

PUBLIC SERVICE COMPANY OF NEW MEXICO

11TH REVISED SAMPLE FORM NO. 22
CANCELLING 10TH REVISED SAMPLE FORM NO. 22

CUSTOMER SERVICE GUIDE

Numerous Changes (X)

Page 1 of 1

Customer Service Guide.

EFFECTIVE

MAR 16 2013

REPLACED BY NMPRC

BY Final Order Case No. 11-00385-UT

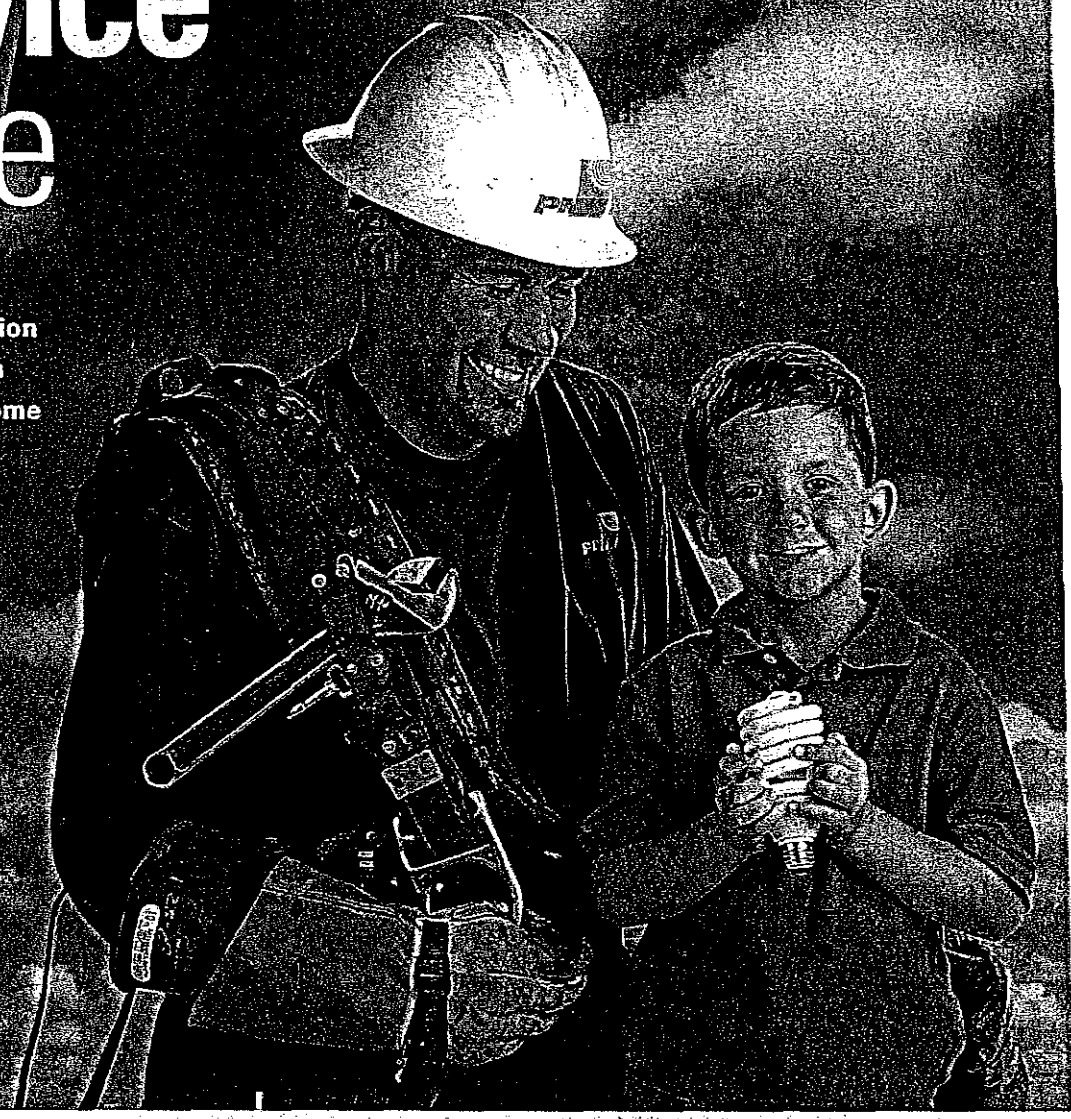
Advice Notice No. 465

Gerard T. Ortiz
Vice President, PNM Regulatory Affairs

GCG#516181

customer service guide

Important information
about energy use in
and around your home



PNM

How to reach us

For all customer service questions, including electric outages and emergencies, call us at the numbers listed below.

All residential services

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

All business services

888-245-3659

Call Before You Dig

811 (Statewide)

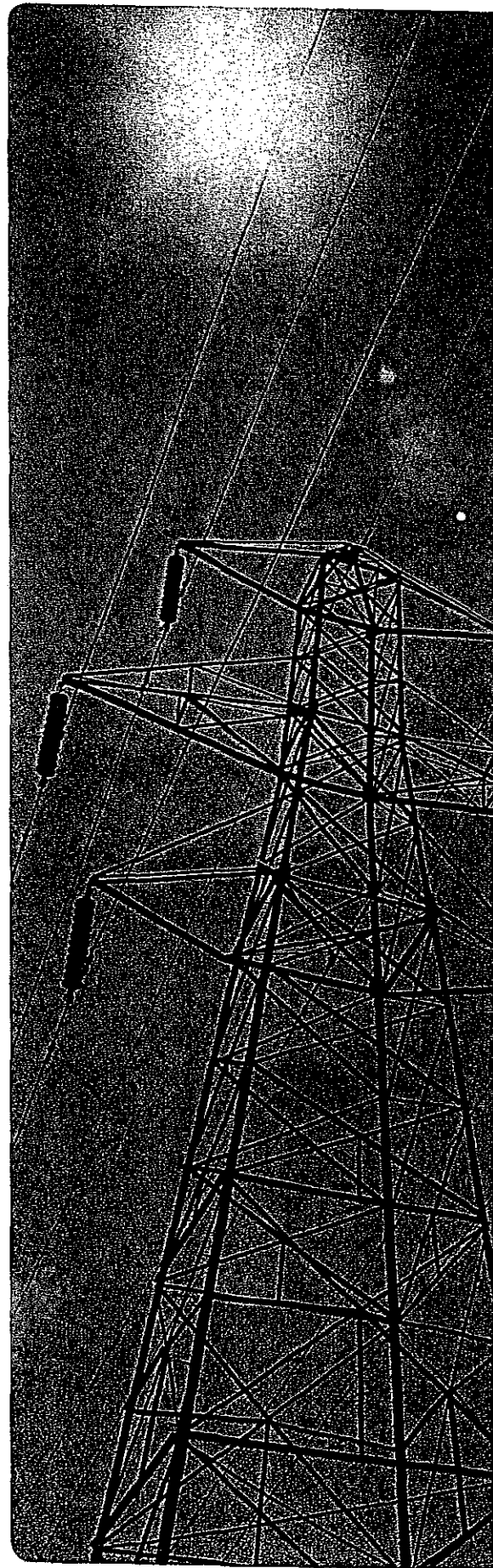
TTD/TTY lines

505-241-3484

PNM provides teletypewriter (TTY) machines and telecommunications devices for the deaf (TTD) machines to help hearing-impaired customers communicate with us. We have two phone lines that enable hearing-impaired customers to talk with us by using a keyboard that also displays messages they receive.

We hope you find this guide to be helpful and informative.

The information in this guide summarizes the rights and responsibilities of PNM and its customers. This information is provided in accordance with Rule 17-5-410-23 NMAC of the New Mexico Public Regulation Commission.



Our commitment to you

We know that safe, reliable energy is critical to your family and to all PNM customers across New Mexico. We are committed to providing you the energy you need when you need it. You can depend on us not only to reliably deliver power to your home or business, but also to help you with all of your energy needs — whether you need to set up service at your new home, analyze your energy use, or save money on your electric bill. Whatever your energy needs, PNM can help.

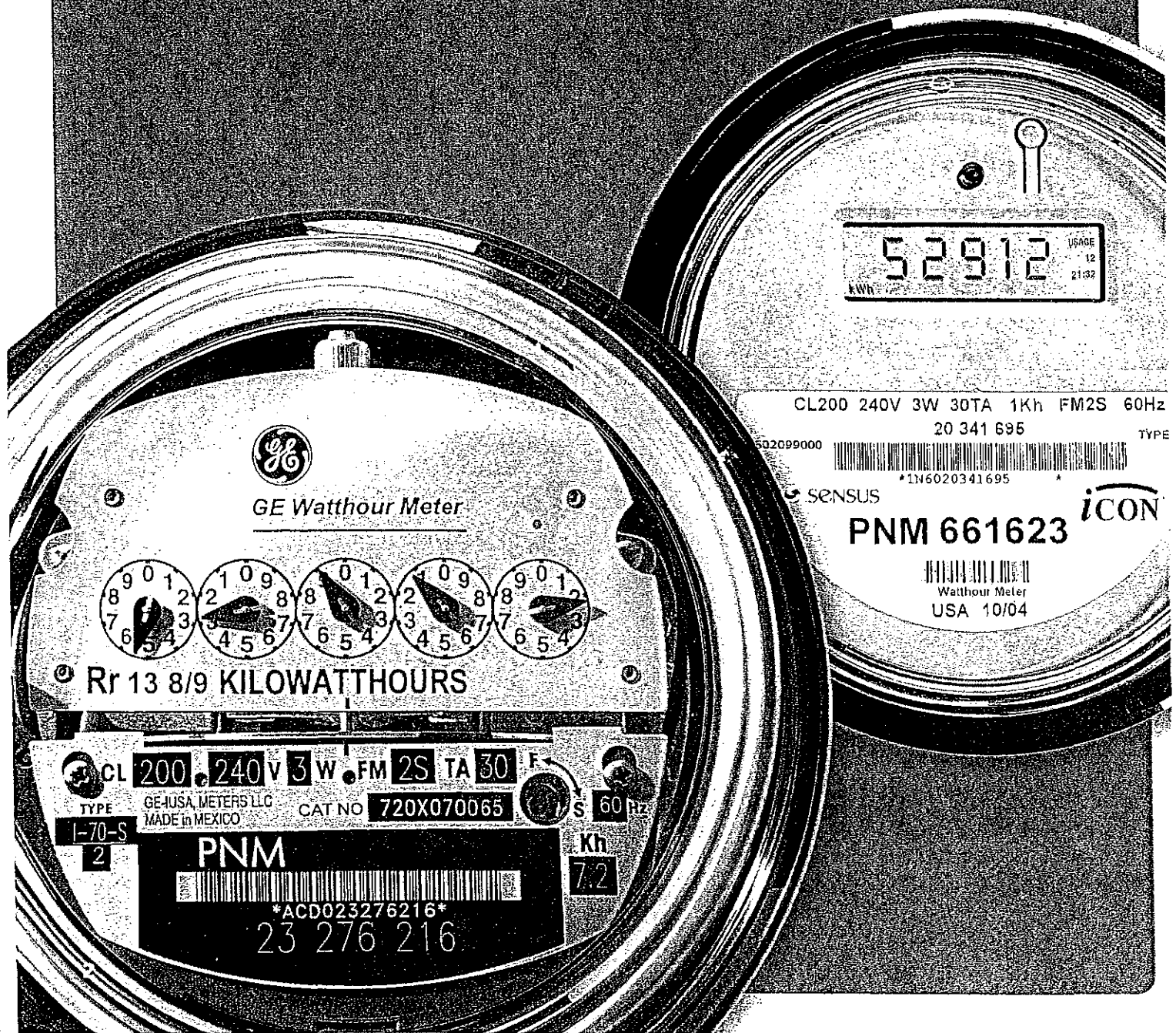
From our linemen and engineers to our customer service representatives, we will do whatever it takes to serve you better every day. That's our job — to work with you to make your life better.

