residen en su domicilio, incluyendo estados de cuenta bancaria que muestren todos los depósitos directos por empleo.
- Prueba de que usted ha sido aprobado en LIHEAP para el año en curso.
- Si no cuenta con ingresos, una prueba de no ingresos es requerida.
- Documentos de identificación de todos los adultos que residen en la vivienda.
- La factura de PNM que está atrasada.
- Documento de identificación de todos los niños que residen en la vivienda, como tarjeta de Medicaid, partida de nacimiento, tarjeta de vacunación o carnet de la escuela.

Residentes de Comunidad Tribal: La organización que sirve a miembros de esta comunidad en nuestra área de servicio opera en la oficina de LIHEAP: Five Sandoval Indian Pueblos y Laguna Pueblo (Residentes del área de Rio Puerco). Contacte a su oficina administrativa y pregunte acerca de asistencia adicional disponible cuando esté llenando su solicitud de LIHEAP.

PNM acepta peticiones de parte de clientes quienes quieran ser identificados como “clientes en condición crítica”, cuyas vidas o estado de salud puede estar en riesgo si su servicio eléctrico es desconectado. Por favor, contacte a PNM si usted quiere ser agregado a esta lista de identificación, en conformidad con la Regla 17.5.410 NMAC de la Comisión de Regulaciones Públicas de Nuevo México.

15 días de Notificación antes de la Desconexión del Servicio – Protección en temporada de Calefacción

A partir del 15 de Noviembre de cada año, si usted califica por LIHEAP también puede estar protegido ante una posible pérdida de servicio eléctrico hasta el 15 de Marzo del siguiente año. Para ello, usted debe mostrar que no tiene pagos atrasados en su cuenta de electricidad de PNM para la fecha del 15 de Noviembre. O, si usted tiene cuentas atrasadas, pero ya ha acordado un plan de pago por cuotas, usted estará protegido ante una posible pérdida de servicio eléctrico hasta el siguiente 15 de Marzo, siempre y cuando cumpla con el plan de pagos por cuotas acordado entre usted y PNM.

Un programa diseñado solo para usted

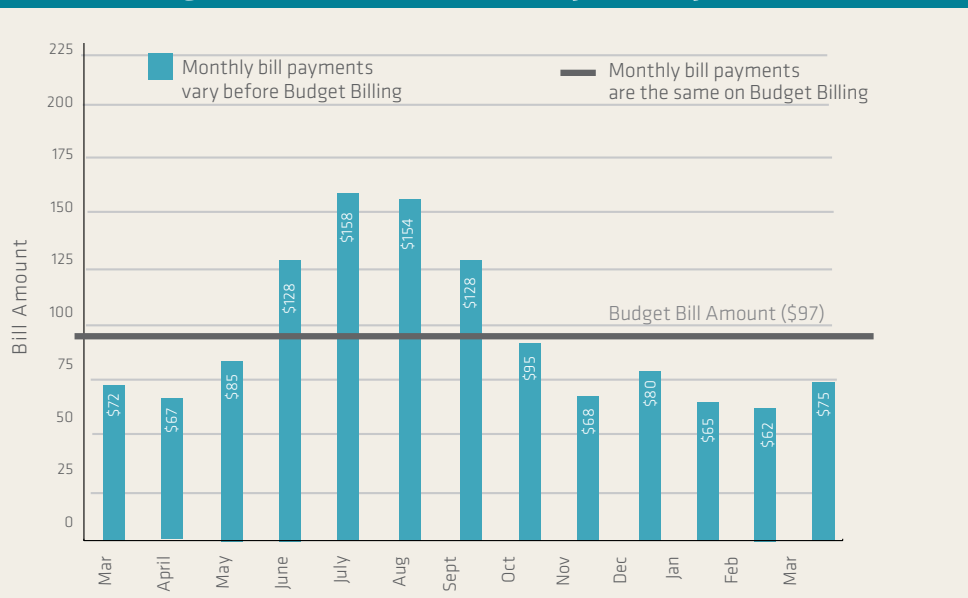
Facturación por Presupuesto – Budget Billing

