



4003 Pinehurst Meadow, Magnolia, TX 77355  
1-800-383-0834 • [epcor.com](http://epcor.com) • [myepcorgas@epcor.com](mailto:myepcorgas@epcor.com)

Llame al 1-800-383-0834 para todos los servicios.

Póngase en contacto con un agente en tiempo real:

De lunes a viernes: De 8 a.m. a 7 p.m. • Sábados: de 8 a.m. a 4:30 p.m.

Informe emergencias las 24 horas, los 7 días de la semana

# INFORMACIÓN AL CLIENTE Y NORMAS DE SERVICIO

## TARIFAS Y SERVICIOS

El servicio de gas natural de EPCOR está regulado por la Comisión de Ferrocarriles de Texas. Puede solicitar una copia de las normas del servicio y las tarifas aplicables. Las tarifas del servicio de gas natural de EPCOR están disponibles en línea en el sitio [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, comuníquese con nuestra oficina de inmediato. En

cualquier caso, antes de la fecha de vencimiento, volveremos a leer su medidor y recalcularemos su factura si es necesario. Si hemos cometido un error, no se cobrarán cargos de visita por volver a leer su medidor. Sin embargo, si la nueva medición es compatible con la facturación original, se aplicará un cargo por visita de \$35.

## FINALIZACIÓN DEL SERVICIO

EPCOR podrá cancelar su servicio de gas por cualquiera de las siguientes razones:

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

- Incumplimiento de los acuerdos de depósito o garantía
- Incumplimiento de los términos de un acuerdo escrito para el pago en cuotas de una cuenta morosa
- Por manipular o dañar el medidor o equipo de EPCOR o pasarlo por alto
- Por uso del gas en violación de las normas de servicio de EPCOR
- Por uso del gas en violación de toda ley, ordenanza o norma regulatoria
- En caso de que a los representantes de EPCOR se les niegue el acceso a sus instalaciones para hacer mediciones, reparar líneas u otros equipos de propiedad de la empresa
- En caso de que desaloje las instalaciones atendidas por EPCOR
- Violación de las normas de EPCOR relacionadas con el uso del servicio de una manera que interfiere con el servicio de otros o la operación de equipos no estándar, si se ha hecho un intento razonable de notificarle esta situación y se le proporciona una oportunidad razonable para remediarla
- A causa de declaración fraudulenta en relación con el consumo de gas o toda otra práctica fraudulenta, con respecto a los asuntos a que se refieren las normas de servicio de EPCOR o todo contrato celebrado con EPCOR
- Sin previo aviso, cuando se conozca la existencia de una condición peligrosa durante el tiempo que exista dicha condición

## PASOS QUE DEBE TOMAR EPCOR ANTES DE FINALIZAR EL SERVICIO DE GAS POR FALTA DE PAGO

Las cuentas impagas al cierre de operaciones en la fecha de vencimiento se considerarán morosas y se emitirá un aviso de cese. El aviso de cese incluirá una fecha de cese que no sea anterior a cinco días hábiles después de la fecha de vencimiento.

Para evitar el cese del servicio, su cuenta debe pagarse completamente a más tardar a las 11:59 p.m. del día anterior a la fecha de cese programada.

## MEDIDAS QUE PUEDE TOMAR PARA EVITAR EL CESE DEL SERVICIO

Puede evitar el cese del servicio si ocurre uno de los siguientes supuestos:

- 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 permite pagar el saldo pendiente en cuotas, junto con pagos puntuales de todas las facturas futuras
- Salvo en casos de robo o fraude, el motivo del cese ha sido corregido

## CÓMO LAS EMERGENCIAS DE SALUD AFECTAN EL CESE DEL SERVICIO RESIDENCIAL

Si la interrupción del servicio de gas provocara que alguien en su hogar se enfermara gravemente, usted puede evitar el cese del servicio por un período de 20 días siempre y cuando, antes de la fecha de cese, EPCOR recibe una solicitud por escrito por su parte, respaldada por una declaración por escrito de un médico con matrícula.

## RECONEXIÓN DEL SERVICIO LUEGO DEL CESE

Si su servicio ha sido desconectado por falta de pago, deberá pagar el saldo pendiente adeudado, más una tarifa de desconexión del servicio de \$45 para desconectar el servicio, y una tarifa de reconexión del servicio de \$45, para restablecerlo. Se le pedirá que en la casa haya una persona de 18 años de edad o más, para que se pueda realizar una verificación de fugas al reanudar el servicio. Si aún no ha realizado un depósito en su cuenta, se le solicitará que realice uno antes de restablecer el servicio.

## MEDIDORES DE GAS Y SERVICIO DE GAS NATURAL

### CÓMO LEER SU MEDIDOR

Su medidor de gas puede ayudarlo a comprender sus patrones de uso de gas y aumentar la eficiencia energética en su hogar o empresa. La medición de su medidor de gas determina la cantidad que se le cobra cada mes a través de su factura. Puede leer el medidor usted mismo para ver cuánto gas fue utilizado en un día, mes o durante su período de facturación, restando la medición anterior de la actual.

