



## Welcome to the Neighborhood!

Texas Gas Service is your natural gas provider. We provide safe, reliable and efficient natural gas to more than 694,000 customers in Texas. We are a division of ONE Gas, Inc., one of the largest 100% regulated natural gas utilities in the United States.



**Texas  
Gas Service®**

*A Division of ONE Gas*



## Excess Flow Valve Notification (EFV)

It is our duty to notify residential and small commercial natural gas customers of the option to request installation of an excess flow valve on existing service lines. An EFV is a safety device installed below ground inside the natural gas service line between the natural gas main and the meter. It is designed to restrict uncontrolled release of natural gas by automatically closing if the service line is completely severed or severely damaged.

EFVs are not designed to protect against an appliance or other leak in your home or business, meter leaks or partial damage to your service line. You are not required to have an EFV installed, and Texas Gas Service will install one at no cost to you when, during the normal course of business, any eligible service line is replaced or the service tap connection is exposed. Customers who request an EFV on an existing service line that does not need to be replaced, will be charged for the installation. You may read more about EFVs on our website at [texasgasservice.com/safety/excess-flow-valves](https://texasgasservice.com/safety/excess-flow-valves).



## Checking the Natural Gas Meter

If you are concerned about the accuracy of your meter, we will come and check it. The first test is free of charge. We will remove the meter, replace it and test it. If the test indicates that the meter is not functioning accurately, we will adjust your bill. The acceptable range of accuracy for a natural gas meter is established at 2%, fast or slow. If, after the first test, you still believe that the meter is not functioning properly, you may request additional testing. However, if we test the meter and it is found to be within the acceptable range of accuracy, you will be charged a fee for the second test.



## Your Pipeline Responsibility

Texas Gas Service maintains the underground natural gas pipes to the customer's meter. Any natural gas piping downstream of the meter, within the house or running to secondary structures or outdoor appliances (such as natural gas grills, pool heaters, customer-owned distribution networks, etc.) are not maintained by Texas Gas Service. You, the customer, are responsible for the maintenance of these lines. If the customer's buried piping is not maintained, it may be subject to the potential hazards of corrosion and leakage.

Buried piping should be periodically inspected for leaks or corrosion and repaired if any unsafe condition is discovered. Inspections and any needed repairs should be completed by a licensed contractor. When excavating near buried gas piping, the piping should be located in advance and the excavation done by hand, in accordance with state 811 laws.

**Always call 811 at least 48 hours, excluding weekends and holidays, before digging.**



**Know what's below  
Call before you dig.**



## Discontinuance of Service

**Natural gas service may be disconnected for any of the following reasons:**

- » A dangerous condition exists\*
- » Failure to make timely payment of a final notice
- » Failure to comply with deposit or guarantee arrangements or terms of a payment arrangement on a past due balance
- » Use of natural gas in violation of Texas Gas Service rules or any law, ordinance or regulation\*
- » Failure to allow Texas Gas Service representatives access to the premises for lawful, professional purposes
- » Tampering with or damaging a meter or other equipment\*
- » Failure to curtail natural gas use that endangers supply for consumers in higher priority classes\*

*\* Natural gas service may be terminated without notice for these reasons.*

A written notice will be given at least five working days before natural gas service is terminated due to non-payment of a bill. The earliest termination date will be printed on the notice. Unless a dangerous condition exists, or unless the customer requests disconnection, service will not be disconnected for non-payment on Saturday, Sunday, company-observed holidays or the day before these days unless the company can provide customers with the ability to reconnect their service the following day.

Natural gas service may be restored after the cause for termination has been corrected, unless termination was due to theft or fraud.

When you schedule your natural gas service to be turned off, it could remain on and active at the location for up to 30 calendar days following the requested date for discontinuance.



# Customer Billing and Payment Options

## Average Bill Calculation (ABC) or Average Payment Plan (APP)

Reduces the fluctuations in your bill amount each month by spreading your natural gas expenses evenly throughout the year. This allows you to avoid wide swings in monthly payments, which can fluctuate seasonally. The amount you are billed is based upon your previous billing history. Periodically, we review the plan and make adjustments if you are using more or less than your average.

