

Declaración de Derechos del Cliente



Servicio al Cliente

1-800-700-2443

Lunes a viernes

7 a.m. a 7 p.m. CT

Emergencias

1-800-959-5325 (LEAK)

Monitoreo las 24 horas del
día, los 7 días de la semana



**Texas
Gas Service®**

A Division of ONE Gas

ÍNDICE

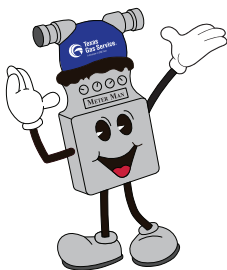
Reglas de Servicio y Tarifas	1
Facturación Electrónica	1
Pagos	1
Planes de Pago.....	1
Tiempo Adicional para Pagar la Factura Mensual	2
Gas Natural	2
El Medidor de Gas Natural	2
Líneas de Gas Natural Subterráneas Propiedad del Cliente	3
Equipos y Aparatos a Gas Natural	3
Válvula Limitadora de Flujo.....	3
Llame 811 Antes de Excavar	4
Preguntas sobre la Cuenta y Reclamos Informales	4
Procedimiento de Reclamo Formal.....	4
Suspensión del Servicio.....	5
Procedimiento para la Suspensión del Servicio	5
Reconexión del Servicio.....	6
Cómo Detectar una Fuga de Gas Natural	6
Cómo Presentar una Queja ante la Autoridad Regulatoria	6
Horario de los Representantes de Servicio al Cliente	7
Envíe los Pagos a	7
Número de Teléfono para Emergencias	7

BIENVENIDO A TEXAS GAS SERVICE

Texas Gas Service se complace en darle a usted la bienvenida a nuestra familia de clientes. Como su proveedor de gas natural, nos esforzamos en ser buenos vecinos y una fuente de combustible segura y confiable, para ofrecer gas natural de combustión limpia de manera eficiente. Nuestros empleados viven y trabajan en las comunidades que servimos, por lo que estamos comprometidos a devolverle algo a nuestras comunidades, ofreciendo el mejor nivel de servicio al cliente posible.

Ofrecemos varias opciones convenientes de pago, incluyendo el sistema telefónico automatizado e interactivo y nuestros servicios móviles y por internet, además de cientos de lugares físicos a lo largo del estado para efectuar sus pagos.

*Les damos las gracias
por escoger el gas natural –
la energía limpia.*



Para más información, visite nuestra página de internet www.TexasGasService.com.



**Texas
Gas Service®**

A Division of ONE Gas

REGLAS DE SERVICIO Y TARIFAS

La compañía Texas Gas Service está regida por la ciudad local y la Comisión Ferroviaria de Texas, y opera bajo las Reglas de Servicio aprobadas por estas autoridades. Si lo desea, puede obtener copias de las Reglas de Servicio y de nuestra estructura de tarifas. Para hacer un plan de pago, por favor llame a un representante de servicio al cliente, visite nuestra página de internet www.TexasGasService.com, o utilice nuestro sistema automatizado de información, llamando al teléfono 800-700-2443, para obtener información acerca del saldo de su cuenta, opciones de pago y lugares de pago.

Cuando usted programa la interrupción de su servicio de gas natural, éste podría permanecer encendido y en estado activo hasta 30 días después de la fecha solicitada de interrupción.



FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

Con nuestro Programa de Facturación Electrónica, usted puede revisar e imprimir su factura mensual en línea. Después de inscribirse en el programa, usted ya no recibirá facturas en papel. En vez de ellas, recibirá una notificación por correo electrónico cada mes indicándole que su factura está lista para ser revisada en línea.

PAGOS

Usted puede pagar su cuenta por correo, en línea, por débito automático directamente de su cuenta bancaria, por su aplicación móvil, o en un lugar de pagos autorizado. En nuestra página de internet puede obtener un listado completo de agentes autorizados de pago. También puede usar el sistema automatizado para conseguir información sobre el saldo de su cuenta y para hacer arreglos de pago. Llame a uno de nuestros representantes de servicio al cliente para que le dé información sobre estas opciones de pago. Las horas de servicio son de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. CT. El número de teléfono es 800-700-2443. Información sobre todas las opciones de pago también se encuentra en nuestra página de internet www.texasgasservice.com. Toda cuenta se considera retrasada un día después de su fecha de vencimiento.

