



**Texas
Gas Service®**
A Division of ONE Gas

the pipeline

September 2025



Know Your Rights and Responsibilities as a Texas Gas Service Customer

You can access information at any time on your rights, responsibilities, account information and more at texasgasservice.com/newcustomer. This information includes:

- Your right to information concerning rates and services and your right to inspect or obtain, at reproduction cost, a copy of the applicable tariffs and service rules
- Your right to have your meter checked without charge
- The time you are allowed to pay outstanding bills
- Grounds for discontinuation of service
- The steps Texas Gas Service must take before discontinuing service
- How Texas Gas Service must respond to customer notice of health emergencies disputes prior to discontinuing service
- How you can resolve billing disputes with Texas Gas Service prior to discontinuation of service
- Available information on alternative payment plans
- Details regarding customer steps necessary to have service reconnected after involuntary discontinuation
- The appropriate regulatory authority with whom to register a complaint and how to contact such authority
- Texas Gas Service offices where bills may be paid and information may be obtained
- Your right to be instructed by Texas Gas Service on how to read your meter

E-Statements = Less Clutter + Easy Bill Management

Between mail piling up at home and the stress of misplacing important papers, e-statements will simplify your life with account and billing history all in one place. You'll receive an email with a link to pay online each month, or you can set up auto-payments. You will also have access to your account history and natural gas usage anytime, anywhere.

Make the free and easy switch in two steps:

- Log into or create your account at texasgasservice.com/account.
- Click the "Electronic Statements" toggle to subscribe.

Need assistance? We're here to help!

We have programs and payment options available to our customers who may need assistance paying their natural gas bills.

Visit texasgasservice.com/cares or call us at **800-700-2443** to learn more.



texasgasservice.com



**Texas
Gas Service**
A Division of ONE Gas

the pipeline

Septiembre 2025



Conozca sus Derechos y Responsabilidades como Cliente de Texas Gas Service

Puede acceder a la información en cualquier momento sobre sus derechos, responsabilidades, información de la cuenta y más en texasgasservice.com/newcustomer. Esta información incluye:

- Su derecho a la información sobre las tarifas y los servicios y su derecho a inspeccionar u obtener, a costo de reproducción, una copia de las tarifas y normas de servicio aplicables
- Su derecho a que le revisen su medidor sin cobro
- El tiempo que se le permite pagar las facturas pendientes
- Motivos de interrupción del servicio
- Los pasos que debe seguir Texas Gas Service antes de interrumpir el servicio
- Cómo Texas Gas Service debe responder a la notificación al cliente de disputas de emergencias de salud antes de suspender el servicio
- Cómo puede resolver disputas de facturación con Texas Gas Service antes de la interrupción del servicio
- Información disponible sobre planes de pago alternativos
- Detalles sobre los pasos necesarios para que el cliente vuelva a conectar el servicio después de una interrupción involuntaria
- La autoridad reguladora apropiada ante la cual registrar una queja y cómo ponerse en contacto con dicha autoridad
- Oficinas de Texas Gas Service donde se pueden pagar las facturas y se puede obtener información
- Su derecho a recibir instrucciones de Texas Gas Service sobre cómo leer su medidor

Estados de Cuenta Electrónicos = Menos Desorden + Fácil Gestión de Facturas

Entre el correo que se acumula en casa y el estrés de extraviar documentos importantes, los estados de cuenta electrónicos simplificarán su vida con la cuenta y el historial de facturación, todo en un solo lugar. Recibirá un correo electrónico con un enlace para pagar en línea cada mes, o puede configurar pagos automáticos. También tendrá acceso al historial de su cuenta y al consumo de gas natural en cualquier momento y en cualquier lugar.

Realice el cambio fácil y gratuito en dos pasos:

- Inicie sesión o crea su cuenta en texasgasservice.com/account.
- Haga clic en el botón "Estados de cuenta electrónicos" para suscribirse.

¿Necesita ayuda? ¡Estamos para servirle!

Contamos con programas y opciones de pago disponibles para clientes que necesiten asistencia con su factura de gas natural.

Visite: texasgasservice.com/cares
o llámenos al **800-700-2443** para más información.



texasgasservice.com