



¡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.



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](https://www.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](https://www.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.

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.

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

