

PROTECT YOURSELF - AVOID IMPOSTERS AND UTILITY SCAMS

Keeping our customers safe is important to Texas Gas Service. However, there are people out there who don't have your best interest at heart. They may call, email or come to your door and falsely claim to work for Texas Gas Service in an attempt to steal your private information or get you to pay them to avoid disconnection. By learning how to recognize these imposters, you can help prevent this from happening to you.

SAFEGUARD YOUR PERSONAL INFORMATION. Don't provide your Social Security Number, credit card number or banking information to anyone requesting it over the phone, by email or at your home unless you initiated the contact and feel confident with whom you are speaking.

DO YOUR RESEARCH. If you receive a call from someone claiming to be from Texas Gas Service and you feel pressured for immediate payment or personal information, hang up and call the customer service number on your utility bill. When you call us, we can accept payments over the phone, but you will always have the option to pay online or through the app. Customers with delinquent accounts will be notified before disconnect orders are assigned and advised of their balance.

BEWARE OF THE DOOR-TO-DOOR APPROACH. Never allow anyone into your home to check natural gas pipes or appliances unless you scheduled an appointment or reported a service problem. Texas Gas Service employees will enter your home only if you have contacted us for service, if we are responding to an emergency or if we are re-establishing service after it has been interrupted.

ASK FOR IDENTIFICATION. Texas Gas Service employees and contractors always carry company IDs, which they will show you upon request. If you have any concern about the legitimacy of someone claiming to work on behalf of Texas Gas Service, please call us at 800-700-2443. Consider reporting any suspicious activity to local law enforcement.

BE PROACTIVE. If you believe you may have already provided information to someone claiming to represent Texas Gas Service but may not be, contact your bank immediately. Also contact the three national credit bureaus – [Equifax](#), [Experian](#) and [TransUnion](#) – and request a notation be made on your account so that it doesn't impact your credit rating.

If you are having issues paying your natural gas bill, we have a variety of options available, including setting up alternative payment plans. Visit [TexasGasService.com/CARES](https://www.texasgasservice.com/CARES) for information.



OCTUBRE 2020

PROTÉJASE – EVITE IMPOSTORES Y ESTAFAS DE SERVICIOS PÚBLICOS

La seguridad de nuestros clientes y nuestras comunidades es importante para Texas Gas Service. Algunas personas pueden llamar, enviar un correo electrónico o visitarlo en casa, haciéndose pasar por un empleado de Texas Gas Service, para intentar robarle su información privada o para te convencer de pagarles para evitar la desconexión. Usted puede evitar ser víctima de un fraude, aprendiendo cómo reconocer estos impostores.

PROTEJA SU INFORMACIÓN PERSONAL. Nunca proporcione su número de Seguridad Social, número de tarjeta de crédito, o información bancaria a cualquier persona que la solicite por teléfono, correo electrónico o en persona, a menos que usted mismo haya hecho el contacto inicial y le tenga confianza a la persona con la que se está comunicando.

HAGA SUS INVESTIGACIONES. Si usted recibe una llamada de una persona que pretende ser empleada de Texas Gas Service y se siente presionado para efectuar un pago inmediato o proporcionar su información personal, cuelgue el teléfono y llame al teléfono de servicio al cliente que aparece en su factura de servicios. Nuestros representantes de servicio al cliente aceptar pago por teléfono, pero siempre tiene la opción para pagar en línea or de nuestra aplicación móvil. Los clientes con cuentas en mora estarán notificados antes de que se asignen las órdenes de desconexión y se les informe de su saldo.

TENGA CUIDADO CON PROPUESTAS DE SERVICIO A DOMICILIO. Nunca le permita a nadie entrar en su hogar para revisar la tubería de gas natural, o sus aparatos, a menos que usted haya programado una cita o haya reportado un problema en su servicio. Los empleados de Texas Gas Service únicamente ingresarán en su hogar si usted ha solicitado un servicio, si están respondiendo a una emergencia, o si están restableciendo un servicio que había sido suspendido.

PIDE IDENTIFICACIÓN. Nuestros empleados y contratistas siempre portan identificación de la compañía, la cual le mostrarán gustosamente. Si tiene alguna duda acerca de la legitimidad de alguien que indique representar a Texas Gas Service, por favor llame al teléfono 800-700-2443. Considere reportar el comportamiento sospechoso a las autoridades locales.

SEA PROACTIVO. Si usted ya le ha dado su información personal a alguna persona que diga representar a Texas Gas Service, contacte a su banco inmediatamente. También contacte a las tres agencias nacionales de crédito – [Equifax](#), [Experian](#) y [TransUnion](#) – y solicite que se haga una anotación en su cuenta para que su calificación crediticia no se vea afectada.

Si tiene dificultad para pagar su factura de gas natural, ofrecemos una variedad de opciones para ayudarle a manejar el balance de su cuenta, incluyendo establecer planes alternativos de pago. Para obtener más información sobre todos los recursos disponibles, visite [TexasGasService.com/CARES](https://www.texasgasservice.com/CARES).