



4003 Pinehurst Meadow, Magnolia, TX 77355

1-800-383-0834

epcor.com • myepcorgas@epcor.com

Lunes a viernes — 8:30 a.m. a 4 p.m.

Reportar una emergencia 24/7: 1-800-383-0834

# INFORMACIÓN Y REGLAS DEL SERVICIO

## INFORMACIÓN SOBRE TARIFAS Y SERVICIOS

El servicio de gas natural de EPCOR está regulado por la Comisión de Ferrocarriles de Texas. Una copia de las reglas del servicio y las tarifas aplicables están disponibles a petición del cliente. Las tarifas del servicio de gas natural de EPCOR están disponibles en línea en [epcor.com](http://epcor.com).

### FACTURACIÓN

Las facturas generalmente se emiten alrededor del séptimo día hábil de cada mes y tanto el monto adeudado como la fecha de vencimiento están claramente identificados en cada factura. Las facturas vencen 15 días de corrido después de la fecha de facturación. Si el banco rechaza el pago de su cheque, le cobraremos una tarifa de \$30 y tendrá tres días hábiles para pagar el monto total adeudado, ya sea en efectivo, mediante cheque certificado o tarjeta de crédito.

Si ha elegido pagar su factura mensual de forma recurrente mediante su cuenta de cheques, sistema conocido como AutoPay, el monto de su factura se debitará en la fecha de vencimiento de esta, o en la fecha que usted haya seleccionado como su fecha de vencimiento preferida. Para inscribirse en AutoPay, visite nuestro sitio web [www.epcor.com](http://www.epcor.com) e inicie sesión en su cuenta en línea, o comuníquese con nosotros al 1-800-383-0834 para obtener más información.

### CÓMO RESOLVER DISPUTAS DE FACTURACIÓN

Si cree que ha habido un error en su facturación, por favor contacte con nuestra oficina inmediatamente. En cualquier caso, antes de la fecha de vencimiento, volveremos a leer su medidor y recalculemos su factura si es necesario. Si hemos cometido un error, no habrá gastos de viaje por la relectura de su medidor. Sin embargo, si la nueva lectura del medidor es consistente con la facturación original, se cobrará una tarifa de viaje de \$35.

### TERMINACIÓN DEL SERVICIO

Su servicio de gas puede ser cancelado por EPCOR por cualquiera de los siguientes motivos:

- Falta de pago de una factura emitida como aviso de desconexión

- Incumplimiento de los acuerdos de depósito o garantía
- Incumplimiento de los términos de un acuerdo escrito para el pago a cuotas de una cuenta en situación de mora
- Manipular, o dañar, o desviar el medidor o el equipo de EPCOR
- Por el uso de gas en violación de las reglas de servicio de EPCOR
- Por el uso de gas en violación de cualquier ley, ordenanza, o reglamento
- En el caso de que a los representantes de EPCOR se les niegue el acceso a sus instalaciones para leer los medidores, o el servicio, o la reparación de tuberías u otro equipo propiedad de la compañía
- En el caso de que usted abandone los recintos atendidos por EPCOR
- Por la violación de las normas relativas al uso del servicio de manera que interfiera con el servicio de otros o con el funcionamiento de equipos no estándar, si se ha hecho un intento razonable de notificarle y se le proporciona una oportunidad razonable para remediar la situación
- Por tergiversación fraudulenta en relación con el consumo de gas o cualquier otra práctica fraudulenta con respecto a los asuntos mencionados en el reglamento del servicio de EPCOR o en un contrato con EPCOR
- Sin previo aviso cuando una condición peligrosa exista y mientras la condición exista

### MEDIDAS QUE DEBE TOMAR EPCOR ANTES DE TERMINAR EL SERVICIO POR FALTA DE PAGO

Las cuentas que no se hayan pagado al cierre de las operaciones en la fecha prevista se considerarán en situación de mora y se emitirá un aviso de rescisión. La notificación de terminación incluirá una fecha de terminación que no sea anterior a cinco días hábiles después de la fecha de vencimiento.