---

## E-Statements (Electronic Statements)

Enjoy the convenience of receiving your monthly bill by email with electronic statements. A link in the email will take you directly to our website where you can log in, review your account balance and pay your bill directly from your bank account. Log in to your online account to sign up today.

---

## Automatic Bank Draft

Sign up for Auto Pay or Automatic Payments and have your monthly bill automatically deducted, on the due date, from your checking or savings account.



## **Mobile App**

Pay bills, manage account options, start, stop or transfer service and more from the convenience of your smartphone with the Texas Gas Service mobile app, available in both Apple® and Android® app stores. You must have a Texas Gas Service online account to gain account access using the mobile app.

---

## **Website**

Some of the features require an online Texas Gas Service account. You may register and pay your bill at [TexasGasService.com](https://TexasGasService.com). We accept Visa, Mastercard, Discover, debit cards and electronic checks.

---

## **In Person at a Payment Center**

If you prefer to pay in person, take your natural gas billing statement to an authorized payment center. Locations can be found on our website or by calling 800-700-2443. The use of any payment location or method not specifically authorized by Texas Gas Service may cause a delay in your payment posting to your account in a timely manner.

---

## **Telephone**

Pay your Texas Gas Service bill by electronic check or by credit or debit card using our Interactive Voice Response System (IVR). Call 800-700-2443 and follow the prompts to pay through IVR or to speak with a customer service representative.

---

## **U.S. Mail**

Please allow up to seven days for mailed payments to be received and posted to your account.

---

## **Payment Arrangements**

If you are not able to pay your bill in full, call us. We will work with you to determine if a payment arrangement can be made that will allow you to pay your account balance over a specific period. Log in to your account online or call us at 800-700-2443. Financial assistance for energy bills may be available from community or government agencies, visit [TexasGasService.com/Cares](https://TexasGasService.com/Cares) for a list. Our representatives can direct you to these agencies according to specific needs.

## Telecommunications Devices

We are equipped to communicate with speech- and hearing-impaired customers who have Telecommunications Devices for the Deaf (TDD). Call Texas Relay at 800-735-2989.

---

## Third-Party Notification

You can arrange for a third party, such as a relative, friend or social service agency, to receive a copy of your monthly bill by contacting our customer service line at 800-700-2443.

---

## Share The Warmth

A partnership with local organizations around the state and Texas Gas Service that provides energy assistance to those whose immediate financial resources cannot cover their home heating expenses. To contribute or learn more about the program, call 800-700-2443 or visit [TexasGasService.com/ShareTheWarmth](https://TexasGasService.com/ShareTheWarmth).

---

## LIHEAP Energy Assistance

LIHEAP is a federally funded program that provides home energy assistance for eligible low-income households. The funds are distributed among several programs including the Crisis Emergency Assistance Program (CEAP). For a detailed list of agencies in your area, visit [TexasGasService.com/LIHEAP](https://TexasGasService.com/LIHEAP).



**LIHEAP**



## **Registering a Complaint With the Regulatory Authority**

Complaints not handled to your satisfaction may be registered with the company's regulatory authority. Complaints should be submitted in writing.

Customers inside the city limits should contact their local officials at city hall.

Customers in unincorporated areas may contact:

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

---

## **Billing Questions and Appeals**

If you believe your bill is incorrect, call our customer service line at 800-700-2443 before the final service date printed on the bill. We will promptly investigate and advise you of the results. In the event the dispute is not resolved, we will inform you of the complaint procedures for the appropriate regulatory authority.

Natural gas service will not be disconnected for the bill you are disputing but subsequent months must be paid while the bill is being investigated. You will not be required to pay the disputed portion of your bill that exceeds the average usage for the billing period at current rates.

If you have a serious health problem that will result in someone residing at your residence becoming seriously ill or more seriously ill if service is discontinued, we may be able to continue your service for an additional 20 days. We must receive a written request from a licensed physician no later than five working days after the due date of the bill. Our customer service representatives can work with you to provide a deferred payment agreement.

