

DERECHOS ...

Questar Gas se encargará de:

- proveer servicio si usted es un solicitante que llena los requisitos necesarios;
- le ofrecerá un plan de pago diferido de 12 meses en caso de una emergencia financiera;
- le permitirá pagar un depósito de seguridad en tres abonos, si es que se necesita;
- seguirá procedimientos específicos para desconectar el servicio, lo cual incluye concederle aviso con sello de correo al menos 10 días antes de que se desconecte el servicio;
- ofrecerá protección por medio de la interrupción del servicio de energía durante el invierno a los clientes que lo necesiten (según autorización del Utah Code Ann. §62A-10-201 a 204 (1997) y Idaho PUC Utility Customer Relations Rules, Rule 306);
- le informará en cuanto a las fuentes disponibles de asistencia financiera para el pago de su cuenta;
- continuará el servicio por un tiempo razonable si usted nos provee un documento de su doctor declarando que existe una emergencia médica en su hogar;
- le dará información escrita en cuanto a las reglas, derechos y responsabilidades de la Comisión en lo que se refiere a su papel de cliente bajo tales reglamentos.

RESPONSABILIDADES ...

Usted, el cliente, se encargará de:

- usar los servicios prudentemente y pagar por ellos con prontitud;
- ponerse en contacto con Questar Gas cuando tenga problemas con el pago, el servicio, la seguridad, el estado de cuenta o el servicio al cliente;
- notificar a Questar Gas acerca de la cuenta o de otros errores;
- ponerse en contacto con Questar Gas cuando espere algún problema con el pago para iniciar el desarrollo de un plan para pagar;
- notificar a Questar Gas cuando se cambie a otra residencia;
- notificar a Questar Gas en cuanto a la interrupción del servicio a nombre suyo, o para la interrupción del servicio permanentemente;
- permitir la entrada a su propiedad al personal y equipo esenciales de Questar Gas.

Tubería Subterránea Propiedad Del Cliente

Si Ud. es uno de los pocos clientes que es dueño de tubería subterránea de gas natural, Questar Gas le recorda que la revise para ver si hay corrosión o fugas.

En la mayoría de los casos, el sistema de Questar Gas termina con el medidor. La tubería después del medidor le pertenece al cliente. El cliente es responsable por el mantenimiento de su tubería para evitar el peligro que puede resultar con corrosión y/o fugas.

Si Ud. tiene tubería subterránea de gas natural, siga estos pasos para mantenerla segura:

- si es de acero, asegúrese de que la tubería tiene protección adecuada contra la corrosión;
- periódicamente inspeccione la tubería para asegurarse de que no haya corrosión y revísela para que no haya fugas, además
- asegúrese de que se sepa el lugar, márquelo y haga que se tomen las precauciones debidas cuando haya que hacer una excavación cercana.

Hay que corregir las condiciones de riesgo tan pronto como se descubran.

Si Ud. tiene tubería subterránea de gas natural y necesita que la revisen o la protejan contra la corrosión, llame a un contratista de plomería o de calefacción, o a la Rocky Mountain Gas Association al 1 800-759-6791.

Desacuerdos de cuenta

Si no está de acuerdo o tiene algún asunto que discutir en cuanto a su cuenta de gas, por favor diríjase al centro de servicio de Questar Gas para resolverlo.

Si no está satisfecho con la resolución de Questar Gas, puede obtener una revisión extraoficial de la discrepancia llamando a la Utah Division of Public Utilities Complaint Office.

Los clientes de Utah y Idaho pueden dirigirse a la División en 160 East 300 South, Salt Lake City, Utah 84111. El número de teléfono es 801-530-6652, o llame gratis al número 1 800-874-0904 desde cualquier parte del estado.

Questar Gas no cancelará el servicio de gas por falta de pago si la División informa a la compañía que Ud. está tratando de resolver algún asunto en cuanto a su cuenta, siempre y cuando Ud. pague la porción de la cuenta que no es parte del desacuerdo.

SERVICIOS BAJO CIRCUNSTANCIAS ESPECIALES

Ofrecemos una variedad de servicios que pueden beneficiar a clientes con circunstancias especiales.

Programa de mantenimiento de la vida

Los clientes que tengan una seria condición médica a largo plazo que requiere el uso de equipo para mantener la vida—tales como un pulmón de acero, respirador, máquina para diálisis o para oxígeno—deben ponerse en contacto con Questar Gas para que en su cuenta se identifique la necesidad de mantenimiento de la vida. Para cumplir con este requisito, llame al centro de servicio de Questar Gas para pedir una solicitud. Después que Ud. y su doctor llenen la forma, envíela a Questar Gas. Los clientes que cumplen el requisito para este programa, todavía son responsables por el pago de sus cuentas de servicio.