El administrar un presupuesto se hace más fácil cuando uno sabe de antemano cuánto va a pagar. El programa de Facturación por Presupuesto de PNM nivela los montos más altos y más bajos de cada temporada para que los pagos mensuales en su factura de energía sean más uniformes durante todo el año. Usted igual pagará por la energía que consuma, sólo que su costo total del año será distribuido de manera uniforme mes a mes. Los montos son reevaluados dos veces al año, usualmente en Febrero y Agosto, y puede que suban o bajen dependiendo de su consumo real y los costos de energía. Cualquier pago menor (cuando haya usado más energía de la que pagó) o pago mayor (cuando nos haya pagado por más energía de la que realmente consumió) será usado para calcular sus montos de pago bajo el programa de Facturación por Presupuesto – Budget Billing – del siguiente año y el monto de su factura será ajustado en consecuencia. Visite PNM.com/budgetbilling para registrarse.



Facturación por Presupuesto.

¿Como funciona la Facturación por Presupuesto?



Problemas que pueden afectar su cuenta



Bajo las reglas de la Comisión de Regulaciones Públicas de Nuevo México (NMPRC, por sus siglas en inglés), PNM puede desconectar su servicio por varias razones.

PNM puede desconectar su servicio sin previo aviso si:

- Ocurre una situación de emergencia.
- Existe una situación de peligro.
- El equipo que usted usa afecta el servicio de otros clientes.
- Usted altera, daña o deliberadamente destruye equipos de PNM.
- Usted usa electricidad sin autorización.

Nosotros podemos desconectar su servicio, tras un aviso previo de tres (3) días si:

- Usted no permite que nuestros representantes tengan acceso razonable a nuestros equipos en su hogar.
- Usted no procura equipos, permisos, certificados y/o derechos de paso para nuestro servicio, o si equipos o vías de acceso son removidos.
- Cualquiera de las reglas de servicio, tal y como han sido aprobadas por NMPRC, son violadas.
- Presenta una certificación médica o financiera fraudulenta.

Nosotros podemos desconectar su servicio, tras un aviso previo de siete (7) días si:

- Los términos y condiciones de un acuerdo de conciliación no son respetados.

Nosotros podemos desconectar su servicio, tras un aviso previo de quince (15) días si:

- Usted no paga su factura eléctrica antes de la fecha límite, luego de recibir una notificación de desconexión del servicio.

Si no puede pagar su factura, y usted o alguien que vive con usted sufre de una enfermedad seria o crónica, usted puede evitar la desconexión del servicio presentando los siguientes recaudos:

- El formulario Certificado Médico de PNM - con validez de hasta un año - firmado por un médico licenciado, asistente de médico, médico osteópata, asistente de médico osteópata o una enfermera certificada, donde se explique que la desconexión del servicio eléctrico puede poner en peligro la salud o la vida de la persona que está sufriendo de una enfermedad seria o crónica.
- El formulario Certificado Financiero de PNM (válido por 90 días), donde se explique que el cliente califica para asistencia financiera según lo determinado por el Departamento de Servicios Humanos de Nuevo México o su equivalente en comunidades tribales, o una copia del documento de identificación vigente de Elegibilidad para Medicaid del cliente.

Cuando usted se muda

Usted es responsable de cualquier cargo pendiente por concepto del servicio de PNM en su residencia anterior. La falta de pago por cargos pendientes puede resultar en interrupción del servicio en su nuevo domicilio.

Notificación a Terceros – un respaldo para su factura

Puede que usted o alguien que usted conoce necesite en algún momento un poco de ayuda para mantener al día sus facturas de energía. Para estos casos, PNM cuenta con un programa llamado Third Party Notification o Notificación a Terceros. Si usted corre el riesgo de sufrir la desconexión de su servicio por cualquier razón, nosotros notificaremos a usted y a su tercero designado el estatus de su cuenta de PNM. Este tercero puede ser un familiar, amigo, vecino o cualquier persona designada por usted. Este tercero no está obligado a pagar su cuenta; solamente está de acuerdo en ser notificado si su factura está vencida. La información de su cuenta sólo será compartida con el tercero si usted ha dado su consentimiento y nosotros contamos con un formulario firmado por ambas partes en nuestros registros. Para obtener un formulario de Notificación a Terceros - Third Party Notification consent -, llame a PNM.



Recuperando su servicio

Si su servicio es desconectado por cualquier razón, llame al 888-DIAL-PNM (888-342-5766).