Customers 60 years or older may request a payment extension of up to 10 days past the due date without penalty.

---

## **Rules of Service and Rates**

Texas Gas Service is regulated by municipalities and the Railroad Commission of Texas and operates under Rules of Service approved by these authorities. Copies of the Rules of Service and our rate structure are available online at [TexasGasService.com/RateInformation/Home](http://TexasGasService.com/RateInformation/Home).





## Understanding Your Bill

Your Texas Gas Service billing statement will be issued about the same time each month and you will have at least 15 days to pay your bill. Below are explanations of some of the terms from your statement:

**Cost of Gas Factor** changes monthly to reflect charges by natural gas suppliers and transporters.

**Service Charge** partially covers the fixed costs of providing natural gas service to our customers.

**Franchise Fees** are local fees established by and paid to cities. Texas Gas Service simply collects these fees on behalf of the city.

**Meter Readings Previous/Present** shows your meter reading for the current and previous month. If an “E” appears after the “previous” or “present” date, your meter reading has been estimated.

**For more information about how to read your bill, visit our website at [TexasGasService.com](https://TexasGasService.com), click on “Pay Bill,” and then choose “Understanding Your Bill.”**



## Reading the Meter

If you have questions about your usage, you may learn how to read your own meter. For complete instructions, visit our website at [TexasGasService.com](https://TexasGasService.com), click on “Save Money,” and then choose “Read Your Meter.”

### Did You Know?

With natural gas, you can decrease expenses while improving efficiency.

Visit **[TexasGasService.com](https://TexasGasService.com)** for more information about your natural gas account, customer choice programs, safety information, energy-saving tips, factors affecting the cost of natural gas and industry-related information.

# FAST FACTS

Post this in your home as a quick reference guide.

---

If you smell natural gas,  
leave the area immediately and call  
**911 and 800-959-5325**

---

## Call 811

At least 48 hours, excluding weekends  
and holidays, before digging.

---

Pay your bill, manage your account or  
learn more about Texas Gas Service at  
**TexasGasService.com**

---

Contact Customer Service at  
**800-700-2443**

Monday through Friday, 7 a.m. – 7 p.m. CT.



**Texas  
Gas Service®**

*A Division of ONE Gas*





# ¡Bienvenido al vecindario!

Texas Gas Service es su proveedor de gas natural. Proporcionamos gas natural seguro, confiable y eficiente a más de 694,000 clientes en Texas. Somos una división de ONE Gas, Inc., una de las mayores empresas de servicios públicos de gas natural 100% reguladas en los Estados Unidos.



**Texas  
Gas Service®**

*A Division of ONE Gas*



## Notificación de válvula de exceso de flujo (EFV)

Es nuestro deber notificar a los clientes residenciales y comerciales pequeños de gas natural de la opción de solicitar la instalación de una válvula de exceso de flujo en las líneas de servicio existentes. Un EFV es un dispositivo de seguridad instalado bajo tierra dentro de la línea de servicio de gas natural entre la tubería principal de gas natural y el medidor. Está diseñado para restringir la liberación incontrolada de gas natural cerrando automáticamente si la línea de servicio está completamente cortada o gravemente dañada.

Los EFV no están diseñados para proteger contra un electrodoméstico u otra fuga en su hogar o negocio, fugas en el medidor o daño parcial a su línea de servicio. No es necesario que tenga instalado un EFV, y Texas Gas Service instalará uno sin costo para usted cuando, durante el curso normal del negocio, se reemplace cualquier línea de servicio elegible o se exponga la conexión de la llave de servicio. A los clientes que soliciten una EFV en una línea de servicio existente que no necesite ser reemplazada, se les cobrará la instalación. Puede leer más sobre las EFV en nuestro sitio web en [texasgasservice.com/safety/excess-flow-valves](https://texasgasservice.com/safety/excess-flow-valves).