Para evitar la terminación del servicio, su cuenta debe ser pagada en su totalidad a más tardar a las 11:59 p.m. del día anterior a la fecha de terminación programada. El día en que se programe la desconexión de su servicio, el técnico intentará cobrar el monto pendiente adeudado más un cargo por llamada de cobro de \$35. Si el técnico no puede cobrar, su servicio será desconectado.

## MEDIDAS QUE USTED PUEDE TOMAR PARA EVITAR LA TERMINACIÓN DEL SERVICIO

Puede impedir la terminación del servicio si se produce una de las siguientes situaciones:

- Usted paga todos los saldos pendientes adeudados a EPCOR
- Usted no puede pagar el monto total de la factura y EPCOR acepta permitirle extender la fecha de pago final o acepta un plan de pago diferido que le permita pagar el saldo pendiente en cuotas junto con los pagos puntuales de todas las facturas futuras
- Excepto en los casos de robo o fraude, se ha corregido el motivo de la terminación

## CÓMO LAS EMERGENCIAS DE SALUD AFECTAN A LA TERMINACIÓN DEL SERVICIO RESIDENCIAL

Si la interrupción del servicio de gas causara que alguien en su casa se enfermara gravemente, usted puede evitar la terminación del servicio por un período de 20 días si, antes de la fecha de terminación, EPCOR recibe una solicitud suya por escrito, respaldada por una declaración escrita de un médico autorizado.

## RECONEXIÓN DEL SERVICIO DESPUÉS DE LA TERMINACIÓN

Si su servicio ha sido desconectado por falta de pago, se le pedirá que pague el saldo pendiente, más un cargo de \$45 por desconexión del servicio y un cargo de \$45 por restauración del servicio para restablecerlo. Se le pedirá que haya alguien en casa, de al menos 18 años de edad o mayor, para que se pueda realizar una revisión de fugas y se enciendan las luces piloto cuando se reanude el servicio. Si aún no ha hecho un depósito en su cuenta, se le pedirá que haga uno antes de restablecer el servicio.

## MEDIDORES DE GAS Y SU SERVICIO DE GAS NATURAL CÓMO LEER SU MEDIDOR

Su medidor de gas es una herramienta que puede ayudarle a entender sus patrones de uso de gas y aumentar la eficiencia energética en su hogar o negocio. La lectura de su medidor de gas determina la cantidad que se le cobra cada mes en su factura. Puede leer el medidor usted mismo para verificar su factura y controlar su uso de gas. Puede determinar cuánto gas ha utilizado en un día, un mes o su período de facturación restando la lectura anterior de la lectura actual.

### Medidores con pantallas digitales

La mayoría de los medidores de gas en el sistema EPCOR son digitales. Para leer estos medidores, simplemente registre los números como aparecen de izquierda a derecha. Estos números cuentan las unidades de gas que se están usando, normalmente en cientos de pies cúbicos (ccf).

### Medidores con pantallas analógicas

En lugar de un medidor de gas digital, puede tener un medidor analógico. Estos medidores normalmente tienen cuatro diales en una línea horizontal. Ocasionalmente tendrán más o menos esferas, pero el proceso de lectura del medidor

es el mismo. Las manecillas de los diales 1 y 3 se mueven en sentido contrario a las agujas del reloj y las de los diales 2 y 4 se mueven en el sentido de las agujas del reloj. Las manecillas de todos los diales se mueven desde el 0 hacia el número 9.

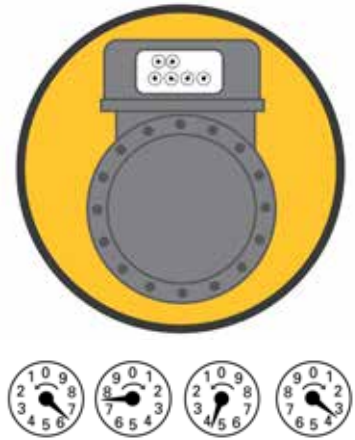
Los medidores analógicos son más complicados de leer que los medidores digitales. Para leer su medidor con precisión, tenga en cuenta las siguientes reglas:

- Comenzando en el dial 1, anote el último número que la manecilla haya pasado.
- Haga lo mismo para cada dial hasta que los haya escrito todos.
- Cuando el puntero parece estar sobre o cerca de un número, léalo exactamente como ese número si el puntero del dial a la derecha inmediata está cerca de 1 o 2.
- Léalo como el número inferior si el puntero del dial de la derecha inmediata está cerca del 8 o 9.