Nosotros reinstauraremos el servicio tan pronto como la causa de la desconexión sea corregida. Haremos nuestro mejor esfuerzo para programar una cita que sea conveniente para usted. Un depósito de seguridad puede que sea requerido.

Problemas que pueden afectar su cuenta continuación

PNM no desconectará su servicio residencial por:

- No pagar un servicio especial.
- No pagar un tipo de servicio diferente en la misma u otra dirección.
- No pagar un cargo por servicio eléctrico que esté bajo disputa.
- No pagar la factura de otro cliente con quien usted se haya comprometido a hacerlo.
- Atrasarse en el pago por servicio de un residente previo en el mismo domicilio, a menos que el mismo aún viva en tal domicilio o si una corte ha declarado que el nuevo cliente es legalmente responsable por la deuda del previo ocupante de la residencia.

Requerimientos para depósito de seguridad

Nuevos clientes residenciales usualmente no requieren tener un depósito de seguridad.

Sin embargo, un depósito es requerido antes de recibir servicio si usted:

- Está solicitando la apertura de una nueva cuenta y no ha establecido aún un historial de crédito aceptable.
- Ha recibido una notificación de desconexión de servicio al menos tres veces en los últimos 12 meses.
- Está reconectando su servicio después de una desconexión relacionada con su crédito.
- Ha previamente interferido con o redireccionado el servicio (robo de energía).
- No cuenta con documentación de buen historial de pago con otra compañía de servicios.

La cantidad del depósito de seguridad, en caso de ser requerido, puede ser igual a un sexto (1/6) de su factura anual estimada. Nosotros ofrecemos certificados de depósito y mantenemos registros de los mismos. Si usted no ha estado rutinariamente retrasado durante los últimos 12 meses, su depósito - más intereses- será acreditado a su cuenta. Bajo circunstancias especiales - es de la tercera edad, tiene una discapacidad, no puede demostrar adecuados recursos financieros, califica por LIHEAP o ha obtenido servicio en el pasado bajo el nombre de su esposo(a) (con historial de crédito aceptable) - su depósito pudiese ser reducido o exonerado. Si un depósito de seguridad es requerido, el mismo será cargado a la cuenta y deberá ser pagado de manera anticipada.



Servicios adicionales

Nosotros estamos autorizados a cobrar por los siguientes servicios:

- Inicio del servicio eléctrico.
- Visitas solicitadas por usted que deban ocurrir en horario fuera del regular. En estos casos, le daremos un estimado del cargo por hora antes de iniciar cualquier trabajo.

Nosotros nunca cobramos por la corrección de condiciones en nuestro sistema o equipos - bajo nuestro plan de mantenimiento - que pudiesen afectar su servicio eléctrico. Por lo que sí cobramos es por la reparación y reemplazo de equipos que hayan sido dañados por el cliente.

Estamos dedicados a brindarle el más alto nivel de servicio al cliente. Cualquier problema con su cuenta puede ser resuelto fácilmente si usted contacta por teléfono a uno de nuestros representantes de servicio al cliente. No dude en llamar si tiene alguna pregunta acerca de su factura o si siente que hay un problema con su cuenta..

Presentando una queja

Si usted cree que hay un error en su factura, por favor llámenos de inmediato al 888-DIAL-PNM (888-342-5766) para discutir sus cargos con uno de nuestros representantes de servicio al cliente. Haremos lo posible por resolver su situación durante la primera llamada. Sin embargo, si la situación amerita una investigación mayor, nosotros lo contactaremos al respecto dentro de un lapso de tiempo razonable.

En disputas de factura, usted debe pagar la porción que no sea parte de la disputa o su servicio será desconectado. Una vez resuelta la disputa, le enviaremos una factura corregida, más cualquier reembolso o crédito que le corresponda.

Si no está satisfecho con la resolución de su problema, usted puede presentar formalmente una queja ante la Comisión de Regulaciones Públicas de Nuevo México.