PLANES DE PAGO

De vez en cuando, las circunstancias impiden que los clientes paguen su cuenta a tiempo. Si cree que no puede pagar la cuenta para la fecha de vencimiento, es posible que tenga derecho al plan de pago prolongado. Para hacer un plan de pago, visite nuestra página de internet www.TexasGasService.com, utilice nuestro sistema telefónico automatizado, o llame a uno de nuestros representantes de servicio al cliente al teléfono 800-700-2443. Usted puede obtener asistencia financiera a través de una agencia comunitaria o gubernamental. Solicite más información con nuestros representantes.

TIEMPO ADICIONAL PARA PAGAR LA FACTURA MENSUAL

Si tiene un problema grave de salud que se agravará por la falta de servicio de gas, podemos darle 20 días de servicio adicionales. Tenemos que recibir una solicitud por escrito de parte de usted o una declaración de un médico titulado a más tardar cinco días hábiles después de la fecha de vencimiento de su factura. Los representantes de servicio al cliente de Texas Gas Service pueden trabajar con usted para hacer un acuerdo de pago a plazos. Los clientes que tienen 60 años o más pueden pedir una extensión del plazo de hasta 10 días después de la fecha de vencimiento sin recibir una penalidad.

GAS NATURAL

El gas natural no es venenoso. No tiene ningún color y es invisible hasta que aparece en forma de llama. El gas natural no tiene ningún olor propio. Se le agrega un olor inocuo desagradable, similar a huevo podrido o a azufre, para que usted sepa si hay una fuga. Si usted cree que huele gas natural, retírese inmediatamente del área, y llame al 911 y a nosotros al 800-959-5325. No opere nada electrónico dentro de la casa, incluyendo luces, teléfonos, o abridores de puerta de la cochera. Iremos a su casa para revisar a cualquier hora, de día o de noche, sin cobro alguno.



EL MEDIDOR DE GAS NATURAL

Los empleados de Texas Gas Service deben tener acceso al medidor de gas natural en todo momento para leerlo, darle mantenimiento, probarlo o reemplazarlo. Para la seguridad de nuestros empleados, por favor guarde sus mascotas lejos del medidor. No siembre arbustos ni flores alrededor del medidor ni amontone o ate cosas a él porque podría dañar el medidor o la tubería.

Si le preocupa la exactitud del medidor, iremos a su casa para revisarlo. La primera prueba es gratis. Quitaremos el medidor, pondremos otro y llevaremos el original para ponerlo a prueba. Si la prueba indica que no está funcionando bien, ajustaremos su cuenta. El rango de exactitud aceptable para un medidor de gas natural se fija en dos por ciento, sea rápido o lento. Si, después de la primera prueba, todavía cree que el medidor no está funcionando bien, puede pedir más pruebas. Sin embargo, si probamos el medidor y se encuentra dentro del rango de exactitud aceptable, se le cobrará la segunda prueba. Para instrucciones sobre cómo leer el medidor de gas, visítenos en línea en <http://www.TexasGasService.com>.

LÍNEAS DE GAS NATURAL SUBTERRÁNEAS PROPIEDAD DEL CLIENTE

Texas Gas Service le da mantenimiento a la tubería subterránea de gas natural que lleva el gas natural al medidor. Sin embargo, usted debe estar consciente que puede haber tubería subterránea de gas natural entre el medidor y su casa, a edificaciones anexas o a aparatos como parrillas de gas natural, luces o calentadores de piscinas, etc. a los que Texas Gas Service no les da mantenimiento. Usted, el cliente, debe darle mantenimiento a estas líneas. Puede que haya una fuga en esta tubería debido a corrosión o daños. Texas Gas Service le recomienda que programe inspecciones periódicas de cualquier tubería de gas subterránea que le pertenezca para identificar cualquier problema. Un plomero autorizado o contratista profesional debe llevar a cabo tales inspecciones, ubicar las líneas y hacer cualquier reparación necesaria para garantizar su seguridad.