## Comprabación del medidor de gas natural

Si le preocupa la precisión de su medidor, iremos y lo comprobaremos. La primera prueba es gratuita. Quitaremos el medidor, lo reemplazaremos y lo probaremos. Si la prueba indica que el medidor no funciona correctamente, ajustaremos su factura. El rango aceptable de precisión para un medidor de gas natural se establece en 2%, rápido o lento. Si, después de la primera prueba, aún cree que el medidor no está funcionando correctamente, puede solicitar pruebas adicionales. Sin embargo, si probamos el medidor y se encuentra dentro del rango aceptable de precisión, se le cobrará una tarifa por la segunda prueba.



## Su responsabilidad por tubería

Texas Gas Service mantiene las tuberías subterráneas de gas natural hasta el medidor del cliente. Cualquier tubería de gas natural aguas abajo del medidor, dentro de la casa o que vaya a estructuras secundarias o aparatos al aire libre (como parrillas de gas natural, calentadores de piscinas, redes de distribución propiedad del cliente, etc.) no recibe mantenimiento de Texas Gas Service. Usted, el cliente, es responsable del mantenimiento de estas líneas. Si la tubería enterrada del cliente no recibe mantenimiento, puede estar sujeta a riesgos potenciales de corrosión y fugas.

Las tuberías enterradas deben inspeccionarse periódicamente para detectar fugas o corrosión y repararse si se descubre alguna condición insegura. Las inspecciones y cualquier reparación necesaria deben ser completadas por un contratista con licencia. Al excavar cerca de tuberías de gas enterradas, la tubería debe ubicarse con anticipación y la excavación debe realizarse a mano, de acuerdo con las leyes estatales 811.

**Siempre llame al 811 al menos 48 horas antes de excavar, excluyendo fines de semana y días festivos.**



**Determina lo que está bajo tierra.**

**Llama antes de excavar.**



## Discontinuación de servicio

**El servicio de gas natural puede ser desconectado por cualquiera de las siguientes razones:**

- » Existe una condición peligrosa\*
- » No hacer el pago oportuno de un aviso final
- » Incumplimiento de los acuerdos de depósito o garantía o de los términos de un acuerdo de pago sobre un saldo vencido
- » Uso de gas natural en violación de las reglas del Servicio de Gas de Texas o cualquier ley, ordenanza o regulación\*
- » No permitir el servicio de gas de Texas acceso de los representantes a las instalaciones para fines profesionales lícitos
- » Manipular o dañar un medidor u otro equipo\*
- » No reducir el uso de gas natural que pone en peligro el suministro para los consumidores en clases de mayor prioridad\*

*\* El servicio de gas natural puede cancelarse sin previo aviso por estos motivos.*

Se dará un aviso por escrito por lo menos cinco días hábiles antes de la terminación del servicio de gas natural debido a la falta de pago de una factura. La fecha de terminación más temprana se imprimirá en el aviso. A menos que exista una condición peligrosa, o a menos que el cliente solicite la desconexión, el servicio no se desconectará por falta de pago los sábados, domingos, feriados observados por la empresa o el día anterior a estos días, a menos que la empresa pueda brindarles a los clientes la posibilidad de volver a conectar su servicio. al día siguiente.

El servicio de gas natural podrá restablecerse una vez subsanada la causa de terminación, a menos que la terminación haya sido por robo o fraude.

Cuando programe el corte de su servicio de gas natural, podría permanecer encendido y activo en el lugar hasta 30 días calendario después de la fecha solicitada para la interrupción.



# Facturación del cliente y opciones de pago

## Cálculo de factura promedio (ABC) o Plan de Pago Promedio (APP)

Reduce las fluctuaciones en el monto de su factura cada mes al distribuir sus gastos de gas natural de manera uniforme durante todo el año. Esto le permite evitar grandes oscilaciones en los pagos mensuales, que pueden fluctuar estacionalmente. El importe que se le factura se basa en su historial de facturación anterior. Periódicamente, revisamos el plan y hacemos ajustes si está usando más o menos que su promedio.

---

## Estados electrónicos

Disfrute de la comodidad de recibir su factura mensual por correo electrónico con estados de cuenta electrónicos. Un enlace en el correo electrónico lo llevará directamente a nuestro sitio web donde puede iniciar sesión, revisar el saldo de su cuenta y pagar su factura directamente desde su cuenta bancaria. Inicie sesión en su cuenta en línea para registrarse hoy.

