

## **NOTÍCIA A LOS CLIENTES**

Las nuevas regulaciones han sido revisadas recientemente y aceptadas para tratar con los derecho de aquellos clientes que el servicio de gas es sujeto a ser discontinuado. Estas regulaciones requieren que la compañía dé a sus clientes una breve explicación sobre sus derechos bajo las regulaciones. La siguiente noticia contiene una explicación de estos derechos. Si usted tiene alguna pregunta sobre las regulaciones, puede comunicarse con un representante de la compañía llamando al 800-659-8299 o la DPUC al teléfono 800-382-4586.

### **CASOS DE NECESIDAD Y ACUERDOS AMORTIZADOS**

Comenzando el 1 de Noviembre hasta el 1 de Mayo, cuando exista un problema legítimo, con un cliente residencial, la Compañía de Gas no discontinuará reusará en devolver el servicio de gas. Un problema legítimo existe cuando un cliente:

- Recibe asistencia Pública, local, estatal o federal.
- Recibe asistencia de seguro social, veteranos, o compensación de desempleo como única entrada.
- El proveedor de la familia está desempleado.
- Usted o alguien en su casa está seriamente enfermo.
- Su ingreso cae bajo el 150% de la guía federal de pobreza.
- Pueda ser privado de las necesidades básicas si se le requiere pagar su cuenta atrasada. Las necesidades básicas nos referimos a cosas que sin ellas no se puede sobrevivir, como comida, ropa, casa, gastos medicos y calefacción.

Todos los clientes residenciales sujetos a discontinuación de su servicio por no pagar la cuenta se les ofrecerá una forma razonable para pagar su cuenta atrasada.

### **DERECHOS DE LOS CLIENTES RESIDENCIALES**

- Si existe una disputa sobre un reclamo de necesidad, la compañía refiere al cliente a un Revisor Oficial de la compañía.
- Si un cliente residencial disputa sobre los arreglos de pago, la compañía refiere esta persona a un Revisor Oficial de la compañía.
- Si un cliente residencial no esta de acuerdo con la decisión escrita por el Revisor Oficial, esta persona tiene el derecho de apelar esta decisión al Departamento del Control de Utilidades Públicas (DPUC) para una investigación informal.
- Si la DPUC no puede resolver la disputa a la satisfacción del cliente y la compañía, ambos tienen el derecho de pedir una audiencia formal ante un Revisor Oficial de la DPUC.

El servicio de gas no será discontinuado durante el tiempo que el cliente esta apelando los arreglos de pago o el rechazo del estado de su necesidad.

### **REVISO DE CUENTAS EN DISPUTA**

Si usted notifica a la compañía de una queja sobre su factura o servicio, el servicio de gas no será discontinuado (a menos que haya peligro) hasta que la disputa sea resuelta. Por lo tanto, usted debe pagar la porción de la factura que no está en disputa mientras la queja sea revisada. Usted debe notificar a la compañía que tiene una queja y la razón de la misma. Después que la compañía conteste su queja, y usted no está satisfecho, tiene siete (7) días para pedir que esta disputa sea referida a un Revisor Oficial de la compañía para más investigación. Si dicha petición no es recibida, el servicio de gas será discontinuado sin más aviso. Después que el Revisor Oficial haga su decisión, y aun usted no está satisfecho puede apelar la decisión del Revisor Oficial a la DPUC. Dicha apelación debe ser archivada con el DPUC dentro de 10 días después que el Revisor Oficial de la compañía le haya enviado su decisión. El DPUC investigará el asunto y, si no se resuelve, usted o la compañía puede buscar una audiencia formal ante el DPUC. Si un cliente no pide más explicaciones o apelar a una disputa dentro del tiempo limitado, el servicio de gas será discontinuado sin más aviso.

### **ENFERMEDAD GRAVE**

Si usted recibe una noticia de discontinuación y hay un residente en su casa gravemente enfermo, el servicio de gas no será discontinuado mientras dicha enfermedad dure. Debe conseguir un certificado escrito por el médico sobre dicha enfermedad indicando cuanto tiempo se espera que dure. Una llamada de certificación hecha por el doctor es satisfactoria y luego la certificación por escrito siete (7) días después de la llamada. Si el médico no especifica el tiempo que el cree esta enfermedad dure, la certificación debe ser renovada cada 15 días.

Excepto en casos de necesidad más grave desde el 1 de Noviembre hasta el 1 de Mayo, el servicio de gas continuará solamente con un certificado por el médico de enfermedad grave siempre y cuando la cuenta está al corriente y usted entre en un acuerdo razonable sobre las cuentas atrasadas y si mantenga en el acuerdo.

Usted o la compañía puede disputar sobre la validez del certificado de enfermedad grave con el DPUC. El servicio de gas, por lo tanto, no se discontinuará hasta que la disputa se resuelva.

### **NOTIFICACIÓN A TERCERA PERSONA**

Usted puede pedir que una tercera persona sea notificada sobre su discontinuación del servicio de gas. Dicha tercera persona no se le hará responsable por su cuenta a menos que esta persona haga un arreglo separado con la compañía.

### **DESCONTINUACIÓN DE SERVICIO A INQUILINOS**

El servicio de gas para inquilinos y otras personas que no son clientes o miembros de su familia son sujetos a regulaciones especiales. Estas regulaciones no se aplica a usted a menos que tenga inquilinos o otros viviendo en su domicilio que no son miembros de su familia pero que usen el gas que marca su metro. Si el servicio de gas está a punto de ser discontinuado y la compañía sabe que el gas es usado por inquilinos, el servicio no será discontinuado hasta que estas personas sean notificadas de la noticia de discontinuación y se les de la oportunidad de poner el servicio de gas a nombre de ellos. Si los inquilinos o otras personas se hacen responsables del servicio de gas y lo cambian a sus nombres, no se les va a requerir depósito ni tendrán que pagar la cuenta atrasada. Si no es práctico que la compañía pase el servicio de gas a nombres de los inquilinos o otros individuos, por ejemplo, donde haya un solo metro para varios apartamentos o donde el gas se usa por un sistema de calefacción central, el servicio no será discontinuado, pero la compañía puede aplicar a la Corte Suprema para el nombramiento de un cobrador para coleccionar las rentas o pagos similar de los inquilinos o otros que reciben los beneficios del servicio de gas y aplicar la suma colectada a la factura de los clientes y el costo del cobrador.