At PNM, customers are our highest priority and we want to make sure you have the information you need to manage your family's energy use. Throughout this Customer Service Guide, you'll see information designed to help you make smart energy choices no matter how large or small your family is. If you have any questions about what choices are right for your home, PNM is here to help.

Contents

- 2 Your electric meter
- 4 We're here to help
- 6 Programs designed just for you
- 7 Issues affecting your account
- 10 All about your bill
- 12 Convenient ways to pay your bill

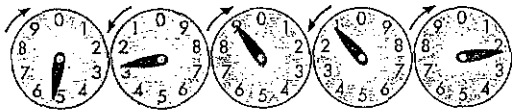
Your electric meter



Figuring out how much energy you use by reading your electric meter may look like a complicated task but we hope the following step-by-step instructions will show you how simple it really is. We want to make sure we give you all the information you need to be an informed energy user.

How to read your meter

To read your electric meter, refer to the four, or in some cases, five, dials on the meter. Read the dials from left to right and write down the lowest number the hand of each dial has passed. The dials on the electric meter at left and in the diagram below indicate 5, 2, 9, 1 and 2 or 52912. Instead of a dial meter, you may have one that has a digital display. If so, simply read the numbers from left to right to get your reading.



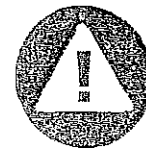
To determine the amount of electricity used during the last billing period, simply subtract the previous month's meter readings on your bill from the current month's readings.

Your energy use varies from month to month and season to season for a variety of reasons. If you believe your meters are not recording energy use correctly, call 888-DIAL-PNM (888-342-5766).

When we can't read your meter

Your monthly bill reflects the actual amount of electricity you used during the previous billing period. However, if our meter reader can't read your meter due to extreme weather conditions or because he or she had difficulty accessing your property, we will estimate your usage and bill you for your consumption based on your past usage. Your bill will be clearly marked "ESTIMATE." We can only estimate your bill for two consecutive months.

We will leave a special PNM postcard on your door to let you know we had a problem reading your meter. We may then call you, and ask you to read your meter for us using the guidelines above. You can also call and supply us with your meter reading automatically through our phone system. Just call PNM for more information.



Safe service

Remember that all PNM meter readers carry PNM-issued identification. If someone knocks on your door and identifies themselves as a meter reader, ask to see their identification. If the individual refuses to present identification, makes requests you consider suspicious, or the situation otherwise seems strange to you, please do not allow the person access to your home – call PNM and report the incident.

Sometimes people need help paying energy bills. PNM has several options to help, including the PNM Good Neighbor Fund. We want to do everything we can to make sure you have the energy you need for your family.

We're here to help

For more information about getting help paying your bill, go to PNM.com/mybill

PNM Good Neighbor Fund

This fund helps eligible low-income customers with assistance for their electric bills. It is funded by generous contributions from PNM customers and employees. Donations are matched by PNM shareholders up to a predetermined annual amount. In addition to matching funds, PNM shareholders pay for all program costs. An independent third-party administers the program across New Mexico.

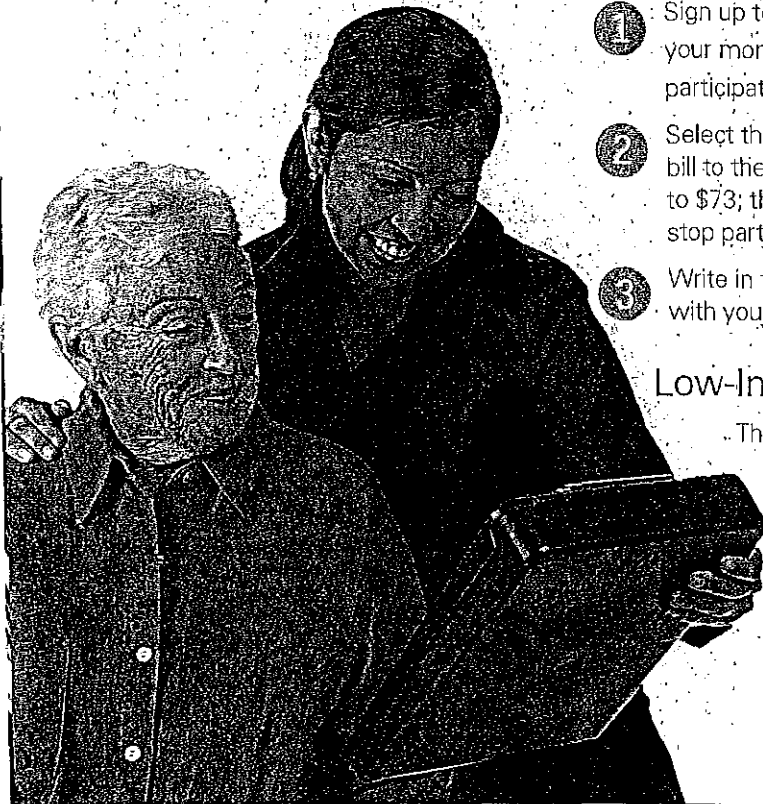
If you or someone you know needs the help of the PNM Good Neighbor Fund, please go to PNM.com/GNF or call PNM for details.

There are three ways you can donate to the PNM Good Neighbor Fund:

- 1 Sign up to have regular monthly donations automatically included in your monthly PNM bill amount. You can change the amount or stop participation at any time.
- 2 Select the Round-Up option, which authorizes PNM to round up your bill to the next dollar. Example: A bill of \$72.40 would be rounded up to \$73; the extra 60 cents would be contributed to the fund. You can stop participation at any time.
- 3 Write in the amount of your donation on the bill stub you return with your PNM monthly bill payment.

Low-Income Home Energy Assistance Program

The Low-Income Home Energy Assistance Program (LIHEAP) helps low-income families pay home heating bills. Benefits are available to households with an income up to 150 percent of the U.S. federal poverty level. Contact the New Mexico Human Services Department (NM HSD) at 800-283-4465.



NM HSD offices in the PNM service territory are located at:

Albuquerque

4330 Cutler NE
(505) 222-9600

Lamberton Place NE
(505) 841-7700

1711 Randolph Rd SE
(505) 383-2600

3280 Bridge Blvd SW
(505) 841-2300

Alamogordo
2000 Juniper Dr
(575) 437-9260

Belen
100 S 5th St
2nd floor
(505) 864-5200

Clayton

834 Main St
(575) 374-9401

Deming

910 E Pear
(575) 546-0467

Las Vegas

2536 Ridge Runner Rd
(505) 425-6741

Lordsburg

109 Poplar St
(575) 542-3562

Rio Rancho

4363 Jager Dr
(505) 383-6300

Ruidoso area

26387 Hwy 70
Ruidoso Downs
(575) 378-1762

Santa Fe

39B Plaza La Prensa
(505) 476-9200
(800) 231-8081

Silver City

3088 32nd St Bypass
Suite A
(575) 538-2948

Tribal Residents: The following tribes administer their own LIHEAP programs: Cochiti, Jemez, Jicarilla Apache Nation, Laguna, Nambe, Navajo Nation, Sandia, Santa Ana, Zia, and Zuni. If you live on lands of any of these tribes, check with tribal government or a chapter house for application information.

Heating season protection

Beginning November 15 of each year, if you qualify for LIHEAP, you can be protected from having your electricity turned off until March 15 of the following year. In order to keep from having your electricity service turned off during this period, you must have no past due charges on your PNM electric account on November 15. Or, if you do have past due charges, and if you establish an installment agreement plan for those charges, you will be protected from having your electricity service turned off through March 15, as long as you honor the installment agreement agreed upon by you and PNM.

Third party notification – your bill backup plan

Sometimes you or someone you know might need a little help keeping track of their energy bill. To meet that need, PNM has a program called Third Party Notification. If you are in danger of having your service disconnected for any reason, we will notify you and a third party about what's happening with your PNM account. The third party can be a relative, friend, neighbor, or anyone else you designate. The third party is not obligated to pay your bill; they only agree to be notified if your account is delinquent. Account information will only be shared with a third party with your consent and we have a consent form signed by both parties on file. To obtain a Third Party Notification consent form, call PNM.