Miembros de tribus, pueblos o naciones de Nuevo México, pueden solicitar ayuda con traducción de lenguaje o cualquier otro tipo de asistencia contactando a la División de Relaciones del Cliente de la Comisión de Regulaciones Públicas de Nuevo México por el (888) 427-5772. Usted puede conectarse con el NMPRC a través del teléfono 888-4-ASK-PRC (888-427-5772) o por correo a:

1120 Paseo De Peralta
Santa Fe, NM 87505



Su medidor eléctrico



Nuestro equipo trabaja duro para ofrecerle una factura exacta y a tiempo, una factura que refleja la cantidad real de electricidad que usted usa. Esto comienza con el acceso seguro para leer su medidor eléctrico cada mes. Así que, ubique donde está su medidor y determine si existe una vía de acceso clara, segura y sin obstáculos – como basura, árboles sin podar o arbustos - hasta su medidor. Por favor, asegúrese de mantener a sus mascotas de tal manera que no puedan salir y morder a la persona encargada de tomar la lectura de su medidor.

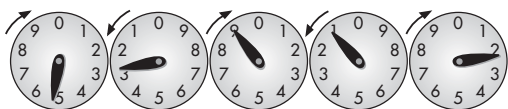
Cuando no podemos leer su medidor

Su factura mensual refleja la cantidad real de electricidad que usted usó durante el período de facturación anterior. Sin embargo, si nuestro personal encargado de leer los medidores no puede leer el suyo debido a condiciones extremas del tiempo o porque tiene dificultad para obtener acceso a su propiedad, nosotros estimaremos su uso eléctrico y le facturaremos usando como base su nivel de consumo en el pasado. De ser así, su factura estará claramente marcada como “ESTIMADO”. Sólo podemos estimar su factura por dos meses consecutivos. Dejaremos una postal especial de PNM en su puerta para que sepa que tuvimos problema tomando la lectura de su medidor. Puede que también lo llamemos para pedirle que lea el medidor por nosotros, usando los lineamientos presentados aquí abajo. Usted puede también llamarnos y suministrar la lectura de su medidor a través de nuestro sistema telefónico. Simplemente llame a PNM para más información.

Cómo tomar la lectura de su propio medidor

Algunos clientes prefieren leer sus propios medidores y llamar a PNM para suministrar la lectura a través de 888-DIAL-PNM o en línea. Leer su medidor para saber cuánta energía eléctrica usó puede que parezca complicado, pero con las siguientes instrucciones paso-a-paso ya verá lo simple que realmente es.

Para leer su medidor eléctrico ubique los cuatro – o en algunos casos cinco- diales en el equipo. Léalos de izquierda a derecha y escriba el menor número que haya pasado el señalador en cada dial. Los diales en el medidor eléctrico del diagrama que se presenta a continuación indican 5, 2, 9, 1 y 2 o 52912. Si en lugar de un medidor con diales usted tiene un medidor con pantalla digital, simplemente lea los números de izquierda a derecha para saber su lectura.



Para determinar la cantidad de electricidad que usted usó durante el último período de facturación, simplemente resta la lectura tomada el mes anterior de la lectura tomada en el mes en curso. El medidor no se reinicia cada mes. PNM no prorrateará su consumo.

Su consumo de energía varía en cada temporada y de mes a mes por diferentes razones. Si usted cree que su medidor no está registrando su consumo correctamente, llame al 888-DIAL-PNM (888-342-5766)..



Servicio seguro

Todos los representantes de PNM encargados de tomar la lectura de los medidores cargan consigo un carnet de identificación y visten algún tipo de uniforme de PNM. Si alguien toca a su puerta y se identifica como un lector de PNM, pídale mostrar su identificación. Si el individuo se reusa a presentar su identificación, solicita algo que a usted le parece sospechoso o la situación en sí le parece extraña, por favor no lo deje ingresar a su propiedad. Llame al 911 y luego llame a PNM por el 888-DIAL-PNM para reportar el incidente.



Puntos de Pago con Terceros

PNM tiene un contrato con Western Union para aceptar pagos por electricidad y con KUBRA-EZ-PAY para pagos por teléfono o en línea. Por favor, note que estas terceras partes pueden cobrar una tarifa adicional por transacción. Para encontrar agencias de Western Union cerca de usted, por favor visite PNM.com/wu

Convenientes maneras de pagar

PNM ofrece varias maneras de pagar su factura de electricidad. Compare sus opciones aquí y seleccione la que sea mejor para usted.