Aplique la “regla del mismo número o número inferior” cuando el puntero esté en o cerca de un número

### “Regla del mismo número o número inferior”

Cuando el puntero parece estar sobre o cerca de un número, léalo exactamente como ese número si el puntero del dial de la derecha inmediata está cerca del 1 o el 2. Léalo como el número inferior si el puntero del dial de la derecha inmediata está cerca de 8 o 9.



## SOLICITUD DE CLIENTES PARA PRUEBAS DE MEDIDORES

Si lo solicita, EPCOR puede probar la precisión de su medidor de gas. Estas pruebas requieren que se retire su medidor y se envíe a un laboratorio de pruebas externo. Si no se ha realizado dicha prueba en su medidor durante los cuatro años anteriores, la prueba se realizará sin cargo. Si el medidor ha sido probado dentro de los cuatro años anteriores y se determina que el medidor funciona correctamente, se le cobrará \$ 26,23 por hora por el trabajo de asistencia del agente de servicio al cliente, monto que podrá ascender hasta \$ 30,84 por hora, con un máximo de \$ 89,95 por viaje. En caso de que la prueba del medidor indique que este se encuentra más que nominalmente defectuoso, se reembolsará el cargo. Más que nominalmente defectuoso significa una desviación de más del 2% del registro exacto. Se podrá hacer un ajuste en su cuenta que refleje un cargo o crédito dependiendo de si el medidor está subregistrado o sobregistrado durante un período de los últimos seis meses, o de la fecha de la última prueba del medidor, lo que sea más reciente. Los ajustes resultantes se corregirán en facturas posteriores.

# CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA ANTE LA AUTORIDAD REGULADORA AUTORIZADA

En caso de que no esté satisfecho con la forma en que se ha manejado su disputa de facturación o si tiene alguna queja sobre nuestro servicio, por favor envíe las especificaciones de su queja por escrito a EPCOR a la siguiente dirección:

EPCOR  
4003 Pinehurst Meadow  
Magnolia, TX 77355

Iniciaremos una investigación y haremos todo lo posible para resolver el problema. Si en cualquier momento, usted cree que su queja no ha sido resuelta a su satisfacción, puede redirigir su queja a la Comisión de Ferrocarriles de Texas por teléfono, correo electrónico o correo postal de la siguiente manera:

Railroad Commission of Texas  
Gas Services Department, Market Oversight Section  
PO Box 12967  
Austin, TX 78711-2967

512-463-7164  
1-877-228-5740  
gascomplaints@rrc.texas.gov

## CÓDIGO ADMINISTRATIVO DE TEJAS: TÍTULO 16 – REGULACIÓN ECONÓMICA

PARTE 1	Comisión de Ferrocarriles de Texas
Capítulo 7	Servicios de Gas
Subcapítulo D	Servicio de atención y protección al cliente
Regla 7.460	Suspensión de la desconexión del servicio de gas durante una emergencia de clima extremo

(a) Aplicabilidad y alcance. Esta norma se aplica a los servicios de gas, según se define en el Código de Servicios de Texas, 101.003 (7) y 121.001, y a los propietarios, operadores y administradores de viviendas de predios de casas móviles o de apartamentos que compran gas natural a través de un medidor maestro para entregarlo a una unidad residencial en un predio de casas móviles o de apartamentos, de acuerdo con el Código de Servicios de Texas, §§124.001-124.002, dentro de la jurisdicción de la Comisión de Ferrocarriles de conformidad con el Código de Servicios de Texas, §102.001. A los fines de esta sección, se denominará "proveedores" a todas las empresas de servicios de gas y a los propietarios, operadores y administradores de los sistemas de medidores maestros. Los proveedores deberán cumplir con los siguientes estándares de servicio. Toda empresa de distribución de gas deberá presentar las reglas de servicio enmendadas que incorporen estos estándares, ante la Comisión de Ferrocarriles de la manera prescrita por la ley.