Energy assistance agencies

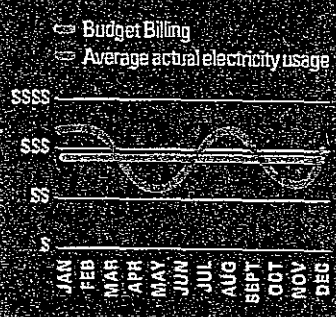
To learn about other community resources, go to PNM.com/billhelp.

Behind on your bill?

PNM will consider financial hardships and other special circumstances, including LIHEAP eligibility, to help customers pay their bills. To find out if you are eligible for an installment agreement, call PNM.



How Budget Billing works



A program designed just for you

Budget Billing

Take the guesswork out of your bill. With Budget Billing, you pay PNM the same amount every month, allowing you to easily budget for your PNM bill. You can sign up any time during the year. Your monthly payment will be calculated based on your actual usage from the previous year. For example, if you sign up in January, we'll average your energy usage for January through August.

Every August, your payment amount is reviewed and adjusted based upon your actual energy use. Any underpayment (you used more energy than you paid us for) or overpayment (you paid us for more energy than you used) will be used to calculate your Budget Billing payment for the next plan year, and your bill amount will be adjusted accordingly. To sign up for Budget Billing, call PNM or visit PNM.com/budgetbilling.

Issues affecting your account

Under New Mexico Public Regulation Commission (NMPRC) rules, PNM may disconnect your service for several reasons.

PNM may disconnect your service without warning if:

- An emergency situation occurs.
- A hazardous situation exists.
- Equipment you use disrupts service to others.
- You tamper with, damage, or deliberately destroy PNM equipment.
- You use electricity without authorization.

We may disconnect service with three (3) days notice if:

- You do not allow us reasonable access to our equipment at your home.
- You do not furnish equipment, permits, certificates, and/or rights-of-way for us to obtain service, or if equipment or permission is removed.
- Any of the rules of service, as approved by the NMPRC, are violated.
- A fraudulent medical certification form or financial certification form.

We may disconnect service with seven (7) days notice if:

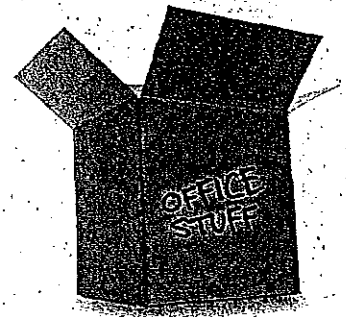
- The terms and conditions of a settlement agreement are not followed.

We may disconnect service with fifteen (15) days notice if:

- You do not pay your electric bill by the due date after receiving a disconnection notice.

If you can't pay your bill, and you or someone living with you is seriously or chronically ill, you may be able to avoid disconnection if you provide us with all of the following:

- A PNM Medical Certification form signed by a licensed physician, physician's assistant, osteopathic physician, osteopathic physician's assistant or a certified nurse practitioner, stating that the service disconnection might endanger the seriously or chronically ill person's health or life.
- A PNM Financial Certification form (valid for 90 days) stating that the customer qualifies for financial assistance as determined by the New Mexico Human Services Department or tribal equivalent, or a copy of the customer's current Medicaid Eligibility identification.



Keeping current

When you move, you are liable for any unpaid PNM utility charges at your former residence. Failure to pay these charges may result in discontinued service at your new residence.



Restoring your service

If your service is disconnected for any reason, call 888-DIAL-PNM (888-342-5766).

We'll restore service as soon as the cause of the disconnection is corrected. We will make every effort to schedule an appointment that is convenient for you.

A security deposit may be required.

PNM will not disconnect your residential service for:

- Failure to pay for any special services.
- Failure to pay for a different class of service at the same or different location.
- Failure to pay a disputed amount for electric service.
- Failure to pay another customer's bill that you have agreed to pay.
- Delinquency in payment for service to a previous occupant of the same premises unless a court has found the new customer legally liable of the debt of the previous occupant, or the previous occupant continues to reside at the premises.

Security deposit requirements

Security deposits are not usually required for new residential customers. However, a deposit may be required prior to service if:

- You are ordering a new account and have not yet established an acceptable credit rating.
- You have received a disconnect notice in the past 12 months.
- You are reconnecting service after a credit-related disconnection.
- You have previously interfered with or diverted the delivery of service (energy theft).
- Failure to pay a security deposit.
- You do not have documentation of a good payment history with another utility.

The amount of your deposit, should you be required to pay one, may equal up to one-sixth (1/6) of your estimated annual bill. We provide certificates of deposit and maintain records for them. If you have not received a final notice during the preceding 12 months, your deposit – plus interest – will be credited to your account. Under special circumstances – if you are elderly, you have a disability, you cannot demonstrate adequate financial resources, you qualify for LIHEAP, or you had prior service in a spouse's name (with acceptable credit history) – your deposit may be reduced or waived. If a security deposit is required, it will be charged, and it must be paid in advance.

Additional services

We are authorized to charge for the following services:

- Turning on electric service.
- After-hours service calls you request. We will give you an estimated hourly charge before any work is performed.

We never charge a fee for correcting conditions that could affect your electric service on our system or equipment that we're responsible for maintaining. We do charge for repairing or replacing equipment damaged by a customer.

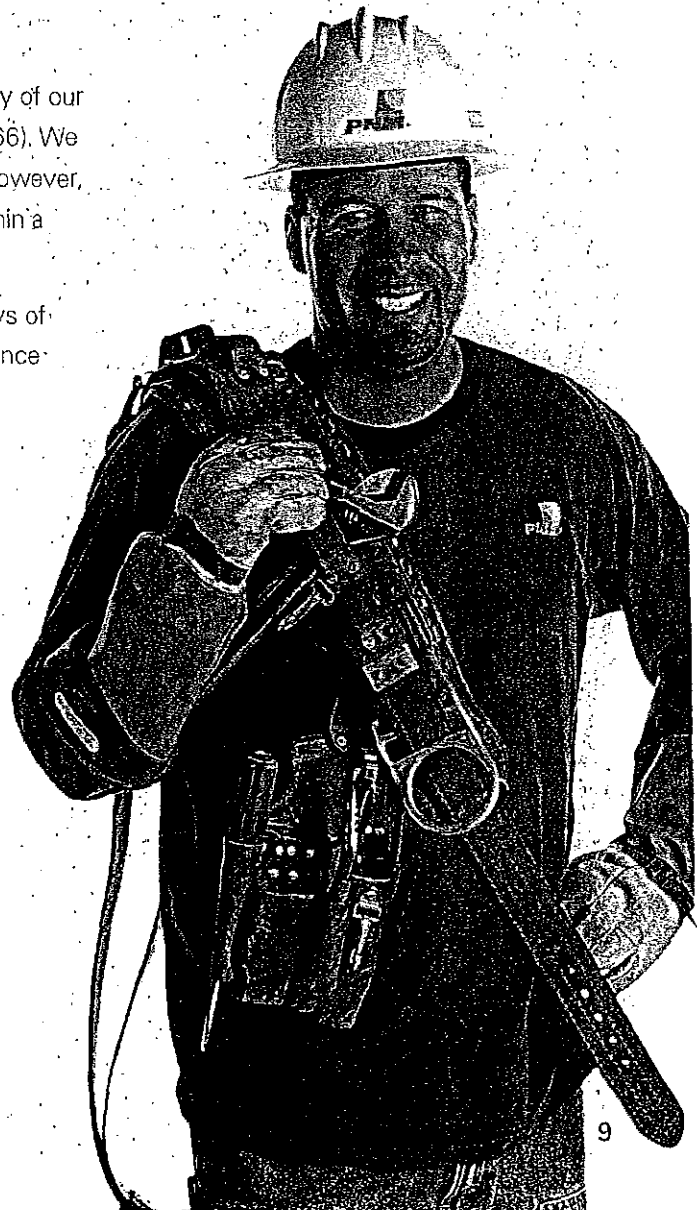
We are dedicated to providing you with the highest level of customer service. Issues with your account can usually be easily resolved if you contact one of our customer service representatives by phone. Don't hesitate to call if you have a question about your bill or feel there may be an issue with your account.

Filing a complaint

Should you ever have a billing dispute or become dissatisfied with any of our services, please call us immediately at 888-DIAL-PNM (888-342-5766). We will make every effort to resolve the situation during your first call. However, if the situation requires further investigation, we will contact you within a reasonable amount of time with our findings.

For bill disputes, you must pay the undisputed portion within five days of notifying us of the complaint or your service may be discontinued. Once we resolve the dispute, we will send you an amended bill, plus any applicable refund or credit.

If you are not satisfied with the resolution of your issue, you may file a complaint with the New Mexico Public Regulation Commission. The NMPRC may be contacted by mail at 1120 Paseo De Peraltá, Santa Fe NM, 87505, or by calling 888-4-ASK-PRC (888-427-5772).



All about your bill

Understanding your bill is critical to understanding how you might be more energy-efficient and lower your bill. Families with children often find that a lot of energy is used for heating rooms and powering entertainment devices, whereas families of adults only may spend more on running small appliances. Look at your bill each month and determine where your energy dollars are going. Are you spending more on energy this month compared to the same month last year? Analyze your energy use and make sure your family practices good energy habits.

Your billing cycle covers approximately one month, although that thirty-day span usually overlaps two months (for example, November 15 through December 15).



Payment due date

Your bill is due when you receive it and is considered late 20 days after the mailing date. After 30 days, unpaid amounts are assessed a .667 percent per month late payment fee.

How to read your bill

- 1 Account Number**
PNM assigns one account number for all PNM services.
- 2 Contact Information**
If you need to contact us, here's our toll-free number and our call center hours.
- 3 PNM Good Neighbor Fund**
This fund is made possible through your tax-deductible contributions matched by PNM shareholders up to a predetermined annual amount. The money you contribute is used for assistance for energy bills for qualifying low-income individuals and families. Thank you for considering
- 4 Kilowatt-hours (kWh)**
A kilowatt-hour is 1000 watts of electricity used for one hour. This charge covers the cost to deliver electricity to your meter, the fuel used to generate electricity, its transmission and distribution over thousands of miles of power lines, and our capital costs associated with investment in generation, transmission and distribution facilities. The charge also

a contribution. Please indicate the amount you are contributing in the box on the return stub.

