

Guía de Servicio al Cliente

Información importante sobre el uso
de energía en su hogar.



Powering New Mexico, Together

Cómo contactarnos

PNM.com

Servicios Residenciales

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

Servicios Comerciales

888-245-3659

Llame Antes de Excavar

811 (en todo el estado)

Reporte Interrupciones del Servicio

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

mensaje de texto #out to 78766

PNM.com/outagemap

Email:

PNM.customerservice@PNM.com

Chat:

PNM.com

Horario del Centro de Llamadas:

Lunes a Viernes, 7:30 A.M. – 6 P.M.

Lineas Relé TTD/TTY

Para personas con impedimentos
del Habla y/o Audición

TDD-TTY: 711

Redes Sociales

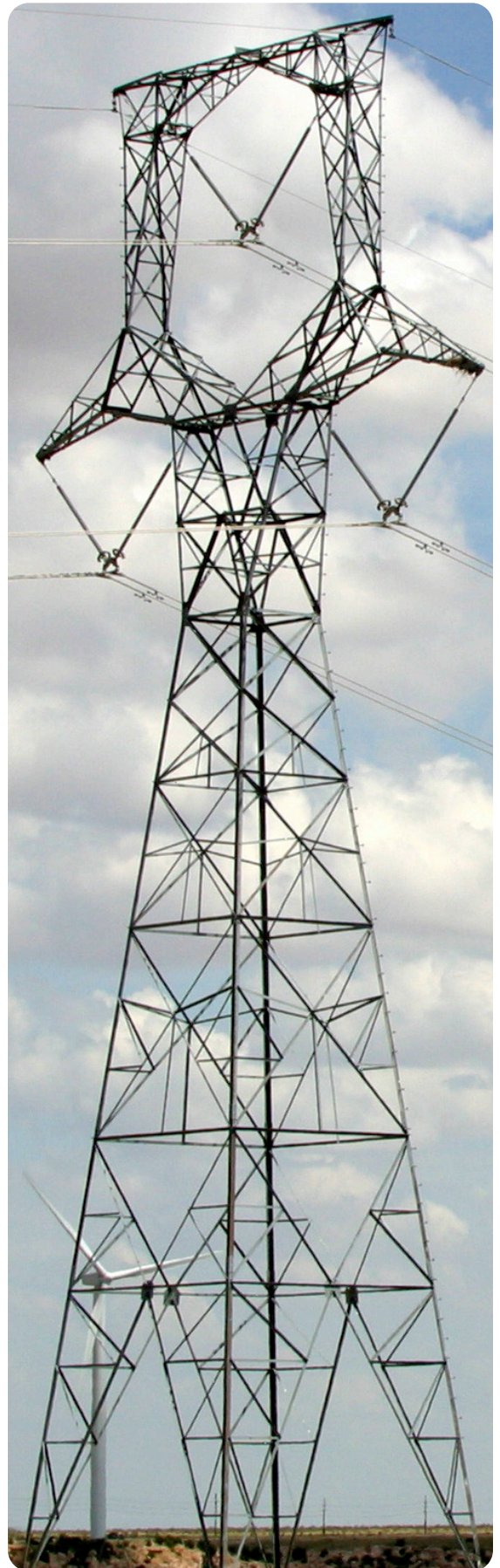


Facebook.com/PNMelectric



@PNMTalk

La información contenida en esta guía resume los derechos y responsabilidades de PNM para con sus clientes. Esta información es ofrecida en cumplimiento con la Regla 17.5.410.23 NMAC de la Comisión de Regulaciones Públicas de Nuevo México.



Nuestro compromiso con Usted

En PNM sabemos que una energía segura y confiable es crítica para su familia, así como para todos nuestros clientes a lo largo y ancho de Nuevo México. Estamos comprometidos a proveerle la energía que necesita cuando Usted la necesite. Puede contar con nosotros para llevarle energía confiable a su hogar o negocio y ayudarlo con todas sus necesidades de energía — ya sea que necesite instalar servicio en su nueva vivienda, analizar su consumo de energía o procurar ahorros en su factura eléctrica. Cualquiera que sea su necesidad de energía, PNM puede ayudarlo.

Desde nuestro personal de campo e ingenieros hasta nuestros consultores de servicio al cliente (Customer Experience Advisors), haremos lo que sea necesario para servirle mejor cada día.

En PNM, los clientes son nuestra prioridad y queremos asegurarnos de que usted cuente con la información necesaria para administrar de la mejor manera posible el uso de energía en su hogar. En esta Guía de Servicio al Cliente encontrará información diseñada para ayudarlo a tomar decisiones inteligentes en materia de energía. Si tiene alguna pregunta sobre las mejores opciones para su hogar, PNM está aquí para ayudarlo.

Tabla de Contenido

- 3 Todo acerca de su factura
- 5 Estamos aquí para ayudarlo
- 7 Programas diseñados para usted
- 9 Problemas que pueden afectar su cuenta
- 12 Su medidor eléctrico
- 13 Maneras convenientes de pagar su factura

Cómo leer su factura

Entender su factura es crítico para entender cómo el uso eficiente de su energía pudiese ayudarlo a reducir el monto de su factura. Observe su factura cada mes y determine a dónde se están yendo sus dólares de energía. ¿Está usted consumiendo más energía este mes que en el mismo mes del año pasado? Analice su consumo de energía y asegúrese de que su familia ponga en práctica buenos hábitos en su consumo de la energía.