---

## Giro bancario automático

Regístrese en pago automático o pagos automáticos y haga que su factura mensual se deduzca automáticamente, en la fecha de vencimiento, de su cuenta corriente o de ahorros.

---

## Aplicación móvil

Pague facturas, administre opciones de cuenta, inicie, detenga o transfiera el servicio y más desde la comodidad de su teléfono inteligente con la aplicación móvil Texas Gas Service, disponible en las tiendas de aplicaciones de Apple® y Android®. Debe tener una cuenta en línea de Texas Gas Service para obtener acceso a la cuenta utilizando la aplicación móvil.





## **Sitio web**

Algunas de las características requieren una cuenta en línea de Texas Gas Service. Puede registrarse y pagar su factura en TexasGasService.com. Aceptamos Visa, Mastercard, Discover, tarjetas de débito y cheques electrónicos.

---

## **En persona en un centro de pago**

Si prefiere pagar en persona, lleve su estado de cuenta de gas natural a un centro de pago autorizado. Las ubicaciones se pueden encontrar en nuestro sitio web o llamando a 800-700-2443. El uso de cualquier ubicación o método de pago no autorizado específicamente por Texas Gas Service puede causar un retraso en la publicación de su pago en su cuenta de manera oportuna.

---

## **Teléfono**

Pague su factura de Texas Gas Service con cheque electrónico o con tarjeta de crédito o débito utilizando nuestro Sistema Interactivo de Respuesta de Voz (IVR). Llame a 800-700-2443 y siga las indicaciones para pagar a través de IVR o para hablar con un representante de servicio al cliente.

---

## **Correo de EE. UU.**

Espere hasta siete días para que los pagos enviados por correo se reciban y se registren en su cuenta.

---

## **Modalidades de pago**

Si no puede pagar su factura en su totalidad, llámenos. Trabajaremos con usted para determinar si se puede hacer un arreglo de pago que le permita pagar el saldo de su cuenta durante un período específico. Inicie sesión en su cuenta en línea o llámenos al 800-700-2443. Ayuda financiera para la energía las facturas pueden estar disponibles en agencias gubernamentales o comunitarias, visite TexasGasService.com/Cares para obtener una lista. Nuestros representantes pueden dirigirlo a estas agencias según sus necesidades específicas.

## **Dispositivos de telecomunicaciones**

Estamos equipados para comunicarnos con clientes con discapacidad auditiva y del habla que tienen dispositivos de telecomunicaciones para sordos (TDD). Llame a Texas Relay a 800-735-2989.

---

## **Notificación a terceros**

Puede hacer arreglos para que un tercero, como un pariente, amigo o agencia de servicios sociales, reciba una copia de su factura mensual comunicándose con nuestra línea de servicio al cliente en 800-700-2443.

---

## **Comparte la calidez**

Una asociación con organizaciones locales en todo el estado y el Servicio de Gas de Texas que brinda asistencia energética a aquellos cuyos recursos financieros inmediatos no pueden cubrir los gastos de calefacción de su hogar. Para contribuir u obtener más información sobre el programa, llame a 800-700-2443 o visite [TexasGasService.com/ShareTheWarmth](http://TexasGasService.com/ShareTheWarmth).

---

## **Asistencia energética de LIHEAP**

es un programa financiado con fondos federales que proporciona asistencia de energía en el hogar para hogares elegibles de bajos ingresos. Los fondos se distribuyen entre varios programas, incluido el Programa de Asistencia de Emergencia en Crisis (CEAP). Para obtener una lista detallada de las agencias en su área, visite [TexasGasService.com/LIHEAP](http://TexasGasService.com/LIHEAP).

---

## **Registro de una queja ante la autoridad reguladora**

Las quejas que no se manejen a su satisfacción pueden ser registrada ante la autoridad reguladora de la empresa. Las quejas deben presentarse por escrito.

Los clientes dentro de los límites de la ciudad deben comunicarse con su funcionarios locales en el ayuntamiento.