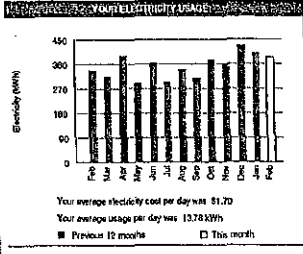


YOUR NAME
123 ANY STREET
ANYTOWN, NM 1111-1111

DUPLICATE DATE	AMOUNT DUE
02/26/2019	\$47.78
ACCOUNT NUMBER: 00000000 - 00000000 - 0	

Service Address: YOUR NAME
123 ANY STREET
ANYTOWN, NM 1111-1111

Page: 1 of 2



Online PNM.com
Phone: 1-888-DIAL-PNM (1-888-342-5766)
Para Español optima 8
Monday - Friday 7:30 AM - 6:00 PM

YOUR PAST CHARGES	
Amount Of Your Last Bill	\$49.20
Payments Received (Thank You)	-\$49.20
Balance Before Current Bill	\$0.00
Your Current Electricity Charges	\$47.78
Total Amount Due	\$47.78

Please return this portion with payment
Service Address: YOUR NAME
123 ANY STREET
ANYTOWN, NM 1111-1111

PNM
PO Box 17970
Denver CO 80217-0970

DUPLICATE DATE	AMOUNT DUE
02/26/2019	\$47.78
ACCOUNT NUMBER: 00000000 - 00000000 - 0	

Your donation to the PNM Good Neighbor Fund provides assistance to those in need. PNM shareholders match your donation.

TOTAL ENCLOSED \$

0 0 004

'8 2 6

YOUR CURRENT ELECTRICITY CHARGES	
Electricity You Used	366.000 kWh @ \$ 0.0000237 = \$36.96
Palo Verde Refinancing Credit	366.000 kWh @ \$ 0.0000310 = \$36.96
Fuel Cost Adjustment	366.000 kWh @ \$ 0.0004400 = \$16.10
Renewable Energy Price	366.000 kWh @ \$ 0.00028371 = \$10.38
PNM's local fuel costs and generation	\$5.00
Service Charge	2.31%
Cost-Effective Energy Saving Prog.	\$1.00
Prog.	\$0.86
City/County Franchise Fee	2.000%
Gross Receipts Tax	\$2.29
State	\$2.29
County	\$0.26
City	\$0.47
Current Electricity Charges	\$47.78

DUPLICATE DATE	AMOUNT DUE
02/26/2019	\$47.78
ACCOUNT NUMBER: 00000000 - 00000000 - 0	

Service Address: YOUR NAME
123 ANY STREET
ANYTOWN, NM 1111-1111

Page: 2 of 2

MESSAGE CENTER

Protection from wild fire and other March 16, 2019. To avoid potential disconnection of service, please contact PNM at 1-888-DIAL-PNM (1-888-342-5766) to make arrangements for payment. For information on Copand Lane 1-888-342-5766.

How to contact the NMPRC: Did you know that the N.M. Public Regulation Commission meetings are open to the public? They're your chance to become informed and express your views on the various regulatory issues related to PNM. Copies of the NMPRC Open Meetings Policy and Notice are available at the Commission's office, 1100 Paseo de Paredes Santa Fe, N.M. 87503, or <http://www.nmprc.com>. Copies are also available at PNM payment centers.

Save paper and cut down on clutter with paperless billing. Go to PNM.com and select "Sign Up To My PNM." This is a new way to help me enroll! If you do not have a My PNM account, after logging in to My PNM, click "Sign up, change or cancel paperless bill." Check "Select Account" and choose which of your accounts you want to be paperless. If you have more than one, click "Continue" and "Make change" on the next page. It's easy! Summary Billing and Manual Billing business customers cannot use click-to-pay or paperless billing.

WAYS TO PAY YOUR BILL

- 1 Paperless Bill: Save paper & reduce clutter. Sign up at my.pnm.com for free paperless billing. You choose how to pay.
- 2 Free Online Click-to-Pay: Pay from your checking, savings or money market account. Sign up at my.pnm.com.
- 3 Free Automatic Payment: Recurring payments from your checking or savings account with a paper bill or an email bill your choice. Sign up for automatic bank draft orders at my.pnm.com.
- 4 Drive Banking: Pay your PNM bill online at your bank's website. Visit your bank website for more information.
- 5 Pay in person: Visit dozens of participating Western Union offices. Stop PNM centers for current locations. \$1.00 fee applies.
- 6 Pay by Credit, Debit Card or Electronic Check: Make one-time payments with Visa, MasterCard & Discover online. A \$3.95 processing fee applies. PNM does not receive any portion of this fee. Make this at PNM.com/pay.

When you provide a check as payment, you authorize us within 60 days thereafter to debit your account for the amount of the check. If you have more than one account, you authorize us to debit the account you specify as a check. If you do not specify an account, we will debit your primary account. If you have more than one account, we will debit your primary account. If you have more than one account, we will debit your primary account. If you have more than one account, we will debit your primary account.

Visit PNM.com/paybill for more information on these and other bill options available to you.

- 5 Palo Verde Refinancing Credit
Electric customers' share of savings from refinancing the Palo Verde Lease Debt.
- 6 Fuel Cost Adjustment
The cost or credit for fuel to generate electricity above or below the amount that is recovered through the base electric rate.

- 7 Service Charge
Includes the cost for electric line maintenance and for meter reading and billing services. This covers some of the costs of reading your meter, computing and printing the bill, postage and processing your payments. These costs are incurred even if no electricity is consumed.
- 8 Cost-Effective Energy Saving Prog.
This charge covers the cost of energy efficiency programs approved by the New Mexico Public Regulation Commission. For information

- 9 City/County Franchise Fee
Imposed by cities for the use of public rights-of-way to bring electricity to your home or business. Not all customers pay this fee - only in areas where applicable.
- 10 Message Center
Look here for news, updates and special timely information.



Third-party payment locations

PNM contracts with Western Union to accept electricity payments. Please note that third-party pay centers may charge a transaction fee. You can also drop off your payment at Wells Fargo bank branches across the PNM service territory. To find Western Union payment locations or Wells Fargo offices near you, please visit PNM.com/paybill.

Convenient ways to pay

PNM offers several ways to pay your energy bill, including recurring automatic payment, one-time payment online or over the phone, by mail or in person at one of our PNM service offices or third-party locations. See the illustration on the next page for a comparison between One-time Payment and Recurring Payment options.

Automatic Payment

Don't want to think about paying your bill each month? We can help. When you sign up for Automatic Payment, PNM will electronically withdraw your payment directly from the checking or savings account you specify. You will receive a PNM statement before the funds are transferred from your account. You can stop Automatic Payment at any time by contacting PNM at least three business days before a payment is scheduled to be transferred. To print an automatic payment form or to apply online, please visit PNM.com/autopay.

Internet/telephone one-time payment

You can make a one-time payment to your PNM account over the phone or online with a Discover credit card, Visa credit card, MasterCard credit card, a debit card, or an electronic check. This service is available 24 hours a day, 7 days a week. To pay by phone, call PNM at 888-DIAL-PNM (888-342-5766) and use the automated phone system to make a payment. Please have your account number, located at the top of your PNM bill, ready in order to faster serve you. The third-party payment processor, will charge a \$2.95 fee for each transaction. These fees are subject to change. PNM does not receive any portion of these payment fees.

Paying by mail

Enclose a check or money order with the payment stub from the bottom of your bill in the return envelope that is included in your bill. Please do not send cash.

Be sure to write your PNM account number, which can be found at the top of your PNM bill; on your check or money order. Please keep the top portion of your bill for your records. Remember to place a stamp on the return envelope, as the U.S. Postal Service will not deliver your envelope without postage.

Billing procedures

Meter readings will be made and bills rendered on the same day of the month for each cycle if possible. When this regular billing cycle is significantly changed for a particular customer, you will be notified in advance.

Late payment charges will be added to a customer's cycle bill if payment for utility services is not made within 30 calendar days from the date the bill is mailed. An additional charge of .667 percent per month will be applied to the total balance in arrears, excluding gross receipts tax. Partial payment of the amount due is applied first to the oldest bill, including other fees or charges assessed, if any, before any amount is applied to the current bill. Any partial payment will first be credited to utility charges, not special services.

In the event of the stoppage of, or the failure by, the meter to register the full amount of energy used, or inaccessibility of the meter, PNM will produce a corrected bill based on your usage of energy and demand in a similar period of like use, in accordance with NM Public Regulation Commission rules.

If you are going to be away for an extended period of time and want to ensure your payments are made in a timely manner, PNM can help. See below for options.

Tribal Residents:

Members of New Mexico tribes or pueblos who need help with translation or with other matters may call the director of the NM Public Regulation Commission consumer relations division at (888) 427-5772.



Ways to get your bill

Paperless (via email)

Automatically recurring each month

More info at:

PNM.com/paperless

Automatic Payment

paper or paperless from your bank account

Automatically recurring each month

PNM.com/autopay

Traditional paper bill

Month-to-month

Ways to pay your bill

More info at:

Click-to-pay

Free

PNM.com/pay

Automatic Payment

paper or paperless from your bank account

Automatically recurring each month

PNM.com/autopay

Bank/Credit Union web sites

Free at many

Your bank or credit union

Mail

Wells Fargo drop off

Free drop box

PNM.com/wu

Western Union

\$1 fee

PNM.com/wu

Visa, MC, Discover Credit, debit or ACH

\$2.95 fee Call 1-877-509-5938

PNM.com/pay

guía de servicio al cliente

Información importante
acerca de la energía eléctrica
utilizada en su casa



PNM

Cómo contactarnos

Para todas las preguntas sobre servicios al cliente, incluyendo apagones y emergencias eléctricas, llámenos a los números que aparecen abajo.