Otros servicios

Para obtener más información de Questar Gas en cuanto a los reglamentos de negocio, la seguridad del gas natural y servicios adicionales que ofrecemos, favor de llamar a su centro de servicio, o visítenos por el Internet al www.questargas.com.

Problemas y quejas

Estamos comprometidos a satisfacer las necesidades del cliente. Si alguna vez tiene un problema o una queja acerca del servicio de gas natural o de la cuenta, favor de ponerse en contacto con el centro de servicio de Questar Gas para que podamos ayudarlo a resolverlo.

Le prometemos investigar su asunto con prontitud y reportarle el resultado. Cualquier corrección que se necesite se llevará a cabo tan pronto como sea posible.

Para ponerse en contacto con Questar Gas, llame al
1 800-323-5517

o visítenos via Internet al:
www.questargas.com

- Edición de Utah/Idaho -

Servicio de Confianza

Información para el cliente residencial



QUESTAR
Gas

Gracias por ser cliente de Questar Gas. Para mantener una relación positiva y provechosa entre una compañía de servicios públicos y los clientes a que sirve, es necesario que cada uno de los interesados entienda su responsabilidad para con el otro. Esto es de particular importancia en lo que se refiere al pago de las cuentas, cargos por tardanza, cancelación de servicios, asuntos o quejas del cliente.

La información siguiente le puede ayudar comprender algunas cosas que Ud. podrá esperar de nosotros y nuestra expectativa de Ud.

CUENTAS

Questar Gas le enviará una cuenta cada mes. El estado de cuenta muestra todos los cargos. La explicación de todos los cargos a su cuenta aparece impresa al dorso de cada estado de cuenta. El pago se vence a veinte días de la fecha que aparece en el estado de cuenta.

Hay varias maneras de pagar su cuenta:

- los pagos pueden enviarse por correo utilizando el sobre enviado con su cuenta;
- puede depositarlo en cualquier buzón de paga que sea conveniente;
- por un bajo costo, puede pagar su cuenta via Internet o por teléfono con una tarjeta de crédito o cheque electrónico;
- por un bajo costo, las estaciones de paga aceptarán dinero en efectivo, giro postal, o cheque.

Para más información, llame a Questar Gas al número 1 800-323-5517 o visítenos via Internet al www.questargas.com.

Transferencia electrónica de fondos

Los clientes pueden solicitar que su cuenta mensual de gas sea automáticamente deducida de su cuenta bancaria. Este conveniente servicio asegurará que su cuenta de gas sea pagada a tiempo cada mes, y le ahorra tiempo y franqueo. Pida a Questar Gas que le envíe una solicitud para este servicio gratis de cuenta, o visítenos via Internet al www.questargas.com.

Lectura del medidor

Hacemos lo posible por leer el medidor de cada cliente una vez al mes. Sin embargo, a veces no se puede leer los medidores debido al clima, pórticos cerrados, animales domésticos que protegen el hogar, etc. Si no podemos obtener acceso a su medidor de gas, podemos dejarle una tarjeta con la dirección escrita con el porte pagado, la cual

incluye fáciles instrucciones para leer su propio medidor. Si no podemos obtener información acerca del consumo actual, calcularemos su cuenta tomando en cuenta el consumo previo.

Honorarios por la conexión

Questar Gas cobra \$30, mas impuestos, por iniciar el servicio de gas, inspeccionar los aparatos de gas, y activar su cuenta en una casa nueva o ya existente. El costo de \$30 por conexión se puede pagar en tres mensualidades consecutivas de \$10, mas impuestos, cada una.

Questar Gas cobra \$15, mas impuestos, por iniciar el servicio de gas y por desatranca el medidor para que un individual calificado pueda abrir la válvula de gas y prender los aparatos de gas.

Questar Gas cobra \$8, mas impuestos, si el servicio de gas ya esta prendido en su local y es necesario cambiar la cuenta a un nombre nuevo.

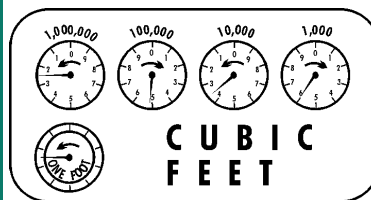
Depósito de seguridad

En la mayoría de los casos, Questar Gas no requiere depósito de seguridad a los clientes residenciales. Sin embargo, esta clase de depósito se requiere cuando hay una declaración de bancarota, cuando el servicio se obtiene fraudulentamente o sin autorización, cuando su servicio es terminado por falta de pago, o cuando el cliente tiene una cuenta pendiente con una agencia de colección.