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

PNM PNM.com
Make a payment: 844-766-7968, 24/7
Customer service: 888-342-5766, M-F 7:30AM-6PM

Bill Issued Date 03/10/2025
Amount Of Your Last Bill \$60.47
Payments Received \$0.00
Balance Before Current Bill \$60.47
Current Electricity Charges \$14.34

Total Amount Due \$74.81
Due by Mar 25, 2025

Your Account
Account number: 123456789-1234567-0
Service address: YOUR NAME
1234 ANY STREET NE
ALBUQUERQUE, NM 87110

Energy Use History
Find out more about meter readings at PNM.com/meterreading

Energy Use Snapshot
This bill: Feb 10 - Mar 10 (28 days)
Usage This Bill 20 kWh
Avg. daily use: 0.71 kWh
Avg. daily cost: \$0.51
Avg. daily temp: 43°
Usage Last Year's bill 332 kWh
Avg. daily temp: 43°

414 Silver Ave. SW
Albuquerque, NM 87102

Total Amount Due \$74.81
Due by 03/25/2025

Your donation to the PNM Good Neighbor Fund (GNF) provides assistance to those in need. PNM shareholders match your donation.
GNF Donation \$
Total enclosed \$

PNM
PO Box 27900
Albuquerque, NM 87125-7900

0 0 0000000000000000 0 0000000000 0 0



Fecha de vencimiento del pago

Su factura debe ser pagada al momento de recibirla y será considerada morosa 20 días después de la fecha en la cual fue emitida. Luego de 30 días, cualquier monto no cancelado incurre en una tarifa por pago tardío.

1

Número de Cuenta

Este número es único para usted. Asegúrese de tenerlo a la mano cuando requiera ayuda o servicios adicionales.

2

Gráfica de su Consumo Eléctrico

Este gráfico de barras presenta un resumen de su consumo de energía en los últimos 13 períodos de facturación. La barra de color blanco muestra el consumo correspondiente a la factura actual.

El precio de la electricidad aumenta con cada bloque consecutivo. Mientras menos bloques vea en su factura, menor será el precio promedio que usted pagará por su electricidad. Mientras más bloques tenga cada barra en la gráfica, más está pagando en promedio. Observar con regularidad esta sección de su factura le dará una idea de si hay ciertos momentos del año — como durante el verano — en los cuales usted quiera considerar ahorrar energía para administrar mejor sus costos.

3

Sinopsis de su Uso de Energía

Esta imagen incluye su consumo eléctrico, costo y temperatura, en promedio.

4

Cómo Contactarnos

Note aquí los detalles acerca de cómo contactarnos por teléfono o en línea.

5

Talón de Pago

Separe y envíe de regreso esta porción de la factura con su pago, o tráigala con usted cuando vaya a realizar un pago en persona.

1

Detalle de la Factura

Esta tabla resume los diferentes cargos que comprenden su cargo total por electricidad.

2

Electricidad Usada

Esta sección detalla la energía total en kilovatios-hora (kWh) consumida durante el periodo de facturación, así como las lecturas de su medidor del mes actual y del mes anterior.

3

Cargo Fijo de Servicio al Cliente

Este cargo mensual ayuda a recuperar parte de los costos de PNM asociados con traer la energía a su hogar y otros servicios al cliente. Este cargo siempre es el mismo, independientemente de cuánta electricidad se consuma.

4

Cargos Básicos

PNM factura el consumo de electricidad en bloques de kWh; el Bloque 1 y el Bloque 2 son de 450 kWh. El precio de la electricidad aumenta con cada bloque consecutivo. Mientras menor sea la cantidad de bloques que vea en su factura eléctrica, menor será el precio promedio que usted deberá pagar por su electricidad. Mientras más bloques vea, más pagará en promedio. Monitorear esta sección con regularidad le dará una idea de si hay ciertos meses del año — como en el verano — en los que considere conservar energía para controlar sus costos.

5

Ajuste por Costo de Combustibles

Al igual que ocurre con los precios de la gasolina, los costos del combustible para servicios públicos también pueden variar enormemente. El 100% del costo del combustible para recursos de energía tradicional está incluido en esta sección de la factura. En esta sección de la factura, los costos no están relacionados con la energía solar generada por los clientes.

6

Cargo por "Renewable Energy Rider" o cláusula de energía renovable

PNM cuenta con fuentes de energía renovable, como la solar, la eólica y la geotérmica, para lograr sus metas de transición energética en Nuevo México. Este cargo apoya el desarrollo de estos recursos y refleja nuestro compromiso con un medio ambiente más limpio.

7

Programa de electrificación del transporte

Este cargo mensual ayuda a recuperar parte de los costos del programa de PNM llamado "Transportation Electrification Program", incluyendo reembolsos y otros cargos administrativos de mercadeo, educación y promoción.