#### Medidores con pantallas digitales

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

#### Medidores con pantallas analógicas

Los medidores con pantallas analógicas tienen cuatro diales en una línea horizontal. En ocasiones tendrán más o menos diales, pero el proceso de medición del medidor es el mismo. Las manecillas de los diales 1 y 3 se mueven en el sentido contrario a las agujas del reloj, y las manecillas 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.

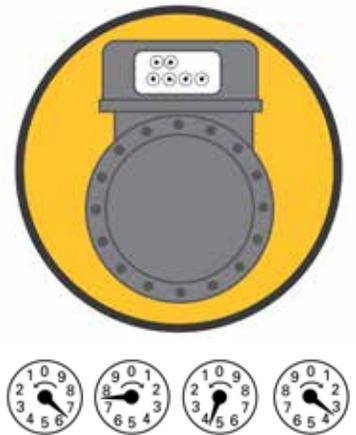
Los medidores analógicos son más complicados de leer que los medidores digitales. Para leer su medidor con precisión, tenga en cuenta las siguientes reglas:

- Comenzando en el dial 1, anote el último número por el que pasó la manecilla.
- Haga lo mismo para cada dial.

Aplique la “regla del mismo número o menor” cuando el puntero esté sobre un número o cerca de él.

#### “La regla del número igual o menor”

Cuando el puntero parezca estar sobre un número o cerca de este, léalo exactamente como ese número si el puntero del dial inmediatamente a la derecha está cerca del 1 o del 2. Léalo como el número más bajo si el puntero del dial inmediatamente a la derecha está cerca del 8 o del 9.



## SOLICITUDES DE CLIENTES DE 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, una desviación de más del 2% de certeza, se reembolsará el cargo. Se podría hacer un ajuste a su cuenta que refleje un cargo o crédito dependiendo de si el medidor está subregistrado o sobregistrado durante el período de los últimos seis meses o la fecha de la última prueba del medidor, lo que sea más corto. Todo ajuste resultante se corregirá en facturas posteriores.

# CÓMO PRESENTAR UN RECLAMO

Si no está satisfecho con la forma en que se manejó su disputa de facturación o si tiene inquietudes sobre nuestro servicio, envíe los detalles de su reclamo por escrito a EPCOR a la siguiente dirección:

EPCOR  
4003 Pinehurst Meadow  
Magnolia, TX 77355

Haremos todo lo posible para resolver su reclamo. Si en algún momento cree que su reclamo no se resolvió a su satisfacción, también podrá comunicarse con la Comisión de Ferrocarriles de Texas por teléfono, correo electrónico o correo postal, a través de los siguientes medios:

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 TEXAS: TÍTULO 16 - REGULACIÓN ECONÓMICA

PARTE 1	Comisión de Ferrocarriles de Texas
Capítulo 7	Servicios de Gas
Subcapítulo D	Servicio y Protección al Cliente
Regla 7.460	Suspensión del Servicio Público de Gas Desconexión durante una emergencia meteorológica extrema

(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 conformidad con el Código de Servicios Públicos de Texas, §§124.001-124.002, dentro de la jurisdicción de la Comisión de Ferrocarriles de conformidad con el Código de Servicios Públicos 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) Desconexiones prohibidas. Salvo cuando exista una condición peligrosa conocida o un uso del servicio de gas natural de forma peligrosa o que interfiera irrazonablemente con el servicio a otros, el proveedor no deberá desconectar el servicio de gas natural de:

(1) un cliente residencial en mora durante una emergencia climática extrema. Una emergencia climática extrema significa todo día en que la temperatura más alta del día anterior no hubiera superado los 32 grados Fahrenheit y se pronosticará que la temperatura permanecerá en ese nivel o por debajo de ese nivel durante las próximas 24 horas según informe la estación meteorológica nacional más cercana para el condado donde el cliente recibe el servicio.

(2) un cliente residencial en mora durante un período de facturación en el que el proveedor recibe un compromiso por escrito, una carta de intención de compra u otra notificación por escrito por parte de un proveedor de asistencia de energía que envía el pago suficiente para continuar con el servicio; o

(3) un cliente residencial en mora durante un fin de semana, a menos que el personal o los representantes del proveedor estén disponibles para recibir pagos o realizar 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) Notificaciones. A partir de los períodos de facturación de septiembre u octubre, las empresas de servicios públicos y los propietarios, operadores o administradores de los sistemas de medición maestros deberán emitir las notificaciones de la siguiente manera:

(1) Cada empresa de servicios públicos deberá entregar una copia de esta norma 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 deberá entregar una copia de esta norma a toda otra agencia de servicios sociales (de la cual el proveedor tenga conocimiento) que brinde asistencia financiera para clientes de bajos ingresos dentro del área de servicio de la empresa de servicios públicos.

(3) Cada empresa de servicios públicos deberá entregar una copia de esta norma a todos los clientes residenciales del servicio y a los clientes que sean propietarios, operadores o administradores de sistemas maestros de medición.

(4) Los propietarios, operadores o administradores de sistemas maestros de medición deberán entregar una copia de esta norma a todos sus clientes.

