

Importante Información para los Usuarios de Gas Propano de Nuevo México

Usted, como usuario de Gas Propano en Nuevo México tiene varias opciones disponibles. La Comisión de Regulación Pública de Nuevo México conocida como *New Mexico Public Regulation Commission (NMPRC)*, quiere asegurarse de que usted conozca las opciones que existen para usted en caso de que surjan preguntas o problemas.

Si usted tiene alguna pregunta, queja o inquietud, por favor:

- Comuníquese directamente con el vendedor de gas propano con el que usted tiene el problema o queja.
- Si usted no está satisfecho con la respuesta del vendedor y quiere presentar una queja ante la Comisión, comuníquese con la División de Relaciones del Usuario (CRD) de NMPRC al: **1-888-427-5772**. El personal de CRD le ayudará gratuitamente.
- Los miembros de las tribus o pueblos de Nuevo México que necesiten ayuda con traducciones o con otros asuntos, pueden comunicarse con la División de Enlace de Americanos Nativos al **(505) 476-0319**. Ellos los pondrán en contacto con el personal apropiado de la tribu o pueblo para darles asistencia.

¿Qué es Propano?

El propano, también conocido como petróleo líquido LP, es un combustible de forma líquida que se guarda bajo presión. En la mayoría de los sistemas, el propano es vaporizado en forma gas antes de salir del tanque. El gas propano es inflamable cuando se mezcla con el oxígeno del aire y puede encenderse de muchas maneras, incluyendo al ponerse en contacto con llamas, material humeante, chispas eléctricas y electricidad estática. Al contacto con la piel, el propano puede causar severas quemaduras.

Consejos para los Usuarios Nuevos y Existentes

- Como usuario, usted puede cambiar de vendedor por cualquier razón, a menos que tenga un contrato.
- La mejor protección para el usuario es informarse. El usuario debe encontrar el vendedor de entre el grupo de competidores que le ofrezca el mejor precio y servicio de acuerdo a las circunstancias y ubicación.
- El usuario puede pedir al vendedor el precio actualizado de propano y los cargos que se aplican por su entrega.
- El vendedor puede cobrar precios diferentes a diferentes tipos de clientes o por diferentes maneras de envío (por ejemplo, por diferencia en la frecuencia de relleno o por volumen de relleno).

- El vendedor puede ajustar el precio del propano a los clientes individuales cuando lo crea necesario.
- Aunque el vendedor no esté obligado a anunciar a sus usuarios el incremento de sus precios pendientes, el vendedor debe revelarlo a los usuarios que lo pidan.
- Con frecuencia, los precios de propano cambian diariamente. Cuando el usuario ordena propano, el vendedor debe cumplir con el precio cotizado para esa orden aún cuando el vendedor despache la orden en una fecha diferente por razones no causadas por el usuario.
- El vendedor puede cobrar más por envíos no planeados o por envíos irregulares. El usuario tiene derecho a pedir al vendedor de propano que le de una explicación acerca de los cargos que podrían ser aplicados a su orden.
- Si el usuario renta el tanque, el vendedor debe revelar por escrito el precio de renta anual del tanque incluyendo cargos por remoción, vaciado, rellenos mínimos y rellenos parciales.
- El usuario puede usar su propio tanque y su propio regulador.
- El vendedor no debe requerir compras mínimas de más de 100 galones por cada orden y el usuario debe preguntar si hay cargos adicionales por estos rellenos mínimos.
- Para evitar suspensión de envíos de propano por falta de pago, los dos, el usuario y el vendedor pueden tratar de acordar planes de pago dando por lo menos 45 días para pagar el balance.
- El usuario debe verificar que la persona o la compañía que opera su equipo de gas propano-LP tenga licencia de la Division de Gas LP del Departamento de Regulación y Licencias e Industrias de la Construcción de Nuevo México (*New Mexico Regulation and Licensing Department Constructions Industries Division – LP Gas Bureau (CID)*).
- La Agencia de Propano (CID) requiere que los vendedores cumplan con sus reglas de seguridad. Los vendedores no pueden llenar propano en un sistema que no es seguro. El vendedor de propano debe hacer una inspección del área y probar el sistema de gas si tiene razones suficientes para creer que existe un problema de seguridad con él o para cumplir con regulaciones o requerimientos de seguridad. Los usuarios pueden llamar a los siguientes números telefónicos para hacer preguntas relacionadas con la seguridad con el gas propano: en Santa Fe al número (505) 476-4700; en Albuquerque al número (505) 222-9800; en Las Cruces número (575) 524-6320.
- El usuario puede pedir una exención de impuestos si es miembro de una tribu y vive en tierras de la tribu. La solicitud de exención puede obtenerse en la página del internet: <http://www.nmprc.state.nm.us/> bajo "Native American Tax Exemptions", o comunicándose con la División de Enlace de Americanos Nativos (Native American Liaison) al teléfono (505) 476-0319.