Los clientes en áreas no incorporadas pueden comunicarse con:

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

## **Preguntas y apelaciones sobre facturación**

Si cree que su factura es incorrecta, llame a nuestra línea de servicio al cliente al 800-700-2443 antes de la fecha de servicio final impresa en la factura. Investigaremos de inmediato y le informaremos sobre los resultados. En caso de que la disputa no se resuelva, le informaremos sobre los procedimientos de queja ante la autoridad reguladora correspondiente.

El servicio de gas natural no se desconectará para la factura que está disputando, pero los meses posteriores deben pagarse mientras se investiga la factura. No se le pedirá que pague la parte disputada de su factura que exceda el uso promedio para el período de facturación a las tarifas actuales.

Si tiene un problema de salud grave que hará que alguien que reside en su residencia se enferme gravemente o se enferme más gravemente si se interrumpe el servicio, es posible que podamos continuar su servicio durante 20 días adicionales. Debemos recibir una solicitud por escrito de un médico con licencia a más tardar cinco días hábiles después de la fecha de vencimiento de la factura. Nuestros representantes de servicio al cliente pueden trabajar con usted para proporcionarle un acuerdo de pago diferido.

Los clientes de 60 años o más pueden solicitar una extensión de pago de hasta 10 días después de la fecha de vencimiento sin penalización.

---

## **Reglas de servicio y tarifas**

Texas Gas Service está regulado por los municipios y la Comisión de Ferrocarriles de Texas y opera bajo las Reglas de Servicio aprobadas por estas autoridades. Las copias de las Reglas de Servicio y nuestra estructura de tarifas están disponibles en línea en [TexasGasService.com/RateInformation/Home](https://www.texasgasservice.com/RateInformation/Home).



## Entendiendo su factura

Su estado de cuenta de Texas Gas Service se emitirá aproximadamente a la misma hora cada mes y tendrá al menos 15 días para pagar su factura. A continuación hay explicaciones de algunos de los términos de su declaración:

**El costo del factor de gas** cambia mensualmente para reflejar los cargos de los proveedores y transportistas de gas natural.

**Cargo por servicio** cubre parcialmente los costos fijos de brindar el servicio de gas natural a nuestros clientes.

**Las tarifas de franquicia** son tarifas locales establecidas y pagadas a las ciudades. Texas Gas Service simplemente cobra estas tarifas en nombre de la ciudad.

**Lecturas de medidor** anterior/presente muestra la lectura de su medidor para el mes actual y el anterior. Si aparece una “E” después de la fecha “anterior” o “presente”, la lectura de su medidor ha sido estimada.

**Para obtener más información sobre cómo leer su factura, visite nuestro sitio web en [TexasGasService.com](https://www.texasgasservice.com), haga clic en “Pagar factura” y luego seleccione “Entender su factura”.**



## Lecture del medidor

Si tiene preguntas sobre su uso, puede aprender a leer su propio medidor. Para obtener instrucciones completas, visite nuestro sitio web en [TexasGasService.com](https://www.texasgasservice.com), haga clic en “Ahorre dinero” y luego seleccione “Lea su medidor”.

### ¿Sabías?

Con el gas natural, puede reducir los gastos y mejorar la eficiencia.

Visite **[TexasGasService.com](https://www.texasgasservice.com)** para obtener más información sobre su cuenta de gas natural, programas de elección del cliente, información de seguridad, consejos para ahorrar energía, factores que afectan el costo del gas natural e información relacionada con la industria.

# HECHOS RÁPIDOS

Publique esto en su casa como un  
Guía de referencia rápida.

---

Si huele a gas natural,  
abandone el área  
inmediatamente y llame  
**911 y 800-959-5325**

---

## Llame 811

Al menos 48 horas,  
excepto fines de semana y vacaciones,  
antes de excavar.

---

Pague su factura, administre su  
cuenta u obtenga más información  
sobre Texas Gas Service en  
**TexasGasService.com**

---

Comuníquese con  
Servicio al Cliente a las  
**800-700-2443**  
de lunes a viernes ,  
7 a.m. – 7 p.m. CT.



**Texas  
Gas Service®**

*A Division of ONE Gas*