8

"Energy Transition Charge" o Cargo por la Transición Energética de San Juan

El Acuerdo de Transición Energética de Nuevo México (ETA, por sus siglas en inglés) incluye planes para el retiro anticipado de plantas de carbón, lo cual ayudaría a cumplir las metas de un Nuevo México libre de carbón. Como parte de nuestro plan para ofrecer a nuestros clientes electricidad 100% libre de carbón — y en conformidad con el acuerdo ETA — PNM cerró la Estación Generadora de San Juan. Todos los clientes verán en sus facturas un cargo mensual denominado "Energy Transition Charge" para recuperar costos asociados con este retiro. Todos los derechos de estos cargos son propiedad de PNM Energy Transition Bond Company I, LLC. Esta declaración es requerida por mandato del New Mexico Taxation and Revenue Department. Se aclara que PNM está cobrando los cargos en nombre de PNM Energy Transition Bond Company I, LLC, propietaria de los mismos.

9

Cargo por Modernización de la Red Eléctrica

Cargo mensual en su factura que ayuda a mejorar la red eléctrica para brindar un servicio más confiable, una mejor respuesta a los apagones y más información sobre su uso de energía.

10

Ahorro de Energía Costo-Effectiva

Esto paga por programas de eficiencia energética — como el reciclaje de refrigeradores, los reembolsos y descuentos en enfriamiento y otros artefactos, así como toda una gama de programas para entes comerciales y negocios.

11

Información del Servicio y Lectura del Medidor

Esta sección le muestra la lectura actual y las lecturas previas de su medidor, la fecha en la que la lectura de su medidor fue tomada o estimada y la electricidad que usted usó durante el periodo de facturación.

Si ve "Actual" en este recuadro, la lectura de su medidor fue realizada en persona.

Si ve "Estimated" en este recuadro, la persona encargada de tomar la lectura de su medidor no pudo hacerlo. Entre las razones comunes para que haya una lectura estimada se encuentran: condiciones del tiempo y problemas de acceso, tales como puertas bajo llave, presencia de perros o arbustos. Según las reglas establecidas por la Comisión de Regulaciones Públicas de Nuevo México, PNM sólo puede estimar sus facturas por un máximo de dos meses consecutivos.

Name: YOUR NAME

Account #: 123456789-1234567-0

1234 ANY STREET NE

Page 3 of 3

Billing Details

Breakdown of Current Charges of \$14.34

11

Base Charges

\$11.45

Fuel Cost Adjustment

\$0.55

Riders

\$0.93

Taxes

\$1.41

	Use (kWh)	\$ per kWh	Percentage	Amount
Base Charges				
Residential Rate 1A				
Customer Charge				7 \$9.95
Use Type				
Non-Summer	20,000	x \$0.0748255		\$1.50
Fuel Cost Adjustment				
Non-Renewable: 79.4% of kWh	15,880	x \$0.0345595		\$0.55
Renewable: 20.6% of kWh	4,120	x \$0.0000000		\$0.00
Riders				
Renewable Energy Rider	20,000	x \$0.0071734		\$0.14
Transportation Electrification R53	20,000	x \$0.0006269		\$0.01
San Juan Energy Transition Charge*			9 4.057%	\$1.69
Cost-Effective Energy Saving Prog.				\$0.56
Taxes				
City/County Franchise Fee		3.000%		\$0.39
State		4.8750%		\$0.65
County		1.1875%		\$0.16
City		1.5625%		\$0.21
Balance Before Current Bill				\$60.47
Current Electricity Charges				\$14.34
Total Amount Due				\$74.81

* San Juan Energy Transition Charge

A charge to recover costs associated with the early retirement of the San Juan Generating Station coal plant. All rights to the energy transition charges are owned by PNM Energy Transition Bond Company I, LLC (ETBC I). This statement is required by a ruling from the New Mexico Taxation and Revenue Department. It is to disclose that PNM is collecting the charges on behalf of ETBC I, who will own them. For more information, please refer to PNM.com/definitions.

1

Meter Reading Details

Meter number 8875309

Read date 03/10/2025 (28 days billed)

Meter read type Actual

Current read 47862

Previous read 47862

Meter constant x 1,000

2 47862 kWh

4



¿Está atrasado en el pago de su factura?

Entendemos que a veces puede ser difícil pagar las facturas de servicios públicos. Las personas que cumplan con los requisitos podrían recibir ayuda para pagar sus facturas a través de programas ofrecidos por agencias estatales y locales.

Para más información, visite PNM.com/billhelp.

A veces las personas necesitan ayuda para pagar sus facturas de energía. PNM tiene una manera de ayudar a través del Fondo del Buen Vecino (PNM Good Neighbor Fund).

Estamos aquí para ayudar

El Fondo del Buen Vecino de PNM

El Fondo del Buen Vecino (PNM Good Neighbor Fund) es un fondo de emergencia que ayuda a clientes de bajos recursos en su área de servicio con asistencia financiera para el pago de energía cuando estén en riesgo de sufrir la desconexión de su servicio eléctrico. Donaciones de generosos clientes, empleados y accionistas de PNM financian este programa.