El depósito se basa en el cobro de un solo mes de mayor consumo de los últimos 12 meses en la residencia. Depósitos de seguridad se pueden pagar en tres abonos mensuales. El primer abono se paga antes de que el servicio sea establecido, o antes de la fecha de vencimiento del depósito. El depósito, más el interés, se devuelve al cliente después de mantener un historial de buen crédito por un año. Si el cliente cancela el servicio de gas, el depósito más el interés se aplican al saldo de la cuenta, y cualquier sobrante se regresa al cliente.

Como leer su medidor

Para leer su medidor, use solamente las cuatro carátulas más grandes (las carátulas menores se usan para hacer pruebas solamente).



Empezando al lado izquierdo, escriba el número menor que la manecilla de cada carátula ha pasado. Por ejemplo, las carátulas que aparecen aquí indican 2, 5, 3 y 6.

Para determinar la cantidad de gas que ha usado desde la última vez que se leyó el medidor, descontamos la lectura anterior de la lectura actual.

Si sospecha que su medidor no está registrando el uso del gas con precisión, llámenos para inspeccionar el medidor.

Para discontinuar el servicio

Si Ud. desea discontinuar el servicio de gas, haga el favor de llamarnos por adelantado para decirnos cuándo quiere terminar el servicio. Haremos todo lo posible por acomodar su itinerario. En caso que no podamos discontinuar el servicio en la fecha que Ud. desea, lo haremos dentro de cuatro días hábiles de la fecha solicitada. Si el dueño de una propiedad de renta solicita la cancelación del servicio, dejaremos un aviso con los inquilinos u ocupantes para que se enteren de lo solicitado.

Terminación de servicio

Si tiene dificultades para pagar su cuenta de servicio, haga el favor de ponerse en contacto con nosotros tan pronto le sea posible para que podamos ayudarle a hacer arreglos de crédito para solucionar la situación. También tenemos información en cuanto a posibles fuentes de ayuda económica.

Razones para la terminación de servicio

Questar Gas puede terminar el servicio del cliente en los casos siguientes:

- la cuenta del cliente se vence y falla todo esfuerzo razonable para obtener pago;
- el cliente no cumple el pago requerido de un depósito de seguridad;
- el cliente no cumple con lo prometido del Acuerdo de Pago Diferido o una orden de la Comisión de Servicios Públicos;
- el cliente da información falsa o obtiene servicio de gas sin autorización;
- el cliente impide acceso al medidor, o
- hay una emergencia o un serio riesgo de seguridad.

Notificación de terminación

Questar Gas enviará al cliente un aviso de terminación de servicios, cuando menos 10 días hábiles antes de tomar acción para terminar el servicio por causa de falta de pago. Junto con el aviso se entrega un folleto que explica los pasos que el cliente puede tomar para evitar la terminación del servicio, e información en cuanto a posibles fuentes de ayuda financiera.

Si el dueño de una propiedad de renta tiene a nombre suyo una cuenta vencida, Questar Gas va a colocar en el local de renta un anuncio en un lugar visible, notificando lo que

se propone hacer con cinco días de anticipación a la terminación propuesta. También vamos a tratar de notificar a los inquilinos.

Cuando menos 48 horas antes de la fecha de terminación de servicio, haremos un intento de buena fe para notificar al dueño de la cuenta, o a otro miembro adulto del hogar, por medio del correo, teléfono, o visita personal.

Questar Gas no terminará el servicio por falta de pago en los casos siguientes:

- el cliente está en medio de la revisión de una cantidad con la que no está de acuerdo, siempre y cuando todos los cargos por servicio de gas que no tengan que ver con la cantidad en cuestión sean pagados a tiempo, o
- la cuenta vencida estaba a nombre del cónyuge anterior, y se venció antes de la petición de divorcio o un proceso de manutención por separado.

Certificado de emergencia médica

Si no puede pagar su cuenta de gas a causa de una emergencia médica en su hogar, la terminación del servicio puede posponerse hasta 30 días si Ud. nos proporciona una declaración del doctor verificando la emergencia médica. Llame al centro de servicio de Questar Gas para recibir una solicitud. Una verificación médica impide la terminación de servicio por un tiempo limitado, los clientes que cumplen con este requisito continúan siendo responsables por el servicio de gas recibido.

DECLARACIÓN DE DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

La Comisión de Servicio Público de Utah ha establecido ciertos reglamentos en cuanto a las relaciones entre consumidor y compañía de servicios públicos. Estos reglamentos abarcan el pago de las cuentas, cargos por tardanza, depósitos de seguridad, trámite de quejas, cancelación de servicios y otros asuntos. Estos reglamentos garantizan al cliente ciertos derechos y bosquejan las responsabilidades del mismo.

A continuación damos un compendio de los asuntos que puedan ser de importancia a usted en su calidad de consumidor. Para obtener más información en cuanto a estos derechos y programas, llame al centro de servicio de Questar Gas, o visítenos por el Internet al www.questar-gas.com.