(b) Se prohíbe la desconexión. Salvo en los casos en que se sepa que existe una condición peligrosa o que el

uso del servicio de gas natural sea peligroso o interfiera injustificadamente con el servicio a terceros, el proveedor no podrá desconectar el servicio de gas natural a:

(1) un cliente residencial moroso durante una emergencia climática extrema. Una emergencia climática extrema significa un día en el que la temperatura más alta del día anterior no excedió los 32 grados Fahrenheit y se prevé que la temperatura permanezca en ese nivel o por debajo de él durante las próximas 24 horas según la Estación Meteorológica Nacional más cercana del condado donde el cliente recibe el servicio.

(2) un cliente residencial en situación de mora por un periodo de facturación en el cual el proveedor recibe una promesa escrita, una carta de intención de compra u otra notificación escrita de un proveedor de asistencia de energía que está enviando el pago suficiente para continuar el servicio; o

(3) un cliente residencial en situación de mora en un día de fin de semana, a menos que el personal o los agentes del proveedor estén disponibles con el fin de recibir el pago o hacer los cobros y reconectar el servicio.

(c) Planes de pago. Los proveedores postergarán el cobro del pago total de las facturas que venzan durante una emergencia climática extrema hasta después de que la emergencia hubiera pasado, y trabajarán con los clientes en pos de establecer un cronograma de pago para las facturas postergadas según se establece en el apartado §7.45 de este título (en relación con la Calidad del servicio).

d) Notificación. A partir de los periodos de facturación de septiembre u octubre, las empresas de servicios públicos y los propietarios, operadores o administradores de los sistemas de medición maestra darán aviso de la siguiente manera:

(1) Cada empresa de servicios públicos proporcionará una copia de esta regla a las agencias de servicios sociales que distribuyen fondos del Programa de asistencia de energía para hogares de bajos ingresos dentro del área de servicio de la empresa de servicios públicos.

(2) Cada empresa de servicios públicos proporcionará una copia de esta regla a cualquier otra agencia de servicios sociales de la que el proveedor tenga conocimiento que proporcione asistencia financiera a clientes de bajos ingresos en el área de servicio de la empresa de servicios públicos.

(3) Cada empresa de servicios públicos deberá proporcionar una copia de esta regla a todos los clientes residenciales de la empresa de servicios públicos y a los clientes que sean propietarios, operadores o administradores de sistemas de medición maestra.

(4) Los propietarios, operadores o administradores de sistemas medidores maestros proporcionarán una copia de esta regla a todos sus clientes.

(e) Además de las normas mínimas especificadas en esta sección, los proveedores pueden adoptar requisitos adicionales o alternativos si el proveedor le da una tarifa a la Comisión de acuerdo con el §7.315 de este título (relativo a la Presentación de tarifas). La Comisión examinará la tarifa para asegurarse de que se cumplen por lo menos las normas mínimas de la presente sección.

# INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE LAS TUBERÍAS DE GAS NATURAL SUBTERRÁNEAS PROPIEDAD DE LOS CLIENTES

Este aviso se le envía en cumplimiento de los requisitos emitidos por la Comisión de Ferrocarriles de Texas.

EPCOR mantiene las tuberías subterráneas de gas natural que llevan el gas a nuestro medidor de gas natural.

Sin embargo, debe saber que puede haber tuberías **subterráneas** de gas entre su medidor y su casa, o que van a las dependencias u otros aparatos de exterior como luces de gas natural, parrillas, calentadores de piscinas/albercas, etc., que **no son** mantenidas por EPCOR. Es su responsabilidad mantener estas tuberías.

Las tuberías de gas subterráneas pueden estar sujetas a la corrosión, la erosión u otros efectos potencialmente dañinos. El no mantener estas tuberías podría resultar en una fuga. Para evitar este posible problema, EPCOR recomienda que organice una inspección periódica de las **tuberías subterráneas de su propiedad**. Tales inspecciones y cualquier reparación necesaria deben ser realizadas según las especificaciones requeridas por un plomero con licencia o un contratista profesional para garantizar su seguridad.