(e) Además de los estándares mínimos especificados en esta sección, los proveedores pueden adoptar requisitos adicionales o alternativos si el proveedor presenta una tarifa a la Comisión de conformidad con la §7.315 de este título (relacionada con la Presentación de Tarifas). La Comisión revisará la tarifa para asegurar que se cumplan al menos los estándares mínimos de esta sección.

# LÍNEAS DE GAS NATURAL SUBTERRÁNEAS DE PROPIEDAD DEL CLIENTE

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 tener en cuenta que podría haber tuberías de gas subterráneas entre su medidor y su casa, o que atraviesan dependencias u otros servicios que están al aire libre, tales como luces de gas natural, parrillas, calentadores de piscina, etc., que **no son** mantenidos por EPCOR. El mantenimiento de estas líneas es de su responsabilidad.

Las tuberías de gas subterráneas podrían estar sujetas a corrosión, erosión u otros efectos potencialmente dañinos. Al no realizar mantenimiento de estas líneas se podrían producir fugas. Para evitar esto, EPCOR recomienda inspecciones periódicas de **cualquier línea subterránea en su propiedad**. Tales inspecciones y todas las reparaciones necesarias deberán ser realizadas por un plomero autorizado para garantizar su seguridad.

## ¿Todo listo para excavar? Llame al 811

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



# INSTALACIÓN DE LÍNEAS SUBTERRÁNEAS DE GAS NATURAL PARA JARDINES

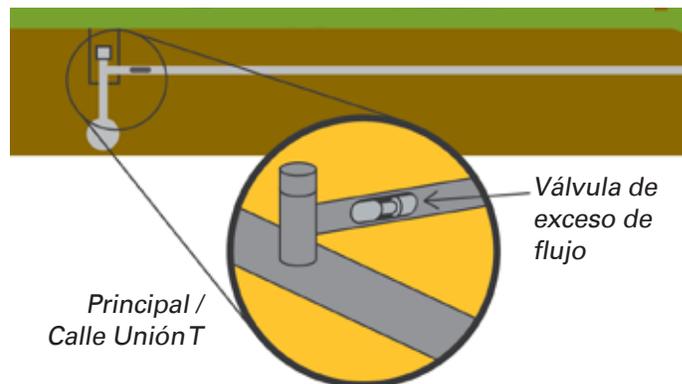
**(Líneas desde el medidor o la derivación hacia el aparato exterior)**

Es responsabilidad del propietario instalar y mantener las líneas de gas natural que conectan el medidor o la salida a un aparato exterior, como un calentador de piscina, un generador, una parrilla o una hoguera.

**El propietario podrá elegir a cualquier plomero con licencia para completar la instalación de líneas de gas natural en el jardín.**

# NOTIFICACIÓN DE LA VÁLVULA DE EXCESO DE FLUJO

De acuerdo con una regulación federal que entró en vigor recientemente, EPCOR debe notificar a todos los clientes elegibles sobre su derecho a solicitar la instalación de una Válvula de Exceso de Flujo (EFV, por sus siglas en inglés) en su línea de servicio de gas natural existente. EPCOR ha instalado EFVs en todas las nuevas líneas de servicio construidas desde enero de 2008.



Una EFV es un dispositivo mecánico en la línea de servicio que restringe el flujo de gas entre la línea principal y el medidor del cliente en caso de que la línea de servicio esté dañada. El flujo se restringe cuando la EFV reconoce un cambio repentino en el flujo de gas a través de la válvula, generalmente causado por daños relacionados con una excavación. La EFV ayuda para reducir el riesgo de incendio, explosión y/o lesiones a personas o propiedades cercanas. Una EFV no está diseñada para detener el flujo de fugas pequeñas (agujeros) en la línea de servicio o toda fuga más allá del medidor del cliente (es decir, tuberías de gas para el hogar o líneas de jardín para electrodomésticos).

## ¿Quién es elegible para una EFV?

Las regulaciones federales permiten que todas las líneas de servicio a clientes existentes para residencias unifamiliares o multifamiliares, y para pequeños clientes comerciales que no superen los 1,000 pies cúbicos estándar por hora de flujo de gas, estén equipadas con una EFV.

## Instalación de una EFV

Si desea saber si tiene una EFV en su línea de servicio, llámenos al 1-800-383-0834. Revisaremos su cuenta para averiguar cuándo se instaló su línea de servicio. Si se instaló antes de enero de 2008 y desea saber si tiene una EFV, puede solicitar que un técnico vaya a su propiedad y evalúe su línea. Se cobrará una tarifa de \$45 por este servicio. También deberá estar en casa en la fecha acordada para que el técnico vuelva a conectar los servicios luego de la prueba.

Si nuestro técnico no encuentra un EFV en su línea y usted desea instalar uno, puede llamar para programar su instalación y volver a conectar el servicio.

Si su EFV funciona mal o necesita ser reemplazada, EPCOR la reemplazará sin cargo. Si requiere mayor demanda de volumen de gas natural cualquier rediseño en líneas de servicio y/o EFVs, visite [www.epcor.com](http://www.epcor.com) para más información.