Maneras de ayudar a un vecino que lo necesite

Hay cuatro maneras de contribuir con una donación al Fondo del Buen Vecino de PNM:

- 1** **Con su Pago Online** - Usted puede donar al pagar su factura mensual de PNM en línea agregando una cantidad extra en el espacio designado PNM Good Neighbor Fund Donation.
- 2** **Con su Pago por Correo** - Si recibe su factura de PNM en el correo, usted puede agregar una donación a su pago mensual. Simplemente complete la sección designada PNM Good Neighbor Fund en su factura y escriba el monto que decida donar.
- 3** **Inscríbese para las donaciones automáticas de "Round-Up"** - Su factura se redondeará automáticamente al siguiente dólar cada mes. Por ejemplo, una factura de \$53.53 se redondeará a \$54.00. Los accionistas de PNM igualarán su donación de \$0.47.
- 4** **Con Cheque o Money Order** - Usted puede hacer cualquier donación enviándonos un cheque o money order por correo. Imprima el formulario de donación del Good Neighbor Fund, llénelo con la información de su banco y envíelo por correo USPS a la dirección:

PNM
P.O. Box 27900
Albuquerque, NM 87125-7900

¿Cómo solicitar ayuda del Fondo del Buen Vecino?

Locaciones del PNM Good Neighbor Fund - Sólo con Cita

Para solicitar ayuda del PNM Good Neighbor Fund, programe una cita en una de las oficinas de nuestras agencias comunitarias.

ALBUQUERQUE	ALAMOGORDO	CLAYTON
Rio Grande Food Project 600 Coors Blvd NW Albuquerque, NM 87121 505-831-3778 www.rgfp.org Llame al 505-831-3778 para programar su cita. Si no tiene una cita, visite cualquiera de las oficinas del Good Neighbor Fund durante el horario regular de distribución de comida, miércoles y viernes de 9 am a 11 am.	Love Inc. of Otero County 1106 Ohio Ave Alamogordo, NM 87310 575-437-5683 www.loveincotero.org	Alternatives to Violence 110 Walnut Street Clayton, NM 87415 575-374-0135 Email: atvcclayton1@gmail.com
DEMING	LAS VEGAS	LOS LUNAS, BELEN, ISLETA PUEBLO
CitiLife Church 1200 E Pear Street Deming, NM 88030 575-546-7479 www.citilifechurch.com	Samaritan House 501 7th Street Las Vegas, NM 87701 505-454-1390	Midwest NM CAP (Community Action Program) 549 Don Pasqual Rd NW Los Lunas, NM 87031 505-866-0466 www.ourkidzrock.com
SOUTHWEST NEW MEXICO – VIRTUAL	SANTA FE	SILVER CITY, BAYARD, HURLEY AREA
United Way of Southwest New Mexico Atiende virtualmente a residentes del sur de Nuevo México por medio del 211.	Salvation Army Office 525 West Alameda Street Santa Fe, NM 87501 505-988-8054 www.salvationarmy.usa.org/usn	St. Francis Newman Center 914 W. 13th St Silver City, NM 88061 575-538-3662 stfrancisnewman.wixsite.com Hidalgo Medical Services - Family Support 114 W. 11th St Silver City, NM 88061 575-597-2745

Traiga los siguientes documentos a su cita:

- Factura de PNM que muestre un balance de cuenta vencido. Si usted tiene más de 65 años, no necesita demostrar un balance vencido para recibir asistencia.
- Constancia de aprobación para recibir beneficios de LIHEAP o SNAP del año en curso.
- Prueba de no ingresos, si no cuenta con ningún tipo de ingresos.
- Documento de identidad o ID del individuo a cuyo nombre está la cuenta de PNM.

Servicios Adicionales

Residentes de Comunidades Tribales: La organización que sirve a nuestra área de servicio es una oficina tribal del LIHEAP: Five Sandoval Indian Pueblos y Laguna Pueblo (para residentes del área de Rio Puerco). Contacte a su oficina tribal administrativa para preguntar acerca de asistencia disponible para completar su solicitud de LIHEAP.

Clientes en estado Crítico: PNM acepta solicitudes por parte de clientes que quisieran ser identificados como clientes en estado crítico, cuya salud o vida pudiese estar en peligro en el caso de que el servicio eléctrico sea desconectado. Sírvase contactar a PNM si usted quiere ser incluido en esta lista de identificación, en concordancia con la cláusula 17.5.410 de la NMAC.

Servicio LifeWatch de PNM: Si la vida de alguien en su residencia depende de equipos médicos que funcionan con electricidad, el servicio LifeWatch de PNM puede ayudarlo. Este servicio mantiene un registro de clientes que necesitan electricidad por razones médicas y puede enviar notificaciones y alertas de interrupciones del suministro eléctrico tanto a usted como a una tercera persona designada. PNM.com/lifewatch.

Protección Temporal de Calefacción: A partir del 15 de noviembre de cada año - si usted califica para beneficios de LIHEAP - también puede calificar para protegerse de que su servicio sea desconectado hasta el 15 de marzo del año siguiente. Para evitar que su servicio eléctrico sea desconectado durante este periodo de frío, usted no deberá tener cargos vencidos o pendientes en su cuenta de PNM para la fecha del 15 de noviembre.

Protección durante la temporada de calefacción

A partir del 15 de noviembre de cada año, si usted califica para LIHEAP, puede ser elegible para recibir protección contra la suspensión de su servicio eléctrico hasta el 15 de marzo del año siguiente. Para evitar la suspensión de su servicio eléctrico durante este periodo, no debe tener cargos vencidos en su cuenta de PNM al 15 de noviembre.