Todos los servicios residenciales

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

Todos los servicios para negocios

888-245-3659

Llame Antes de Escabar

811 (en todo el estado)

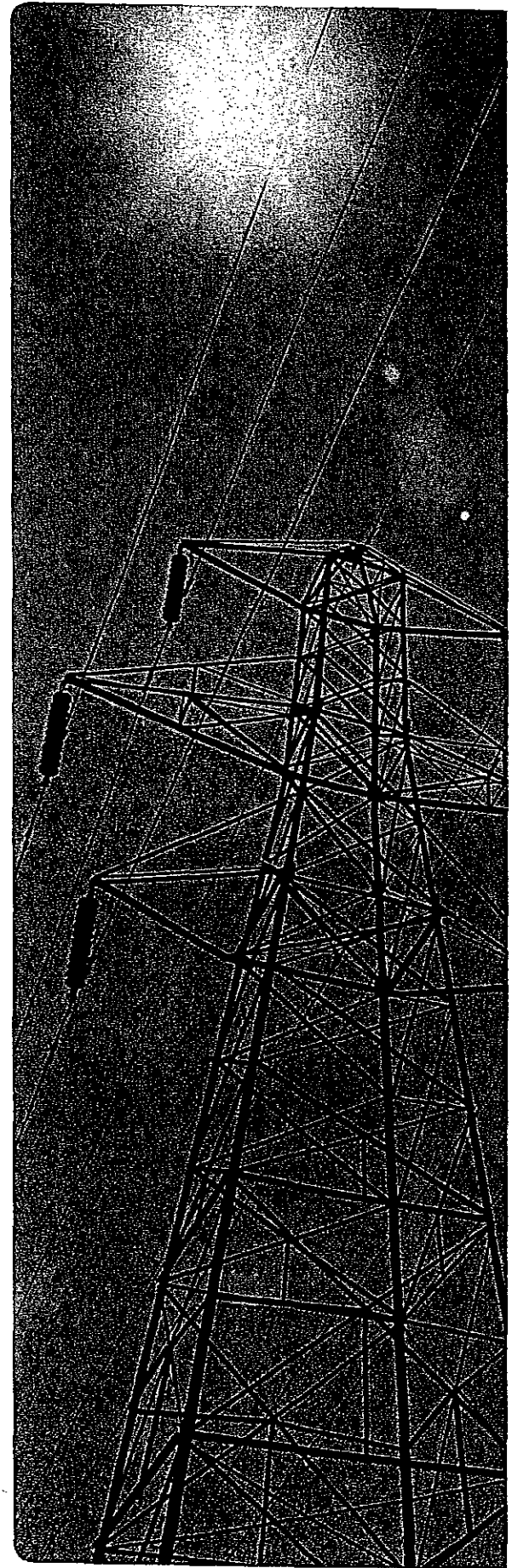
Líneas TTD/TTY

505-241-3484

PNM proporciona máquinas de escribir teletipo (TTY) y aparatos de comunicación (TTD) para ayudar a los clientes con discapacidad auditiva a comunicarse con nosotros. Contamos con dos líneas telefónicas que utilizan teclado y también muestran el mensaje que ellos reciben.

Esperamos que esta guía sea de ayuda e informativa.

La información en este guía es un resumen de los derechos y responsabilidades de PNM y sus clientes. Esta información es proporcionada de acuerdo con Regla 17.5.410.23 NMAC del New Mexico Public Regulation Commission (Comisión Pública de Regulación de Nuevo México).



Nuestro compromiso con usted

Sabemos que energía confiable y segura es muy importante para su familia y para todos los clientes de PNM en todo Nuevo México. Nos hemos comprometido a proporcionarle la energía que usted necesite, cuando la necesite. Puede confiar en nosotros, no sólo para que le surtamos electricidad en su hogar o negocio, sino también para ayudarle a satisfacer sus necesidades de energía—ya sea que necesite la instalación del servicio en su nuevo hogar, analizar su uso de energía o ahorrar dinero en los pagos de servicios. Cualquiera que sean sus necesidades, PNM le puede ayudar.

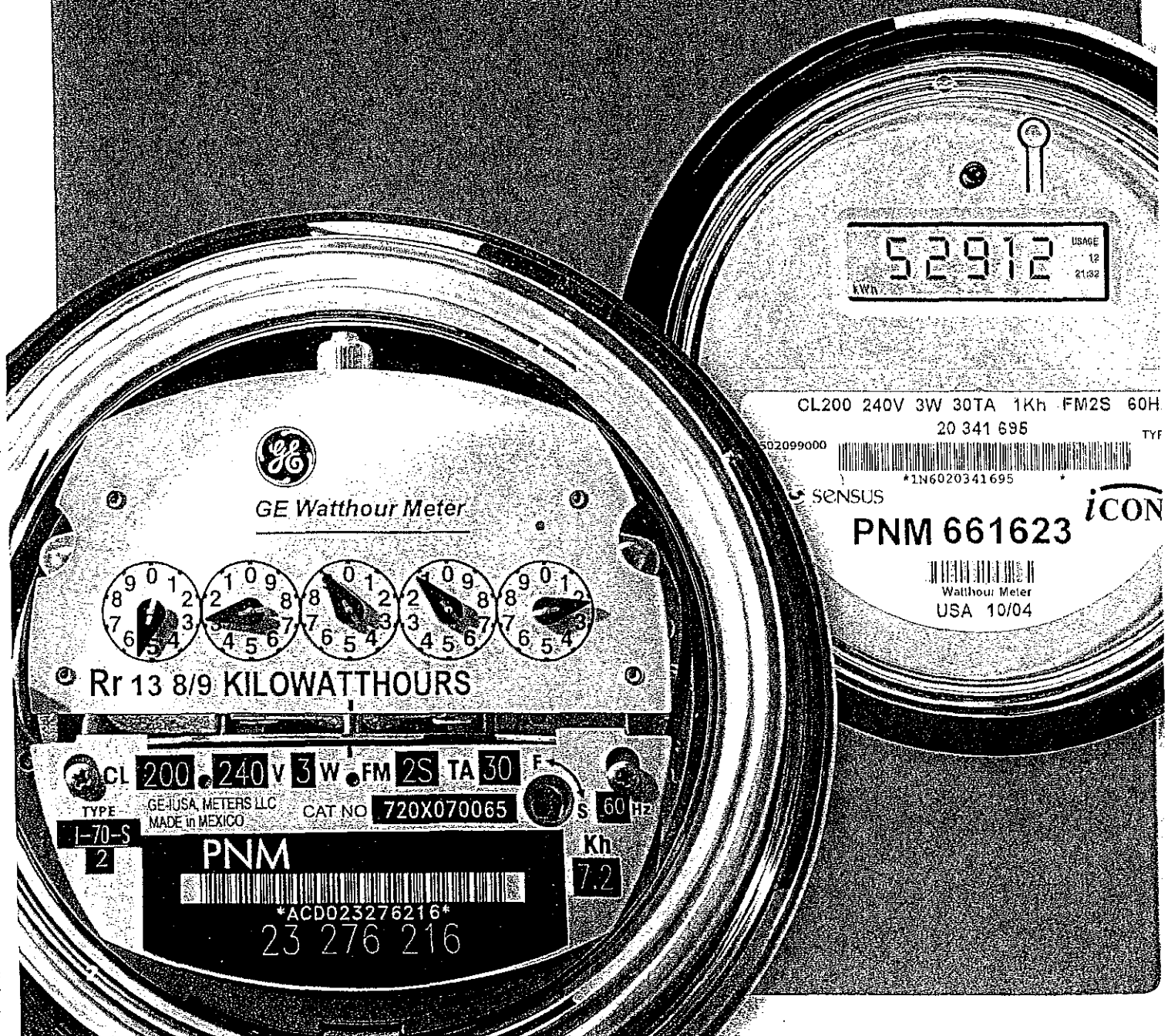
Desde nuestros instaladores de líneas eléctricas e ingenieros hasta los representantes de servicio al cliente haremos lo que sea necesario para servirle cada día mejor. Éste es nuestro trabajo — trabajar con usted para que tenga una vida mejor.

En PNM, nuestros clientes son nuestra prioridad, y deseamos que usted tenga la información necesaria para que su familia pueda hacer el mejor uso de la energía eléctrica en su hogar. No importa que tan grande o pequeña sea su familia, en esta Guía de Servicio al Cliente encontrará información útil para ayudarle a tomar decisiones inteligentes con respecto al uso de electricidad. Si tiene pregunta sobre las opciones adecuadas para su hogar, PNM está aquí para ayudarle.

Contenido

- 2 Su medidor de electricidad
- 4 Estamos aquí para ayudar
- 6 Programas diseñados sólo para usted
- 7 Asuntos que afectan su cuenta
- 10 Todo acerca de su cuenta
- 12 Formas convenientes para pagar

Su medidor de electricidad



Calcular su consumo de energía leyendo los medidores de electricidad puede parecer una tarea complicada, pero esperamos que paso a paso las siguientes instrucciones le demuestren que es muy simple. Queremos darle toda la información necesaria para que usted sea un usuario bien informado.

Cómo leer su medidor

Para leer su medidor de electricidad, observe los cuatro, o en algunos casos cinco, carátulas de su medidor. Lea las carátulas de izquierda a derecha y anote el número más bajo que la manecilla de cada carátula haya rebasado. Las carátulas del medidor de electricidad abajo indican 5,2,9,2 y 4 o 52924.



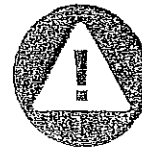
Para determinar la cantidad de electricidad consumida durante el último periodo de cobro, simplemente reste la lectura del mes anterior encontrada en su cuenta de electricidad con la lectura actual.

El consumo de su energía varía de mes a mes y de temporada a temporada por varias razones. Si usted cree que su medidor no está registrando el consumo de energía correctamente, llame a PNM al 888-342-5766.