## ¿Listo para excavar? Llame al 811

Recuerde llamar al 811 al menos dos días hábiles antes de excavar cerca de las tuberías de gas natural enterradas. La excavación alrededor de tales tuberías debe hacerse a mano. Si no es dueño de la propiedad donde vive, por favor proporcione esta notificación al dueño o propietario.



## Recomendaciones de Instalación de las Tuberías Subterráneas de Gas Natural de los Patios

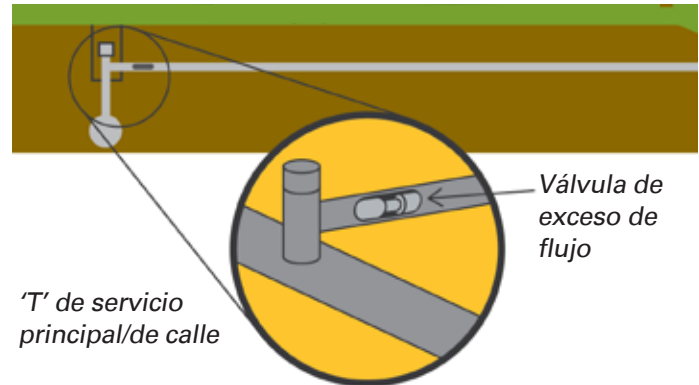
### (Tuberías desde el medidor o la conexión hasta el aparato de exterior)

Es responsabilidad del propietario de la vivienda instalar y mantener las tuberías de gas natural del patio, que se conectan desde el medidor o la conexión a un aparato de exterior, como un calentador de piscina/alberca, un generador, una parrilla o un foso para hogueras.

**El propietario puede elegir a cualquier contratista, que esté cualificado, para completar la instalación de las tuberías de gas natural del patio.**

# NOTIFICACIÓN DE EPCOR SOBRE LA VÁLVULA DE EXCESO DE FLUJO

De acuerdo con una reciente regulación federal, EPCOR debe notificar a todos los clientes elegibles su derecho a solicitar una Válvula de Exceso de Flujo (EFV) instalada en su tubería de servicio de gas natural existente. EPCOR ha instalado EFVs en todas las nuevas tuberías de servicio construidas desde enero de 2008.



## ¿Qué hace y qué no hace un EFV?

Una EFV es un dispositivo mecánico en la tubería de servicio que restringe el flujo de gas entre la tubería principal y el medidor del cliente en caso de que la tubería de servicio se dañe. El flujo se restringe cuando la EFV reconoce un cambio repentino en el flujo de gas a través de la válvula. Esto suele ser causado por daños causados por la excavación. El potencial de la EFV es reducir el riesgo de incendio, explosión y/o lesiones a personas o propiedades cercanas. Una EFV no está diseñada para detener el flujo en caso de pequeñas fugas (pinchazos) en la tubería de servicio, ni en caso de fugas más allá del medidor del cliente (es decir, tuberías de gas de la casa o tuberías de patio para aparatos).

## ¿Quién es elegible para una EFV?

Las regulaciones federales ahora permiten que todas las líneas de servicio al cliente existentes para residencias unifamiliares o multifamiliares y pequeños clientes comerciales que no excedan los 1.000 pies cúbicos estándar por hora de flujo de gas estén equipadas con una EFV.

## Instalación de la EFV

Si quiere saber si tiene una EFV en su línea de servicio, llame a nuestra oficina durante el horario de trabajo: 8:30 a.m. a 4 p.m., de lunes a viernes al 1-800-383-0834. Revisaremos su cuenta para saber cuándo se instaló su línea de servicio. Si fue instalada antes de enero de 2008, y desea saber si tiene una EFV, puede pedir que un técnico vaya a su propiedad y evalúe su línea. Hay un cargo de \$45 por este servicio. También tendrá que estar en su casa en una fecha acordada para que un técnico vuelva a conectar los servicios después de la prueba.

Si nuestro técnico no encuentra la EFV en su línea y usted desea que se instale uno, puede llamar para programar una fecha para instalar la EFV y reconectar el servicio.

Si su EFV funciona mal o necesita ser reemplazada, EPCOR la reemplazará sin costo alguno. Si usted requiere una mayor demanda de volumen de gas natural, cualquier rediseño en las tuberías de servicio y/o EFVs podrá ser su responsabilidad financiera.