¿Cómo funciona la Facturación por Presupuesto?

Un programa diseñado especialmente para usted

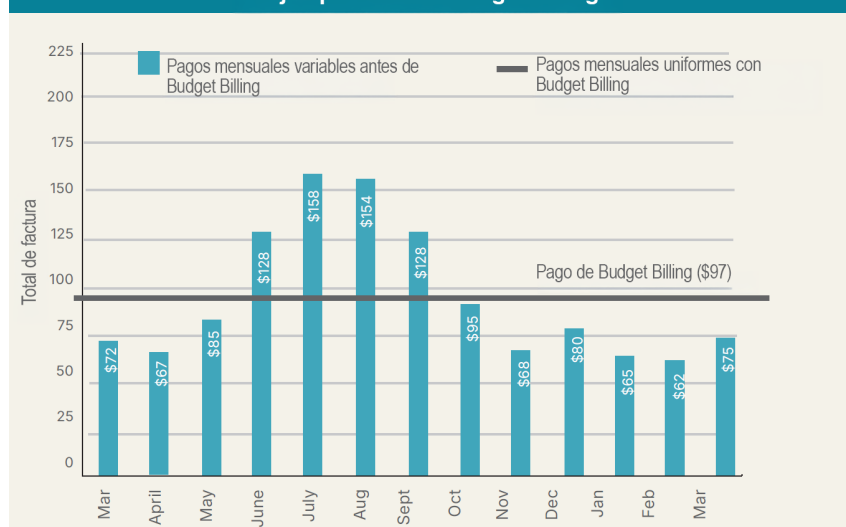
Budget Billing

Administrar su presupuesto es más fácil cuando sabe cuánto va a pagar. PNM Budget Billing ayuda a mantener pagos mensuales más consistentes al distribuir los costos de energía durante todo el año.

Usted seguirá pagando por toda la energía que use, pero sus costos totales se distribuirán de manera uniforme durante todo el año. Los montos de PNM Budget Billing se revisan dos veces al año, generalmente en febrero y agosto, y pueden aumentar o disminuir según su consumo real y los costos actualizados de la energía.

Si usó más energía de la que pagó, o si pagó por más energía de la que usó, esa diferencia se tomará en cuenta para calcular su pago de PNM Budget Billing para el próximo año del programa. El monto de su factura se ajustará según corresponda. Visite [PNM.com/budgetbilling](https://www.pnm.com/budgetbilling) para registrarse.

Ejemplo de PNM Budget Billing



Escogiendo la mejor tarifa

Entienda cómo está usando su electricidad

Revise facturas previas:

Observe su consumo mensual (en kWh) y cualquier cargo durante períodos de demanda pico o de alto consumo en los últimos 12 meses para entender mejor sus patrones de consumo.

Identifique sus hábitos:

Determine cuándo consume la mayor parte de su energía. Por ejemplo, si usted usa mucha electricidad durante las horas pico o de alto consumo, el plan "time-of-day" puede resultarle más costoso, mientras que el plan "fixed-rate" o plan de tarifas fijas pudiese quedarle mejor si prefiere facturas más predecibles.

Tarifas

Residenciales

Una estructura de tarifas por nivel de consumo eléctrico carga diferentes precios por cada kilovatio-hora (kWh) en función de su consumo total de energía. El primer nivel tiene el precio más bajo para los primeros 450 kWh que use, los siguientes 450 kWh son cargados a una tarifa ligeramente más alta y cualquier consumo por encima de esa cantidad entra en la escala más alta y más costosa. Este modelo busca recompensar a clientes que conservan energía al mantener su consumo dentro de los límites de los niveles más bajos.

"Time-of-Day"

El costo de producir electricidad cambia en ciertas horas del día o días de la semana, al igual que sucede con los boletos aéreos o las tarifas de Uber. Cuando producir energía es más económico para nosotros, terminamos pasándole los ahorros a usted. El programa de PNM "Time-of-Day" le da acceso a esas horas más económicas, como temprano en la mañana, en la noche o los fines de semana, para así reducir su factura mensual de energía. Usted puede ver grandes ahorros simplemente cambiando unas cuantas actividades a estas horas más económicas.

Regístrese en [PNM.com/timeofday](https://www.pnm.com/timeofday).

Whole Home EV

Recargue mientras descansa - PNM ofrece a sus clientes una tarifa de electricidad más económica y conveniente para recargar su vehículo eléctrico entre las 10:00 PM y las 5:00 AM, por casi el mismo costo de un galón de gasolina.

Visite [PNM.com/ev](https://www.pnm.com/ev) para más información acerca de las tarifas de "Whole Home EV Rate" y otras ofertas para vehículos eléctricos.

Cómo son determinadas la tarifas

Las tarifas eléctricas están determinadas por el costo de generar, transmitir y distribuir la electricidad, lo cual incluye el combustible, la construcción de plantas y el mantenimiento de la red eléctrica. En Nuevo México, la Comisión de Regulaciones Públicas (NMPRC, por sus siglas en inglés) debe aprobar los cambios de tarifas tras revisar los costos y la propuesta de tarifas de PNM.