Cuando no podemos leer su medidor

Su cuenta mensual refleja el consumo de electricidad durante el periodo de facturación anterior. Sin embargo, si nuestro lector de medidores no logra leer el suyo debido a condiciones extremas de clima o porque no pudo entrar a su propiedad, haremos un cálculo de su consumo y le haremos el cargo basado en el consumo anterior. Su factura leerá claramente "ESTIMADO." Únicamente podemos hacer un estimado de consumo dos meses consecutivos.

Le dejaremos una postal especial de PNM en su puerta para informarle que tuvimos problema para leer su medidor. Es posible que después le llamemos y le pidamos que lea al medidor por nosotros, conforme al proceso que describimos arriba. También puede llamar y darnos la lectura de su medidor a través del sistema telefónico automático. Simplemente llame a PNM para más información.



Servicio Seguro

Recuerde que todos los lectores de PNM llevan consigo una identificación emitida por PNM. Si alguien toca a su puerta y se identifica como lector de medidores, solicite que le muestre su identificación. Si la persona se niega a mostrarle una identificación, hace peticiones que usted considera sospechosas o la situación le parece extraña, por favor no le permita entrar a su casa – llame a PNM y reporte el incidente.

A veces necesitamos ayuda para pagar las cuentas de energía eléctrica. PNM tiene varias opciones de apoyo, incluyendo el PNM Good Neighbor Fund (Fondo del Buen Vecino de PNM). Queremos hacer todo lo posible para asegurarnos que usted cuenta con toda la electricidad que su familia necesita.

Estamos aquí para ayudar

Para más información de cómo obtener ayuda para pagar su cuenta, visite PNM.com/Espanol

Fondo del Buen Vecino de PNM

Este fondo ayuda a los clientes elegibles de bajo ingreso a pagar sus cuentas de energía. Es patrocinada por las generosas contribuciones de los clientes y empleados de PNM. Las donaciones se igualan por los accionistas de PNM hasta una cantidad anual predeterminada. Además de igualar los fondos, accionistas de PNM pagan todos los gastos del programa. Un tercer centro independiente administra el programa en todo el estado de Nuevo México.

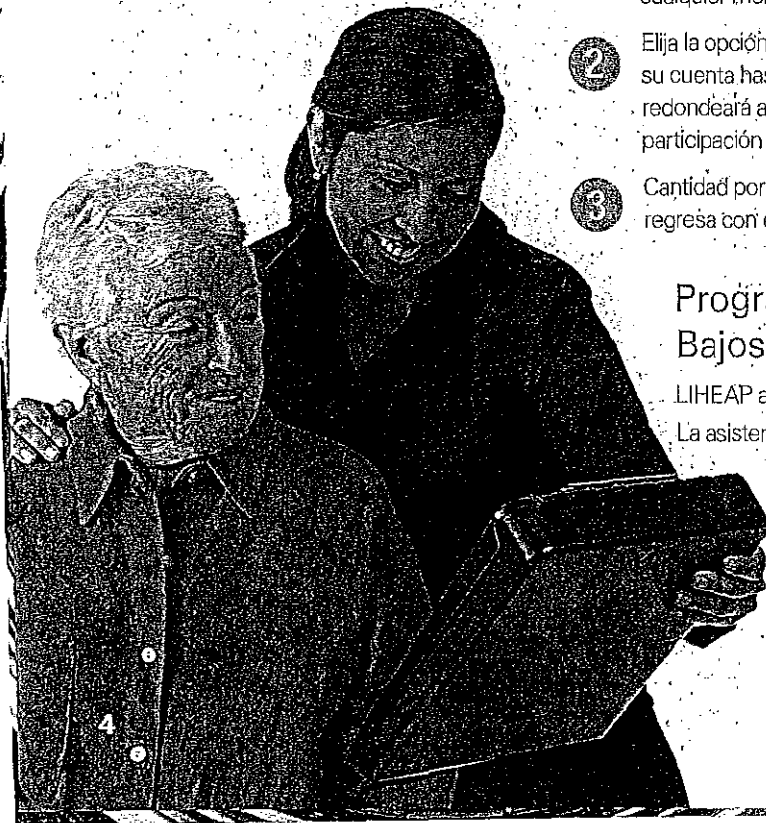
Si usted o alguien que usted conoce necesita la ayuda del Fondo del Buen Vecino, por favor visite PNM.com/Espanol para más información.

Hay tres formas para donar al programa de Fondos al Buen Vecino de PNM:

- 1 Regístrese para donativos mensuales automáticos ya incluidos en su cuenta mensual de PNM. Usted puede cambiar el monto o parar la participación en cualquier momento.
- 2 Elija la opción de "Redondeo" con la cual usted autoriza a PNM redondear su cuenta hasta el siguiente dólar. Por ejemplo: Una cuenta de \$72.40 se redondeará a \$73; los 0.60 extras es la contribución al fondo. Usted puede parar la participación en cualquier momento.
- 3 Cantidad por escrito de su elección que anotará en el talón de su cuenta que regresa con el pago para PNM.

Programa de Asistencia para Ingresos Bajos (LIHEAP)

LIHEAP ayuda a familias con bajos ingresos a pagar sus cuentas de calefacción. La asistencia esta a disposición para familias con ingreso hasta del 150% del nivel de pobreza nacional. Comuníquese con "New Mexico Human Services Department" al 800-283-4465.



Ubicaciones de las oficinas del Departamento de Servicios Humanos de Nuevo México en el territorio de servicio de PNM:

Albuquerque

4330 Cutler NE
(505) 222-9600

Lamberton Place NE

(505) 841-7700

1711 Randolph Rd SE

(505) 383-2600

3280 Bridge Blvd SW

(505) 841-2300

Alamogordo

2000 Juniper Dr

(575) 437-9260

Belen

100 S 5th St

Ségundo piso

(505) 864-5200

Clayton

834 Main St

(575) 374-9401

Deming

910 E Pear

(575) 546-0467

Las Vegas

2536 Ridge Runner Rd

(505) 425-6741

Lordsburg

109 Poplar St

(575) 542-3562

Rio Rancho

4363 Jager Dr

(505) 383-6300

Ruidoso area

26387 Hwy 70

Ruidoso Downs

(575) 378-1762

Santa Fe

39B Plaza La Prensa

(505) 476-9200

(800) 231-8081

Silver City

3088 32nd St Bypass

Suite A

(575) 538-2948

Residentes Tribales: Las siguientes tribus administran sus propios programas de LIHEAP: Cochiti, Jemez, Jicarilla Apache Nation, Laguna, Nambe, Navajo Nation, Sandia, Santa Ana, Zia y Zuni. Si usted reside en cualquiera de estas tribus, consulte con el gobierno tribal o una sala capitular para recibir información sobre la aplicación.

Protección en Temporada de Calefacción



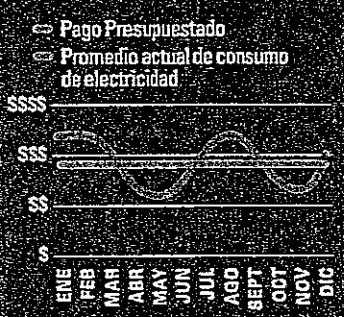
**Agencias de
asistencia
de energía**

Para aprender
más acerca de
otros recursos a la
comunidad, visite
PNM.com/billhelp

**¿Atrasado con
su cuenta?**



Como trabaja Budget Billing



Un programa diseñado sólo para usted

Pago Presupuestado (Budget Billing)

Olvídese de las adivinanzas con su cuenta. Con Budget Billing, usted le pagará a PNM la misma cantidad cada mes, permitiéndole manejar un presupuesto mensual en la cuenta de PNM. Puede inscribirse en Budget Billing en cualquier momento durante el año. Su pago mensual se calculará sacando el promedio del consumo de electricidad del año pasado. Por ejemplo, si usted se inscribe en enero, nosotros promediaremos el uso de su electricidad de enero hasta agosto.

Cada agosto, la cantidad de su pago se verifica y se ajusta con base en el consumo real de energía. Cualquier pago insuficiente (p.ej., si consumió más energía de la que pago) o sobrepago (p.ej. si pago por más electricidad de la que consumió) se utilizará para calcular el Budget Billing para las cuentas del siguiente año y se ajustarán los pagos correspondientes. Para inscribirse en el Programa Budget Billing, llame a PNM o visite a PNM.com/espanol.

Asuntos que afectan su cuenta

Bajo las normas de "New Mexico Public Regulation Commission (NMPRC)", PNM puede desconectar su servicio por varias razones.

PNM puede cortar el servicio sin previo aviso si:

- Se suscita una emergencia.
- Existe una situación de peligro.
- El equipo que usted utiliza interfiere con el servicio de otros.
- Corre riesgo de peligro o deliberadamente destruye el equipo de PNM.
- El uso de electricidad sin autorización.

Le podemos cortar el servicio con un aviso de tres (3) días de anticipación si:

- No permite un acceso razonable a nuestro equipo en su casa.
- No nos proporciona equipo, permisos, certificados y/o derecho de paso para obtener el servicio, o si retira equipo o permisos.
- Se viola cualquier norma de servicio autorizadas por NMPRC.
- Una certificación médica o certificado financiero fraudulento.

Le podemos cortar el servicio con un aviso de siete (7) días de anticipación si:

- Los términos y condiciones del acuerdo formalizado no se obedecen.

Le podemos cortar el servicio con un aviso de quince (15) días de anticipación si:

- No paga su cuenta eléctrica en la fecha de vencimiento después de haber recibido un aviso de desconexión.

Si usted no puede pagar su cuenta y usted u otra persona que viva con usted se encuentra seria o crónicamente enferma, es posible que pueda evitar el corte de servicio si nos proporciona todo lo siguiente:

- Una forma de Certificado Médico de PNM firmada por un médico en funciones, un asistente médico, un médico osteópata un asistente de médico osteópata, una enfermera titulada; haciendo constar que el corte del servicio puede poner en peligro la salud o vida de la persona seria o crónicamente enferma.



