



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

the pipeline

September 2024



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.

Extra \$100 Dryer Rebate Available This September

This September, get an extra \$100 rebate on a new natural gas clothes dryer. That's an extra \$100 back on top of existing rebates, so you could save up to \$325 on your new appliance! Learn more at texasgasservice.com/extrarebates.



texasgasservice.com



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

the pipeline

Septiembre 2024



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.

Reembolso Adicional de \$100 para Secadora Disponible este Septiembre

Este septiembre, obtenga un reembolso adicional de \$100 en una nueva secadora de ropa de gas natural. Eso es un reembolso adicional de \$100 además de los reembolsos existentes, por lo que podría ahorrar hasta \$325 en su nuevo aparato de gas. Más información en texasgasservice.com/extrarebates.



texasgasservice.com