Para más información, visite [PNM.com/rates](https://www.pnm.com/rates)

Problemas que afectan su cuenta



Bajo las reglas establecidas por la Comisión de Regulaciones Públicas de Nuevo México (NMPRC), PNM puede desconectar su servicio eléctrico por varias razones.

PNM puede desconectar su servicio sin aviso previo si:

- Una situación de emergencia ocurre.
- Una situación de peligro existe.
- Nuestros equipos interrumpen el servicio de otros clientes.
- Hay daños, manipulación o destrucción deliberada de equipos de PNM.
- Hay uso de electricidad sin debida autorización.

Podemos desconectar el servicio eléctrico con tres (3) días de aviso previo si:

- El acceso razonable a nuestros equipos no es concedido.
- Los equipos, permisos, certificados y/o derechos de paso para obtener servicio son removidos.
- Cualquiera de las reglas de servicio, según fueron aprobadas por la NMPRC, es violada.
- Las certificaciones médicas y/o formularios financieros presentados fueron obtenidos de manera fraudulenta.

Podemos desconectar el servicio eléctrico con siete (7) días de aviso previo si:

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

Podemos desconectar el servicio eléctrico con quince (15) días de aviso previo si:

- Usted no paga su factura eléctrica antes de la fecha límite, después de haber recibido un aviso de desconexión.

Si no puede pagar su factura y usted o alguien que vive con usted tiene una enfermedad crónica o grave, puede presentar los siguientes documentos para evitar la suspensión del servicio eléctrico:

- El formulario PNM Medical Certification, válido por hasta un año, completado y firmado por un médico licenciado o su asistente, un médico osteópata licenciado o su asistente, o un enfermero/a certificado/a, declarando que la desconexión del servicio eléctrico puede poner en peligro el estado de salud o la vida de la persona que se encuentra seriamente o crónicamente enferma.
- El formulario PNM Financial Certification (válido por 90 días) declarando que el cliente califica para asistencia financiera - según lo determina el Departamento de Servicios Humanos de Nuevo México o el organismo equivalente en su comunidad tribal - O una copia vigente de la identificación de elegibilidad del cliente para recibir servicios de Medicaid.

Cuando se mude

Usted será responsable de cualquier cargo pendiente por servicios de PNM en su residencia anterior. Si no paga estos cargos, su servicio podría ser suspendido en su nueva residencia.

Notificación a terceros: un respaldo para su factura

A veces, usted o alguien que conoce puede necesitar un poco de ayuda para mantenerse al día con su factura de electricidad. Para ayudar en esos casos, PNM ofrece un programa llamado Third Party Notification.

Si corre el riesgo de que su servicio eléctrico sea suspendido por cualquier motivo, le enviaremos una notificación a usted y a un tercero que usted designe.

El tercero puede ser un familiar, un amigo, un vecino o cualquier otra persona que usted elija. Esta persona no tiene la obligación de pagar su factura; solo acepta recibir una notificación si su cuenta está atrasada.

La información de su cuenta solo se compartirá con el tercero cuando recibamos un formulario de consentimiento firmado por usted y por el tercero.

Para obtener un formulario de consentimiento de Third Party Notification, llame a PNM.



Restaurando su servicio

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

Restauraremos su servicio tan pronto como la causa de la desconexión sea corregida. Un depósito de seguridad y un cargo por reconexión pueden ser requeridos.

Problemas que afectan su cuenta

(continuación)

PNM no desconectará su servicio residencial por:

- Falta de pago de cualquier servicio especial.
- Falta de pago de un servicio diferente en la misma dirección o en otra dirección.
- Falta de pago de un cargo por servicio eléctrico que esté en disputa.
- Falta de pago de la factura de otro cliente que usted aceptó pagar.

Requerimientos de depósitos de seguridad

En el caso de nuevos clientes, los depósitos de seguridad usualmente no son requeridos. Sin embargo, un depósito puede ser requerido antes de recibir servicio si usted:

- Está comenzando una nueva cuenta y no cuenta con una calificación aceptable en su historial de crédito.
- Ha recibido un aviso de desconexión 3 veces en los últimos 12 meses.
- Está reconectando su servicio tras una desconexión relacionada con su crédito.
- Ha redireccionado o interferido con el suministro de electricidad previamente (robo de electricidad).
- No cuenta con documentación de un buen historial de pago con otra compañía de servicios.

La cantidad del depósito de seguridad puede ser de hasta un sexto (1/6) de su factura estimada anual. Nosotros podemos ofrecerle certificados de depósito. Una vez que usted tenga 12 meses consecutivos de pagos puntuales, su depósito - más intereses - será abonado a su cuenta. Bajo circunstancias especiales — si usted es persona de la tercera edad, tiene una discapacidad, no puede demostrar recursos financieros adecuados, califica para LIHEAP o ha tenido servicio previamente bajo el nombre de su esposo/a (con un historial de crédito aceptable) — su depósito puede que sea reducido o exonerado. En el caso de que un depósito de seguridad sea requerido, el mismo deberá ser pagado de forma anticipada.