SE RECOMIENDA QUE TODOS LOS USUARIOS DE PROPANO PREGUNTEN REGULARMENTE LO SIGUIENTE:

AVISO: Debido a que las tarifas y las políticas varían entre vendedores, todos los usuarios, incluyendo los usuarios que están considerando cambiar de vendedor, deben estar suficientemente informados para hacer preguntas claves cuando negocian los contratos de propano y arreglos de pago.

- ¿Por qué me cobran la entrega del de propano y servicios?
 - ¿Obtendré una descripción escrita de los servicios que recibiré?
 - ¿Tengo yo que pagar depósito para comenzar con el servicio?
 - ¿Va el vendedor a pedir mi historial de crédito?

- ¿Cuál es la manera más económica de comprar propano?
 - ¿Es éste el mejor precio que este vendedor me puede ofrecer?
 - ¿Hay opciones de compra, descuentos, promociones, planes de pago o arreglos disponibles para mí?
 - ¿Está el precio basado en mi uso anual, el área donde vivo, la cantidad por despacho u otra circunstancia especial o consideración?
 - ¿Cuál es la cantidad mínima de gas que puedo comprar?
 - ¿En cuánto tiempo debo pagar mi cuenta?
 - ¿Habrá algún cargo adicional por pagos retrasados?
 - ¿Tendré que pagar más por la renta del tanque si no uso tanto propano como anticipé?
 - ¿Habrá algún cargo adicional si no uso tanto propano como anticipé?

- ¿Tengo yo que llamar el vendedor cuando necesite propano ó va el vendedor a programar envíos automáticos para mí?

- ¿Si necesito ordenar propano al vendedor, cuándo lo hago?
 - ¿Cuántas veces y en qué días recibiré los envíos de propano?
 - ¿Tengo yo que estar en mi casa para recibir los envíos de propano?
 - ¿Ofrece el vendedor servicio de emergencia las 24 horas del día?
 - ¿Cuánto me costará si me hacen entregas no programadas?
 - ¿Durante los meses de invierno, podrían haber dificultades para enviarme el propano al lugar a donde vivo? Si es así, ¿qué debo hacer para asegurarme de no quedarme sin propano durante el invierno?
 - ¿Habrán recargos o cargos adicionales sumados al costo de mi envío?

- ¿Cómo puedo saber cuánto gas queda en mi tanque?

- ¿Tiene el vendedor tanques de gas y equipo para rentar o vender?

- ¿Puede el vendedor darme el mejor precio por cada opción?

- ¿Habrá algún cargo por instalación del tanque y el equipo?
- ¿Qué pasará si mi tanque no cumple con el Código de la División de Gas?
- ¿Instalará el vendedor o dará servicio a los aparatos que funcionan con propano?
- ¿Habrá cargos por retirar el tanque cuando el servicio se cancele?
 - ¿Habrá algún cargo por extraer el gas que queda en el tanque?
 - ¿Cuál es la póliza de devolución?
- ¿Participa mi vendedor de propano en el Programa de Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Recursos conocida en Inglés como "Low Income Home Energy Assistance Program" (LIHEAP)?

Asegúrese de hacer cualquier otra pregunta que no aparezca arriba.

SUS DERECHOS Y OBLIGACIONES CON RESPECTO A LA TERMINACION DE SERVICIO

SI CAMBIA DE VENDEDOR, USTED TIENE DERECHO A:

- Que el tanque del vendedor sea retirado de su propiedad dentro de 30 días a partir de la fecha en que usted le notificó por escrito del cambio al vendedor. El costo por retiro del tanque y el vaciado, si existen, deben ser revelados en el acuerdo que usted tiene con el vendedor.
- Recibir una devolución de dinero dentro de 30 días por gas que usted no usó o por la renta del tanque que no necesitó, menos cargos o cualquier balance que usted deba bajo los términos de su acuerdo con el vendedor.

SI USTED DESCONTINUA EL SERVICIOS DE PROPANO POR CUALQUIER RAZON, USTED ESTA OBLIGADO A:

Reparar, a su costo, su sistema de propano incluyendo la tubería y aparatos hasta que cumplan con las condiciones aplicables requeridas por el Código antes de que el servicio sea restablecido. Aún si usted no está descontinuoando el servicio y su vendedor de propano descubre que su sistema no cumple con las condiciones establecidas por el Código, el vendedor tiene derecho a descontinuar el servicio si usted no corrige el problema.

CONSEJOS PARA LOS PLANES DE PAGO

Hable con su vendedor sobre los planes de pago. La mayoría de los vendedores ofrecen planes de pago que pueden protegerlo a usted de aumentos de precio y de los altos costos del servicio durante las temporadas altas. Podrían haber cargos por inscripción o descuentos; por eso asegúrese de que entiende todo acerca de los cargos, descuentos y costos antes de comprometerse con cualquiera de estos planes de pago. Algunos de los planes de pago más comunes incluyen:

1. **Planes de Presupuesto:** Los planes de presupuesto cubren su costo anticipado de propano por muchos meses, reduciendo los costos de las facturas de propano durante las temporadas altas. Normalmente, su vendedor estimará su uso anual de gas propano basado en el tamaño de su residencia, el número de personas que viven en ella, otras fuentes de calentamiento que tenga y la temperatura normal que usted mantiene en su residencia. El costo total por uso estimado de propano es generalmente calculado basado en el precio fijo por galón. El costo total cubre pagos iguales por un año que típicamente terminan en la primavera al final de la temporada de frío. Normalmente, los pagos se ajustan a mediados del invierno. En este caso, si usted pagó por más combustible del que usó, los pagos que le quedan por hacer serán más bajos. Si al contrario, usted usó más combustible del que pagó, los pagos que le quedan por hacer pueden ser más altos.
2. **Planes de Pre-Compra:** Estos planes le dan la oportunidad de comprar a un precio fijo por anticipado el propano que usted necesitará durante la temporada de frío, permitiéndole a usted saber por anticipado cuál será su costo y para evitar los repentinos aumentos de precio del mercado. Su vendedor continuará llenando su tanque hasta que usted haya agotado la cantidad de propano pre-comprada.
3. **Límites de Precio y Precios Fijos:** Con frecuencia, estos programas requieren un pago por registro después del cual el vendedor le garantizará un precio por el propano usado durante la temporada de frío. Bajo el plan de límite de precio, su precio no sobrepasará el límite establecido por galón y el precio podría bajar si el precio del mercado baja.

Los vendedores de propano varían en cuanto a los tipos de planes que ofrecen.

Asegúrese de entender todos los términos del contrato antes de firmarlo.

Asistencia de Energía para el Hogar

El Programa de Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Recursos conocida en Inglés como "Low Income Home Energy Assistance Program" (LIHEAP) ayuda con los costos de calefacción y refrigeración de su residencia a los residentes de Nuevo México y familias de bajos recursos que califican. LIHEAP opera con fondos federales a través del Departamento de Salud y Servicios Humanos (HSD). El gobierno federal establece niveles de financiamiento anuales. Usted puede aplicar por asistencia con LIHEAP con la División de Asistencia de Ingresos conocida como "Income Support Division" o "ISD" en su Departamento de Servicios Humanos local. Comuníquese con ellos al teléfono 1-800-283-4465 o por el internet al www.hsd.state.nm.us/isd/liheap/html.

Algunas tribus o pueblos tienen su propio programa LIHEAP. Comuníquese con la autoridad administradora de su pueblo o tribu para obtener más información.

También puede encontrar aplicaciones para LIHEAP en los siguientes lugares:

Oficinas de Asistencia Comunitaria, Help New Mexico, Easter Plains Community Action Agency, Mid-West Community Action Program, Southeast New Mexico Community Action Corporation, y otras agencias locales como Senior Citizen Centers. Las iglesias y otras organizaciones comunitarias con frecuencia también ofrecen asistencia de emergencia de este tipo.

El programa NM Energy \$mart provee ayuda para climatización de hogares a los propietarios de casas e inquilinos que califican. Este programa está diseñado para ayudar a las residencias a que sean más eficientes en cuanto al consumo de energía, permitiéndoles gastar menos energía y pagar menos dinero en esos servicios. Este programa puede pagar por cosas como reparación o reemplazo de ventanas rotas, sellos aislantes, reparación o reemplazo de calefacciones y similares. Usted puede aplicar para ayuda para climatización de su residencia si es dueño o renta la casa donde vive, un apartamento o una casa móvil. Este programa es coordinado y administrado por la Autoridad de Financiamiento de Hipotecas de Nuevo México conocida en Inglés como the New Mexico Mortgage Finance Authority ó "MFA" y es administrada por las siguientes agencias:

<p>Los Amigos Educational Resource Center 1549 6th Street Santa Fe, NM 87505-3473 (505) 983-7743 (888) 303-7743</p>	<p>Cibola, Colfax, Los Alamos, McKinley, Mora, Rio Arriba, San Juan, San Miguel, Santa Fe, Taos y los Pueblos de Acoma, Jicarilla Apache, Laguna, Nambe, Picuris, Pojoaque, San Ildefonso, Santa Clara, San Juan, Taos Tesuque y Zuni.</p>
<p>Central New Mexico Housing Corporation 703 Osuna Rd. NE, Suite #2 Albuquerque, NM 87113 (505) 345-4949 (877) 345-4949</p>	<p>Bernalillo, Sandoval, Torrance, Valencia y los Pueblos de Cochiti, Isleta, Jemez, San Felipe, Sandia, Santa Ana, Santo Domingo y Zia.</p>

<p>Eastern Plains Council of Governments 418 Main Street Clovis, NM 88101 (575) 762-7714 (800) 784-9067</p>	<p>Curry, DeBaca, Guadalupe, Harding, Lea, Quay, Roosevelt y Union.</p>
<p>Community Action Agency of Southern New Mexico 3880 Foothills Road Las Cruces, NM 88011 (575) 527-8799 (800) 657-8967</p>	<p>Catron, Chaves, Doña Ana, Eddy, Grant, Hidalgo, Lincoln, Luna, Otero, Sierra, Socorro, y el Pueblo de Mescalero Apache.</p>

Revisado en Enero del 2010