Pagos Automáticos

¿Usted no quiere pensar en el pago de su factura cada mes? Podemos ayudarlo. Cuando se afilia a Pagos Automáticos, PNM retirará de forma electrónica su pago desde la cuenta de cheques o de ahorros que usted especifique. Además, usted recibirá un estado de cuenta antes de que los fondos sean transferidos. La opción de Pagos Automáticos puede ser detenida en cualquier momento; solo debe ponerse en contacto con PNM al menos tres días hábiles antes de la fecha programada para la transferencia del pago. Para imprimir un formulario para pagos automáticos o para registrarse en línea, por favor visite PNM.com/autopay.

Pago único por Internet/teléfono

Usted puede autorizar un pago único a su cuenta de PNM, ya sea por teléfono o por Internet con una tarjeta de crédito, tarjeta de débito o cheque electrónico. Este servicio está disponible 24 horas al día, los 7 días de la semana. Para pagar por teléfono, llame a KUBRA EZ-Pay - servicio de pagos de PNM - por el 1-844-PNM-PYMT (844-766-7968). Para un servicio más rápido, por favor tenga a la mano su número de cuenta de PNM, ubicado en la parte superior de su factura. KUBRA EZ-Pay le cobrará un cargo extra de \$2.00 por cada transacción. Estas tarifas están sujetas a cambio. PNM no recibe porción alguna de tales cargos.

Pagos por correo

Envíe por correo un cheque o una "money order", junto al talón de pago ubicado en la parte inferior de su factura, usando el sobre incluido con su factura. Por favor, no envíe dinero en efectivo. Asegúrese de escribir en el cheque o money order su Número de Cuenta PNM. También, conserve para sus registros la porción de arriba de su factura. Recuerde colocar un sello postal en el sobre, ya que el U.S. Postal Service no entregará correspondencia sin los sellos postales necesarios. PNM cargará una penalidad de \$15 cuando un cheque en papel o electrónico es devuelto sin pagar por cualquier razón.

Procesos de Facturación

La lectura de su medidor y emisión de su factura tendrá lugar aproximadamente el mismo día de cada mes. Si este ciclo de facturación regular cambia de manera significativa, usted será notificado con anticipación. Cargos por morosidad serán añadidos a su factura si su pago por servicio eléctrico aún aparece pendiente al momento en que la siguiente factura es emitida. Un cargo adicional de .667 por ciento al mes será aplicado al balance total del pago atrasado, menos los impuestos brutos. Si ocurre un pago parcial de la cantidad que debe, el dinero será destinado a pagar la factura más vieja, incluyendo tarifas y cargos adicionales. Cualquier pago parcial será acreditado primero a los cargos por servicio de electricidad y luego a servicios especiales.

Residentes en Comunidades Tribales:

Miembros de tribus, pueblos o naciones que necesiten ayuda con traducción de lenguaje o con otros asuntos del cliente pueden comunicarse con a la Comisión de Regulaciones Públicas de Nuevo México – División de Relaciones del Cliente por el 888-427-5772.

Si usted va a estar fuera de la ciudad por un periodo de tiempo extendido y quiere asegurarse de que sus pagos son realizados a tiempo, PNM lo puede ayudar. Vea las opciones aquí abajo o visite PNM.com

Maneras de recibir su factura

Sin papel (via correo electrónico)	Automáticamente, recurrente cada mes
Pago Automático – con o sin necesidad de papel desde su cuenta bancaria -	Automáticamente, recurrente cada mes
Factura tradicional en papel	Mes-a-mes

Mas información en:

PNM.com/paperless
PNM.com/autopay

Maneras de pagar su factura

Pague con un Clic	Gratuito
Pago Automático – con o sin necesidad de papel desde su cuenta bancaria	Automáticamente, recurrente cada mes
Sitio en Internet del Banco/Credit Union	Gratuito en su mayoría
Por correo	
Western Union	Cargo de \$1.00
Visa, MC, Discover Credit, tarjeta de débito o ACH	Cargo de \$2.00. Llame al 1-844-766-7968

Mas información en:

PNM.com/pay
PNM.com/autopay
Su banco o entidad de crédito
PNM.com/wu
PNM.com/pay

PNM

888-DIAL-PNM (888-342-5766)

PNM.com

Updated 9-2018



Main Offices
Albuquerque, NM, 87158-0605