Servicios Adicionales

Nosotros nunca cargaremos una tarifa por corregir condiciones en nuestro sistema que pudiesen afectar su servicio eléctrico o en equipos cuyo mantenimiento es nuestra responsabilidad. Sin embargo, sí podemos añadir cargos por la reparación o el reemplazo de equipos dañados por el cliente.

Nosotros estamos comprometidos a brindar un servicio al cliente de la más alta calidad. Cualquier pregunta o duda relacionada con su cuenta puede ser resuelta contactando a un representante de servicio al cliente.

Presentación de quejas

Si usted cree que su factura contiene errores, por favor contáctenos por el teléfono 888-DIAL- PNM (888-342-5766). Haremos cualquier esfuerzo necesario para resolver la situación. Si el asunto requiere de una mayor investigación, nosotros le contactaremos en un lapso de tiempo razonable con más información al respecto.

En caso de disputas de facturación, usted deberá pagar la porción no disputada o su servicio será desconectado. Una vez que la disputa haya sido resuelta, le enviaremos una factura enmendada y cualquier reembolso o crédito que corresponda.

Si no está satisfecho con la resolución de su disputa, puede presentar una queja ante la Comisión de Regulaciones Públicas de Nuevo México (NMPRC, por sus siglas en inglés). Si usted es miembro de una tribu o pueblo de Nuevo México, puede solicitar ante la NMPRC la ayuda de un intérprete u otro tipo de asistencia mediante su división de relaciones con los consumidores al teléfono 888-427-5772. La NMPRC puede ser contactada directamente llamando al 888-4-ASK-PRC (888-427-5772) o por correo en la siguiente dirección:

New Mexico Public Regulation Commission
Attn. Records Bureau
PO Box 1269
Santa Fe, NM 87504-1269



Su medidor eléctrico

Nuestro equipo trabaja para proporcionarle una factura precisa y a tiempo. Para lograrlo, necesitamos acceso seguro a su medidor cada mes. Mantenga el área alrededor de su medidor libre de obstrucciones, como escombros, árboles o arbustos demasiado crecidos. También le pedimos que mantenga a sus mascotas bajo control, sin importar su tamaño o temperamento. Gracias por ayudar a mantener seguro a nuestro personal que lee los medidores.

Cuando no podamos leer su medidor

Nuestro equipo trabaja duro para brindarle una factura eléctrica precisa y a tiempo. Para esto debemos contar con un acceso seguro que nos permita tomar la lectura de su medidor cada mes. Ubique su medidor y determine si hay un camino directo y seguro hacia el mismo, libre de obstáculos como desechos o árboles/arbustos demasiado crecidos. Por favor, asegúrese de que sus mascotas no estén sueltas, independientemente de su tamaño o temperamento. Gracias por mantener seguro a nuestro personal de lectura de medidores.

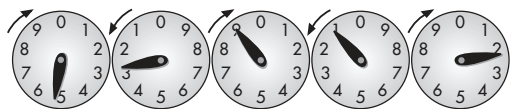
Cómo leer su propio medidor

Su factura mensual refleja la cantidad real de electricidad que usted consumió durante su período de facturación previo. Sin embargo, si nuestro personal no puede tomar la lectura de su medidor debido a condiciones extremas del clima o a dificultades de acceso a su propiedad, nosotros estimaremos su consumo de energía y la factura se basará en su consumo pasado. Su factura estará claramente marcada con la palabra "ESTIMATE." Usted también puede enviarnos su propia lectura del medidor.

Cómo leer su propio medidor

Algunos clientes prefieren enviar directamente sus propias lecturas del medidor a PNM. Tomar la lectura de su medidor eléctrico y calcular cuánta energía usa puede parecer complicado, pero las siguientes instrucciones paso a paso le mostrarán lo sencillo que es en realidad.

Para leer su medidor, observe los cuatro — o en algunos casos, cinco — diales del equipo. Lea las agujas de izquierda a derecha y apunte el número más bajo por el que haya pasado la aguja en cada dial. Los diales del medidor eléctrico que muestra el diagrama indican una lectura de 5, 2, 9, 1 y 2 o 52912. Si en lugar de un medidor de diales, usted tiene uno con una pantalla digital, simplemente lea los números de izquierda a derecha para tomar su lectura.



Para determinar la cantidad de electricidad que usó durante su último período de facturación, simplemente tome la lectura actual y réstele la lectura previa, reflejada en su factura del mes anterior. El medidor no comienza desde cero cada mes.

Su consumo de energía varía cada temporada y de mes a mes por diferentes razones. Su medidor eléctrico funciona de manera similar al odómetro de su auto. Si usted cree que su medidor no está registrando correctamente su consumo de energía, contacte a nuestro servicio al cliente vía una sesión de chat en PNM.com o llamando al 888-DIAL-PNM.

Para enviarnos la lectura de su medidor:

- Llámenos al 888-DIAL-PNM y seleccione la opción "Billing and Payments".
- Haga login en su cuenta de PNM en PNM.com y seleccione la opción "Submit Meter Reading".



Servicio Seguro

Todo el personal que llega a tomar la lectura de su medidor cuenta con una identificación de PNM y lleva ropa con el logo de PNM. Si alguien toca a su puerta y se identifica como un encargado de tomar la lectura de su medidor, pídale que le muestre su identificación. Si el individuo se rehúsa a presentar la identificación correspondiente, solicita algo diferente que usted considere sospechoso o si la situación en general le parece extraña, por favor no le permita el acceso a su propiedad - llame al 911 y luego llame a PNM al 888-DIAL-PNM para reportar el incidente.