EQUIPOS Y APARATOS DE GAS NATURAL

Texas Gas Service no le da mantenimiento a la tubería, los aparatos de gas natural ni los conectores de dichos aparatos en la casa del cliente. Es la responsabilidad del cliente darle mantenimiento a la tubería, los aparatos y los conectores de los aparatos en la casa. Le recomendamos que programe una inspección periódica del equipo y de los aparatos de gas natural y que se haga cualquier mantenimiento necesario. Si, durante una cita de servicio, el equipo y los aparatos de gas natural, tales como el calentador de agua y la unidad de calefacción, no se encuentran en condiciones óptimas de operación o no cumplen con las normas locales, nuestros empleados no los encenderán. En vez, les pondrán una etiqueta roja de advertencia y los dejarán apagados. Para su seguridad, por favor no use este equipo ni aparato de nuevo hasta que un plomero autorizado o un contratista profesional le dé mantenimiento o lo arregle.

VÁLVULA LIMITADORA DE FLUJO

Nuevas regulaciones federales le exigen a Texas Gas Service que le notifique a sus clientes residenciales y comerciales pequeños de gas natural, que tienen la opción de solicitar la instalación de una válvula limitadora de flujo (EFV, por sus siglas en inglés) en sus líneas de servicio existentes. Un EFV es un dispositivo de seguridad instalado debajo, dentro del gaseoducto, entre la línea principal y el medidor. Está diseñado para restringir el flujo incontrolable de gas natural cerrándose automáticamente si la línea de servicio está completamente quebrada o severamente dañada.

Las EFV no están diseñadas para proteger un aparato o una fuga en su casa o negocio, fugas en su contador, o daño parcial a su línea de servicio. No está obligado a instalar una EFV, y Texas Gas Service lo hará en el futuro sin costo para usted, cuando de conformidad con la actividad normal del negocio cualquier línea de servicio elegible sea reemplazada o la conexión de la llave del servicio se encuentre expuesta.

Puede obtener más información acerca de las EFV en nuestra página de internet.



LLAME 811 ANTES DE EXCAVAR

Recuerde llamar al 811 por lo menos dos días antes de llevar a cabo una excavación para que las líneas subterráneas de servicios sean identificadas de manera gratuita. Los daños a las tuberías de gas natural pueden ser peligrosos y muy caros. Las excavaciones cerca de estas tuberías deben realizarse a mano y no con equipo mecánico. Si usted no es el propietario de la casa donde vive, por favor notifique al propietario o arrendador de cualquier fuga o daño en las tuberías de su propiedad.

PREGUNTAS SOBRE LA CUENTA Y APELACIONES INFORMALES

Si usted cree que su cuenta está incorrecta, por favor llame a uno de nuestros representantes de servicio al cliente al 800-700-2443 antes del último día de servicio impreso en la cuenta. Iniciaremos un reclamo informal y una investigación. El servicio de gas no se suspenderá debido a la cuenta que cuestiona, pero los meses subsiguientes tienen que pagarse durante la investigación. Le informaremos de los resultados de la investigación.

PROCEDIMIENTO DE RECLAMO FORMAL

Si no está satisfecho con los resultados de la primera investigación, puede presentar un reclamo formal. Se puede programar una audiencia de reclamo formal sólo cuando hay una disputa sobre la exactitud de la cuenta, o si hay un desacuerdo sobre quién es responsable de pagarla. Para presentar un reclamo formal o para obtener una lista de las reglas de una audiencia de reclamo formal, por favor comuníquese con uno de nuestros representantes de servicio al cliente al teléfono 800-700-2443.