Manteniéndose actualizado

Cuando usted cambia de domicilio, usted es responsable por cualquier cantidad de cargos adeudados de electricidad hechos a su domicilio anterior. La falta de pago por estos cargos puede traducirse a la falta de servicio en su nueva residencia.



Reconexión de servicio

Si se le corta el servicio por alguna razón, llame al 888-DIAL-PNM (888-342-5766). Le reconectaremos el servicio tan pronto como la causa del corte de su servicio sea corregida. Haremos todo un esfuerzo para hacer una cita que a usted le sea conveniente. Es posible que se le requiera un depósito de garantía por reconexión.

- Una forma de Certificación Financiera de PNM (con vigencia de 90 días) que indica que el cliente califica como candidato para obtener apoyo financiero como lo determina el " New Mexico Human Services Department ó tribal equivalente, o una copia vigente de la Identificación de Elegibilidad de Medicaid.

PNM no cortará su servicio residencial por:

- Omisión de pago de cualquier servicio especial.
- Omisión de pago de diferentes clases de servicio en la misma o diferente ubicación.
- Omisión de pago de una cantidad en disputa por servicios de electricidad
- Omisión de pago de la cuenta de otro cliente que usted haya acordado pagar.
- Mora de pago por un servicio de un ocupante previo de la misma propiedad, a menos que la corte haya pronunciado al nuevo cliente como legalmente responsable de la deuda del ocupante anterior, o el ocupante anterior continúe viviendo en la misma propiedad.

Requisitos de los depósitos de seguridad

Normalmente no se requiere un depósito de seguridad por parte de los clientes residenciales.

Sin embargo, es posible que se requiera un depósito antes de brindarle el servicio si:

- Su cuenta está en apertura y no ha establecido un comportamiento de crédito aceptable.
- Usted a recibido una notificación de desconexión en los últimos 12 meses.
- Está reconectando su servicio después de que se le cortó por razones de crédito.
- Usted ha interferido con o desviado el servicio (robo de energía).
- Falta de pago del depósito de garantía

Usted no tiene documentación de un buen historial de pagos con otros servicios públicos. Nosotros proporcionamos los certificados de depósito y mantenemos un registro de ellos. Si usted no ha recibido un aviso final durante los últimos 12 meses, el depósito - más los intereses - serán acreditados a su cuenta. En circunstancias especiales - si usted es persona de edad, si tiene alguna incapacidad, si no puede comprobar recursos financieros o si dispuso de servicios previos con el nombre de su cónyuge (con un historial crediticio aceptable) - es posible que su depósito se reduzca o se anule. Si se requiere un depósito de garantía, se le cobrará, y se debe de pagar por adelantado.

Servicios adicionales

Tenemos autorización para hacer los siguientes cargos:

- Apertura de servicios de electricidad.
- Servicio solicitado fuera de horas hábiles. Le daremos un estimado del cobro por hora antes de llevar a cabo cualquier servicio.

Nunca cobramos por corregir condiciones que podrían afectar su servicio eléctrico; nosotros somos responsables de mantener nuestros sistemas y equipos. Nosotros cobramos por reparaciones o reemplazo de equipo dañado por el cliente.

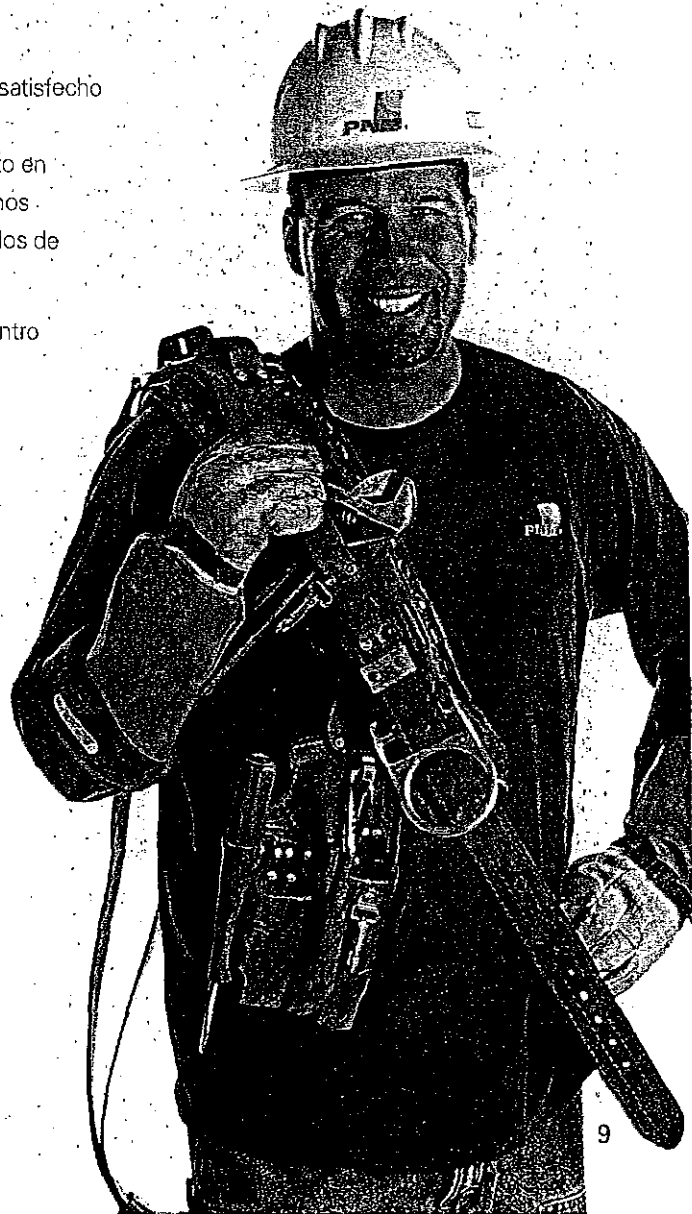
Nos dedicamos a proporcionarle un servicio del más alto nivel. Los asuntos con su cuenta normalmente se resuelven con facilidad si llama por teléfono a uno de nuestros representantes de servicio al cliente. No dude en llamar si tiene una pregunta sobre su cuenta o si piensa que hay algún problema con su cuenta.

Presentando una queja

Si alguna vez existe un desacuerdo con respecto a la factura o se siente insatisfecho de cualquiera de nuestros servicios, por favor comuníquese con nosotros inmediatamente al 888-342-5766. Nos esforzaremos por resolver el asunto en la primera llamada. Sin embargo, si el asunto requiere más investigación, nos comunicaremos con usted dentro de un tiempo razonable con los resultados de nuestra investigación.

Cuando se suscite un desacuerdo, deberá pagar la cantidad en disputa dentro de los cinco días de haber sido notificado, o es posible que le corten el servicio. Una vez resuelta la disputa, le enviaremos una cuenta corregida, más cualquier crédito o cantidad reembolsable.

Si no está satisfecho con los resultados de su disputa, puede poner una queja con el "New Mexico Public Regulation Commission." Usted puede comunicarse con la NMPRC por correo al 224 East Palace Avenue, P. O. Box 1269, Santa Fe, New Mexico 87504-1269 o llame al 888-4-ASK-PRC (888-427-5772).



Todo acerca de su cuenta

Entender su cuenta es esencial para comprender cómo podría utilizar la energía eficazmente y reducir su cuenta. Las familias con hijos a menudo encuentran que consumen mucha energía calentando habitaciones y utilizando los aparatos de recreación, mientras que las familias de adultos consumen más al utilizar aparatos pequeños. Revise su cuenta cada mes y determine cómo gasta el dinero en energía. ¿Está gastando más de lo que gastó el mismo mes del año pasado? Estudie su uso de energía y asegúrese de que su familia practique buenos hábitos de consumo.

El ciclo de su facturación cubre aproximadamente un mes, aunque el periodo de treinta días normalmente se superpone en dos meses (por ejemplo, del 15 de noviembre al 15 de diciembre).



Vencimiento de Pago

Su cuenta se debe de pagar cuando usted la reciba y se considera retrasada 20 días después de la fecha en que se envía. Después de 30 días, las cantidades que no se han pagado se incrementaran .667 por ciento por mes por pago retrasado.

Cómo leer su cuenta

- 1 Account Number** - PNM asigna un número único de cuenta para todos los servicios de PNM.
- 2 Contact Information** Si necesita contactarnos, este es el número gratuito y horas hábiles del centro de llamadas.
- 3 PNM Good Neighbor Fund** El fondo se logra a través de los donativos, deducibles de impuestos, e igualados de los Accionistas de PNM hasta una cantidad anual, predeterminada. Lo que usted contribuye se utiliza para ayuda financiera para las cuentas de PNM de familias y personas con un bajo ingreso económico que califiquen. Gracias

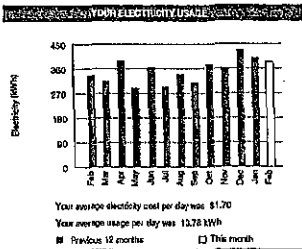
por considerar una contribución. Por favor indique la cantidad de su contribución en la casilla del talón de reenvío.