Pague en Persona

Paque su factura de PNM de manera GRATUITA en uno de nuestros Centros de Pago de PNM o en cualquier agencia que ofrezca el servicio de pago de facturas a través de Western Union.

Visite **PNM.com/payinperson** para encontrar agencias de Western Union y lugares para pago en persona.

Cámbiese a Digital

Al escoger recibir sus facturas de forma digital, usted disfrutará la conveniencia de acceder a su factura en cualquier momento, desde cualquier lugar e inmediatamente después de que su factura sea generada. Esta es una manera segura de administrar su cuenta.

Visite **PNM.com/paperless**.

Convenientes maneras de pagar

PNM le ofrece varias formas de pagar su factura de electricidad. Compare aquí sus opciones y escoja la mejor para usted.

Pago Automático

¿No quiere pensar en tener que pagar su factura cada mes? Podemos ayudarle. Cuando usted se registra para Pagos Automáticos, PNM retirará fondos directamente de la cuenta de cheques o de ahorros que usted especifique para pagar su factura de manera electrónica. Usted recibirá un estado de cuenta de PNM antes de que los fondos sean transferidos desde su cuenta. Los pagos automáticos pueden ser detenidos en cualquier momento, contactando a PNM al menos tres días laborales antes de la fecha para la cual haya sido programado el pago. Por favor visite **PNM.com/autopay**

Pago único por teléfono o en línea

Usted puede hacer un pago único a su cuenta de PNM - por teléfono o en línea - usando una tarjeta de crédito, una tarjeta de débito o un cheque electrónico. Por razones de seguridad bancaria, nuestros Asesores de Experiencia del Cliente no pueden procesar pagos a su nombre. Para pagar por teléfono, comuníquese con KUBRA EZ-PAY al 844-PNM-PYMT (844-766-7968). Por favor, tenga a la mano su número de cuenta de PNM, ubicado en la parte superior de su factura. PNM KUBRA EZ-Pay impone un cargo de \$2.00 por cada transacción. Estas tarifas están sujetas a cambios. PNM no recibe ninguna porción de estas tarifas por procesamiento. Para hacer un pago en línea, visite **PNM.com/pay**, haga login en su cuenta de PNM y pague usando su cuenta de cheques o de ahorros para evitar el cargo de \$2.00 por procesamiento.

Pago por Correo

Adjunte un cheque o money order al talón de pago ubicado en la parte inferior de su factura y envíelos dentro del sobre que recibió con su factura. Por favor, no envíe dinero en efectivo. Escriba en el cheque o money order su número de cuenta de PNM, ubicado en la parte superior de su factura. Por favor, guarde la parte superior de su factura para sus registros. Recuerde ponerle una estampilla al sobre. PNM impone un cargo de \$33 por cheques devueltos cuando un cheque de papel o electrónico es enviado y regresado por cualquier razón.

Procedimientos de facturación

Procedimientos de facturación

Nosotros tomamos la lectura de su medidor y generamos su factura en la misma o alrededor de la misma fecha cada mes. Si este ciclo regular de facturación llegase a cambiar de manera significativa, usted será notificado con anticipación.

Cargos por morosidad serán añadidos a la factura del cliente si el pago continúa apareciendo como pendiente al momento de generar la siguiente factura. Un pago parcial del monto pendiente es aplicado primero a la factura más antigua - incluyendo otras tarifas o cargos extra, si existen - antes de ser aplicado a la factura actual. Cualquier pago parcial será acreditado primero a los cargos básicos por servicio, no a los de servicios especiales.

En el evento de que el medidor deje de funcionar o falle en registrar la cantidad total de energía consumida o si el medidor estuvo inaccesible, PNM generará una factura corregida basada en su consumo de energía en un periodo de tiempo similar, de acuerdo con las reglas establecidas por la Comisión de Regulaciones Públicas de Nuevo México.

Residentes de Comunidades Tribales:

Miembros de las comunidades tribales de Nuevo México, pueblos o naciones que necesiten servicios de interpretación en sus respectivas lenguas o asistencia con otros asuntos de servicio al cliente pueden comunicarse con la División de Relaciones con el Cliente - Comisión de Regulaciones Públicas de Nuevo México - llamando al 888-427-5772.

Maneras de pagar su factura

Factura en papel	via United States Postal Service	
Pago Automático	Recurrente, cada mes	PNM.com/autopay
En Persona	Gratis en algunas locaciones	PNM.com/payinperson
Por Teléfono	Llame al 1-844-766-7968	PNM.com/payinperson

Pagos Online

Click-to-pay	Gratuito	PNM.com/pay
Sitio en Internet del Banco o Credit Union	Gratuito en muchos	En su banco o credit union
Visa, MC, Discover tarjeta de débito o ACH	Cargo de \$2.00 Llame al 1-844-766-7968	PNM.com/pay

PNM

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

PNM.com

Updated 07/2026



Powering New Mexico, *Together*

Main Offices
Albuquerque, NM, 87158-0605