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

Se puede suspender el servicio de gas por cualquiera de las siguientes razones:

- No hizo el pago a tiempo después de haber recibido el aviso final
- No cumplió con los arreglos de depósito o garantía
- No cumplió con los términos de un acuerdo respecto a pagos a plazos para liquidar un saldo vencido
- Manipuló o dañó un medidor u otro equipo
- Usó el gas natural en violación de las reglas de Texas Gas Service
- Usó el gas natural en violación de alguna ley, ordenanza o regulación
- Les negó a los representantes de Texas Gas Service acceso a la propiedad para propósitos legales y profesionales
- Interfirió con el servicio de gas natural de otra persona u operó equipo no estándar en violación de las reglas de la compañía
- Cometió fraude respecto al consumo de gas natural o cometió cualquier otra acción fraudulenta como se indica en las Reglas de Servicio o en algún contrato con la compañía sin aviso cuando se sabía de una situación peligrosa

PROCEDIMIENTO PARA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

Normalmente se da aviso por escrito cinco días antes de que se suspenda el servicio de gas natural debido a falta de pago. La fecha más temprana en que se podría efectuar la suspensión estará anotada en el aviso. No suspendemos servicio por falta de pago los sábados, domingos, días festivos que la compañía celebra, ni los días anteriores a estos días, a menos de que la compañía pueda darles a los clientes la posibilidad de reconectar el servicio al día siguiente. El servicio de gas natural se puede suspender sin previo aviso por estas razones:

- Existe una situación peligrosa
- Hay evidencia de manipulación de un medidor o daño a la propiedad de la compañía
- Nadie vive en la propiedad donde se presta el servicio de Texas Gas Service
- El gas se usa para propósitos fraudulentos Cuando usted programa la interrupción de su servicio de gas natural, éste podría permanecer encendido y en estado activo hasta 30 días después de la fecha solicitada de interrupción.

Cuando usted programa la interrupción de su servicio de gas natural, éste podría permanecer prendido y en estado activado hasta 30 días calendarios después de la fecha solicitada de interrupción.

RECONEXIÓN DEL SERVICIO

El servicio de gas se reestablecerá después de corregir la causa de la suspensión, a menos de que haya ocurrido debido a robo o fraude.

CÓMO DETECTAR UNA FUGA DE GAS NATURAL

Sonido: Esté atento a cualquier sonido rugiente o sibilante. Eso puede indicar un escape de gas natural de un gasoducto.

Vista: ¿Ha observado usted alguna proyección de tierra o agua en el aire o algún borboteo continuo del agua estancada en los alrededores de un gasoducto? Este puede indicar un escape de gas natural.

Llame: Si usted piensa que ha descubierto un escape de gas natural de un gasoducto, aléjese del área y evite hacer cualquier cosa que pueda producir chispas. Avise a los demás para que se mantengan alejados del área, y póngase inmediatamente en contacto con sus autoridades locales de emergencia y con la Texas Gas Service a 800-959-LEAK (5325).

Olor: Se utilizan aditivos para impartir un aroma muy característico al gas natural. Manténgase alerta por un olor acre parecido al olor de una mofeta, que también puede ser similar al olor del azufre o de huevos podridos. Este olor característico puede indicar un escape de gas natural de un gasoducto.

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA ANTE LA AUTORIDAD REGULATORIA

Cualquier queja que no se maneje a su satisfacción se puede presentar ante la autoridad regulatoria de la compañía. Las quejas se deben presentar por escrito. Los clientes que viven dentro de los límites de la ciudad deben llamar a la Municipalidad para hablar con sus funcionarios locales. Los clientes que viven en áreas no incorporadas pueden comunicarse con:

Director
Gas Utilities Division
Railroad Commission of Texas
P.O. Box 12967
Austin, Texas 78711

HORARIO DE LOS REPRESENTANTES DE SERVICIO AL CLIENTE

Lunes a viernes

7:00 a.m. a 7:00 p.m. CT

Teléfono: 800-700-2443

www.TexasGasService.com

ENVÍE LOS PAGOS A:

Texas Gas Service

P.O. Box 219913

Kansas City, MO, 64121-9913

NUMERO DE TELÉFONO PARA EMERGENCIAS

800-959-5325 (LEAK)

Este número es monitoreado las 24 horas del día,
los 7 días de la semana.

¡TAMBIÉN TENEMOS UNA APLICACIÓN MÓVIL!

Puede descargar nuestra aplicación móvil en las tiendas para aplicaciones móviles de Apple® y de Android®, buscando bajo "Texas Gas Service". Debe tener una cuenta en línea de Texas Gas Service para tener acceso a la aplicación móvil.