- 4 Kilowatt-hours (kWh)** Una hora kilovatio es 1,000 vatios de electricidad consumidos en una hora. Este cargo cubre el costo de alimentación de electricidad hasta su medidor, el combustible para generar energía, su transmisión y distribución en miles de cables eléctricos, y nuestro costo de capital asociado con inversiones para generar, transmitir y instalaciones para distribución. El cargo también incluye el pago a prestamistas, rendimientos



YOUR NAME
123 ANY STREET
ANYTOWN, NM 1111-1111

DUPLICATE DATE: 02/26/2013 AMOUNT DUE: \$47.78
ACCOUNT NUMBER: 00000600-0000000-0
Service Address: YOUR NAME
123 ANY STREET
ANYTOWN, NM 1111-1111
Bill issued: 02/06/2013
Page: 1 of 2



Online: PNM.com
Phone: 1-888-DIAL-PNM (1-888-342-5766)
Para Español oprima 6
Monday - Friday 7:30 AM - 8:00 PM

Amount Of Your Last Bill	\$48.20
Payments Received (Thank You)	-\$48.20
Balance Before Current Bill	\$0.00
Your Current Electricity Charges	\$47.78
Total Amount Due	\$47.78

Please return this portion with payment!
Service Address: YOUR NAME
123 ANY STREET
ANYTOWN, NM 1111-1111

DUPLICATE DATE: 02/26/2013 AMOUNT DUE: \$47.78
ACCOUNT NUMBER: 00000600-0000000-0

Your donation to the PNM Good Neighbor Fund provides assistance to those in need. PNM shareholders match your donation. \$ _____
TOTAL ENCLOSED \$ _____

PNM
PO Box 17870
Denver CO 80217-0670

0 0 004

'8 2 6

YOUR CURRENT ELECTRICITY CHARGES

Account #	Rate Plan	Block	Usage	Rate	Amount
00000600	0000000	0	386,000 kWh	\$ 0.000237	\$34.98
			386,000 kWh	-\$ 0.0003370	-\$0.04
			386,000 kWh	\$ 0.0044400	\$1.79
			386,000 kWh	\$ 0.0023871	\$1.10
Service Charge					\$5.00
Cost-Effective Energy Saving					2.2425%
City/County Franchise Fee					2.0000%
Gross Receipts Tax					\$0.06
State					\$1.00
County					\$0.25
Current					\$0.47
Total Electricity Charges					\$47.78

DUPLICATE DATE: 02/26/2013 AMOUNT DUE: \$47.78
ACCOUNT NUMBER: 00000600-0000000-0
Service Address: YOUR NAME
123 ANY STREET
ANYTOWN, NM 1111-1111
Page: 2 of 2

Message Center
Profession from winter snow off ends March 15, 2013. To avoid potential disconnections of services please contact PNM at 1-888-DIAL-PNM (1-888-342-5766) to make arrangements for payment. Para información en Español llame 1-888-342-5766.

How to contact the N.M. Public Regulation Commission meetings are open to the public? They? your chance to become informed and express your views on the various regulatory issues related to PNM. Copies of the N.M. Public Regulation Commission Open Meetings Policy and Notice are available at the Commission's office, 1100 Paseo de Perla Santa Fe, NM 87505, or <http://prc.pnm.com>. Copies are also available at PNM payment centers.

Save paper and cut down on clutter with paperless billing. Do to PNM.com and select "Log In To My PNM", then "Am a new user, help me here!" If you check, have a My PNM account. After logging in to My PNM, click "Sign up, change or cancel paperless bill." Click "Select Account" and choose which of your accounts you want to be paperless. If you have more than one "OK" "Continue" and "Make change" on the next pages. It's easy! Summary Billing and Manual Billing business customers cannot use dial-pay or paperless billing.

WAYS TO PAY YOUR BILL

- 1 Paperless Bill: Even paper & include clutter. Sign up at <http://PNM.com> to be paperless billing. You choose how to pay.
- 2 Free Online Click-to-Pay: Pay from your checking, savings or money market account. Sign up at <http://PNM.com>.
- 3 Free Automatic Payments: Financing payments from your checking or savings account with a major bill or an email bill, your choice. Sign up for automatic bank bill online at <http://PNM.com>.
- 4 Online Banking: Pay your PNM bill online at your bank's website. Visit your bank website for more information.
- 5 Pay in person: Visit dozens of participating Western Union offices. See <http://PNM.com> for current locations. \$1.00 fee applies.
- 6 Pay by Credit, Debit Card or Electronic Check: Make one-time payments with Visa, MasterCard & Discover online. A \$2.36 processing fee applies. PNM does not receive any portion of the fee. More info at <http://PNM.com>.

Visit <http://PNM.com> for more information on these and other bill options available to you.

de nuestros accionistas por su inversión en la empresa, sueldos y salarios, y varios impuestos.

5 Palo Verde Refinancing Credit
Porción ahorrada por los clientes que refinanciaron la Deuda de Arrendamiento de Palo Verde.

6 Fuel Cost Adjustment
El costo o el crédito por combustibles usados para generar electricidad por arriba o por debajo de la cantidad que es recuperada por la tasa eléctrica.

7 Service Charge
Incluye costos de mantenimiento del cableado, servicios de lectura de medidores y cuentas de cobro.

Esto cubre algunos de los costos de lectura de sus medidores, computación e impresión de cuentas, pagos de envíos postales y procesos. Se incurre en estos gastos aun cuando no se consuma energía.

8 Cost-Effective Energy Saving Prog. - Este cargo cubre el costo de programas de eficiencia de energía aprobado por la Public Regulation Commission of New Mexico. Para información en programas actuales de eficiencia de energía, por favor visita PNM.com/reembolsa.

9 City/County Franchise Fee
Cobrada por las ciudades por el derecho de paso y conducción de electricidad hasta su casa o negocio. No todos los clientes pagan esta cuota – exclusivamente por zonas donde es aplicable.

10 Message Center
Busque noticias, actualizaciones e información oportuna aquí.



Ubicaciones de Centros de Pago de Terceros

PNM tiene contrato con Western Union para aceptar pagos del servicio eléctrico. Por favor haga nota que centros de pagos de terceros pueden cobrar una cuota adicional por transacción de pago. Usted también puede pasar a dejar su pago en cualquier sucursal del banco Wellstar localizados en el territorio de servicio de PNM. Para encontrar ubicaciones de Western Union o sucursales de Wellstar cerca de usted, visite PNM.com/español.

Formas convenientes para pagar

PNM le ofrece varias formas para pagar su cuenta de energía eléctrica, incluyendo giro automático bancario, pago de una sola cuota en línea o por teléfono, por correo o en persona en alguna de nuestras oficinas de servicio de PNM o ubicaciones de centro de pagos de terceros. Vea la ilustración en la siguiente página y compare las opciones entre pagos únicos y recurrentes.

Giro bancario automático

¿No quiere pensar en el pago de su cuenta cada mes? Le podemos ayudar. Cuando se inscribe en el programa de Giro Bancario Automático, PNM electrónicamente retira su pago directamente de su cuenta de cheques, ahorros u otra cuenta que usted especifique. Recibirá un estado de cuentas de PNM antes de hacer la transferencia de su cuenta bancaria. Usted puede suspender el Giro Bancario Automático en cualquier momento si se comunica con PNM tres días laborales antes del pago programado. Para imprimir una solicitud de Giro Bancario Automático o para aplicar en internet, por favor visite PNM.com/español.

Pago único usando el internet/teléfono

Usted puede hacer un pago único a su cuenta de PNM por teléfono o por internet con tarjetas de crédito Discover, Visa, MasterCard o con una tarjeta de débito o cheque electrónico. Este servicio está disponible las 24 horas del día, 7 días a la semana. Para pagar por teléfono, llame a PNM al 888-342-5766 y use el sistema automático. Para recibir un servicio rápido, por favor tenga listo su número de cuenta, localizado arriba de su cuenta de PNM. BillMatrix Corp. es un tercer centro de pagos y le cobrará \$2.95 por cada operación. Estas cuotas están sujetas a cambio. PNM no recibe porción alguna de estas cuotas.

Pago por correo

Anexe un cheque o una orden de pago con el talón de reenvío de su cuenta en el sobre anexo a su cuenta. Favor de no enviar dinero en efectivo. Asegúrese

de anotar el número de su cuenta en su cheque u orden de pago; el número se localiza en la parte superior de su cuenta. Conserve la parte superior de su cuenta para su registro. Y, recuerde ponerle el timbre correspondiente y los datos del remitente ya que el Servicio Postal no entregará su sobre sin él mismo.

Procedimientos para el cobro

Se llevará a cabo la lectura de los medidores y se enviarán las cuentas el mismo día del mes para cada periodo, si es posible. Cuando el periodo de cobro cambie drásticamente para un cliente específico, se le avisará de antemano.

Se harán recargos por pagos atrasados y se agregarán a la cuenta del periodo de cobro, tomando en cuenta el periodo de cobro de 30 días calendario y contando a partir de la fecha de envío de la cuenta. Se aplicará una cantidad equivalente al .667 por ciento del total del adeudo por mes, sin contar los impuestos. Un pago parcial de la cantidad a pagar se aplicará a la cuenta más antigua y se incluirán otras comisiones o cargos calculados, si es que existen, antes de agregar cualquier cantidad a la cuenta en cuestión. Cualquier pago parcial, primero se abonará a los cargos por los servicios y no a los servicios especiales.

En caso de una interrupción o falla del medidor y que la cantidad de energía usada no quede registrada o por inaccesibilidad al medidor, PNM elaborará una cuenta corregida que se base en el uso y demanda de la energía utilizada en otro periodo semejante, de acuerdo con la Normas del NM Public Regulation Commission.

Si usted va a estar ausente por un periodo de tiempo y quiere asegurarse que se hagan sus pagos a tiempo, PNM le puede ayudar.

Residentes de Tribales:

Miembros de las tribus o Pueblos de Nuevo México quienes necesitan ayuda para traducir o con otras circunstancias deben de llamar al director de la división de relaciones al consumidor de la Comisión de Regulación Pública de Nuevo México al (888) 427-5772.



Formas para obtener su cuenta

Electrónicamente (vía correos electrónico)	Automáticamente configurados cada mes	PNM.com/espanol
Pagos automáticos— en papel o electrónicos desde su cuenta de banco	Automáticamente configurados cada mes	PNM.com/espanol
Cuenta tradicional en papel	Mes por mes	

Más información en:

Formas para obtener su cuenta

Clic para pagar	Gratis	PNM.com/espanol
Pagos automáticos— en papel o electrónicos desde su cuenta de banco	Automáticamente configurados cada mes	PNM.com/espanol
Sitio web de bancos/ cooperativas de ahorro y crédito	Gratis en varios	Su banco o cooperativa
Por correo		
Entrega en Wells Fargo	Gratis en caja de entrega	PNM.com/espanol
Western Union	Cuota de \$1	PNM.com/espanol
Visa, MC, Discover Credit, débito o crédito por CCA	Cuota de \$2.95 Llame al 1-877-509-5938	PNM.com/espanol

Más información en: