



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

the pipeline

September 2023

Know Your Rights and Responsibilities as a Texas Gas Service Customer

You can access information 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 allowed to pay outstanding bills
- Grounds for discontinuation of service
- The steps Texas Gas Service must take before discontinuing service
- How you can resolve billing disputes with Texas Gas Service and how disputes and health emergencies may affect discontinuation of service
- Information on alternative payment plans
- The 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 how to read your meter

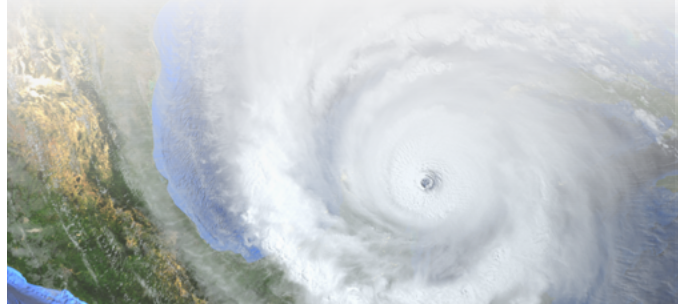
Hurricane Season and Natural Gas Safety: What You Can Do

Hurricanes can be unpredictable and cause damage to homes and businesses. Taking steps to protect your natural gas meter is often an afterthought, but it's important to keep in mind for the safety of yourself and your community, especially during hurricane season.

Before the Storm: Remove objects that could be blown into or fall onto your meter. Don't turn off your meter, set anything on or attach anything to your meter.

After the Storm: Call a qualified contractor if an appliance was underwater or if you're concerned about house piping or damage to your meter. While cleaning up, stay clear of utility service boxes, and do not pile debris near your meter. Make sure to contact 811 to locate underground facilities prior to digging on your property. Finally, do not turn on the gas meter yourself; call us at **800-700-2443**.

Hear hissing or smell gas? Act fast! Leave the area immediately. Then call **911** and us at **800-959-5325**.



texasgasservice.com



Texas
Gas Service®
A Division of ONE Gas

the pipeline

Septiembre 2023

Conoce tus derechos y responsabilidades como cliente de Texas Gas Service

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

- Tu derecho a obtener información sobre tarifas y servicios, y tu derecho a inspeccionar u obtener una copia de las tarifas aplicables y las normas de servicio a un costo de reproducción
- Tu derecho a que se verifique tu medidor sin cargo
- El plazo permitido para pagar facturas pendientes
- Motivos para la discontinuación del servicio
- Los pasos que Texas Gas Service debe seguir antes de la discontinuación del servicio
- Cómo puedes resolver disputas de facturación con Texas Gas Service y cómo las disputas y emergencias de salud pueden afectar la discontinuación del servicio
- Información sobre planes de pago alternativos
- Los pasos necesarios para restablecer el servicio después de una discontinuación involuntaria
- La autoridad reguladora correspondiente a la cual presentar una queja y cómo contactar a dicha autoridad
- Oficinas de Texas Gas Service donde se pueden pagar facturas y obtener información
- Tu derecho a recibir instrucciones de Texas Gas Service sobre cómo leer tu medidor

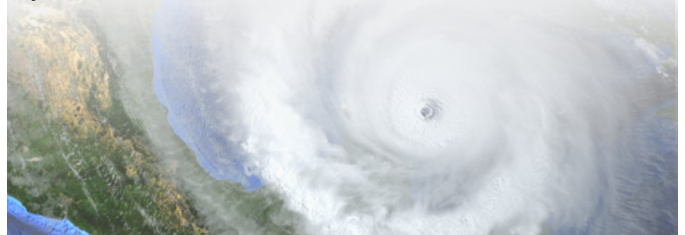
Temporada de huracanes y seguridad del gas natural: lo que puedes hacer

Los huracanes pueden ser impredecibles y causar daños a hogares y negocios. Proteger tu medidor de gas natural a menudo se pasa por alto, pero es importante tenerlo en cuenta por tu seguridad y la de tu comunidad, especialmente durante la temporada de huracanes.

Antes de la tormenta: retira objetos que puedan ser arrastrados o caer sobre tu medidor. No apagues tu medidor ni coloques ni adjuntes nada a él.

Después de la tormenta: llama a un contratista calificado si algún electrodoméstico estuvo bajo el agua, si te preocupa la tubería de tu casa o tu medidor fue dañado. Mientras limpias, mantente alejado de las cajas de servicio público y no acumules escombros cerca de tu medidor. Asegúrate de comunicarte con el 811 para localizar instalaciones subterráneas antes de hacer excavaciones en tu propiedad. Por último, no enciendas el medidor de gas tú mismo; llámanos al **800-700-2443**.

¿Escuchas un silbido o hueles gas? ¡Actúa rápido! Abandona el área de inmediato. Luego, llama al **911** y a nosotros al **800-959-5325**.



texasgasservice.com