

Sus Derechos Y Responsabilidades como Cliente de Dominion East Ohio

2011

Table of Contents

¿Cómo Se Calcula Su Factura de Dominion East Ohio?.....	1	Programas de Asistencia de Energía	5
El Contador de Gas de Dominion East Ohio y Su Lectura	1	¿Puede Dominion East Ohio Desconectar Su Servicio de Gas Sin Su Consentimiento?	7
Su Estado de Cuenta Mensual	2	Programas de Pago	7
Como Verificar Que Su Factura de Dominion East Ohio es Correcta	2	Opciones de Programas de Pago	7
Tarifas	2	Cuando <i>Puede Ser</i> Desconectado Su Servicio de Gas de Dominion East Ohio	7
Información Para Propietarios e Inquilinos	4	Cuando <i>No Puede Ser</i> Desconectado Su Servicio de Gas de Dominion East Ohio	8
Como Pagar Su Factura de Dominion East Ohio	4	Instalación de Servicio, Seguridad y Responsabilidades en Cuanto a la Tubería de Gas	8
Normas y Procedimientos de Crédito	5	Disputas.....	9

Sus Derechos Y Responsabilidades

Como Cliente de Dominion East Ohio

2011

Como cliente de Dominion East Ohio, usted tiene muchos derechos y responsabilidades para asegurar el trato justo entre usted y la compañía. Estos derechos y responsabilidades son conforme a los Estándares Mínimos de Servicio de Gas contenidos bajo el capítulo 4901:1-13 del Código Administrativo de Ohio. Usted puede obtener una copia de dichos estándares llamando a La Comisión de Utilidades Públicas de Ohio (PUCO por sus siglas en inglés) a las líneas gratuitas 1-800-686-7826 o TTD/TTY (teléfono de texto/teletipo para personas con discapacidad auditiva o del habla) 1-800-686-1570, de 8 a.m. a 5 p.m. en días de semana o visitando el sitio www.puco.ohio.gov.

El cliente, tiene la responsabilidad de conocer sus derechos y obligaciones, en relación a su servicio de gas.

Sus derechos y responsabilidades incluyen:

- Su derecho a una factura clara y concisa.
- Su derecho a verificar que la factura de Dominion East Ohio sea correcta.
- Su derecho a normas justas de crédito y depósito.
- Su responsabilidad en cuanto a pagar su cuenta.
- Su derecho a cuestionar y a no estar de acuerdo con Dominion East Ohio.
- Su derecho a recibir un servicio continuo de Dominion East Ohio si usted cumple con sus responsabilidades.
- Su responsabilidad de dar acceso al contador de gas.
- Su derecho a estar presente cuando se haga alguna prueba a su contador de gas si usted así lo pide.

Los derechos y responsabilidades de Dominion East Ohio incluyen:

- Nuestro derecho a tener acceso al equipo de medir para propósitos de leer, reemplazar, reparar o probar el contador de gas, o para determinar si la instalación del mismo cumple con los requisitos de la compañía.
- Nuestra responsabilidad de honrar todos los derechos del cliente.
- Nuestra responsabilidad de proteger el derecho a privacidad del cliente.
- Nuestra responsabilidad de proveer un servicio de gas natural de manera segura y confiable.
- Nuestra responsabilidad de responder a situaciones de emergencia relacionadas al servicio de gas natural.
- Nuestra responsabilidad de ofrecer servicio de asistencia de cuentas y asistencia al cliente.
- Nuestro derecho de desconectar el servicio de gas que este siendo utilizado de manera insegura o fraudulenta.

Este folleto destaca algunas preguntas que usted pueda tener sobre las normas de Dominion East Ohio en cuanto a la lectura del contador de gas, facturación, crédito, desconexión o disputas, así como los procedimientos de instalación, seguridad y responsabilidad en las líneas de gas.

DOMINION EAST OHIO: 1-800-362-7557 Horas de Operación del Centro de Servicios al Cliente: 7 a.m. a 7 p.m. de lunes a viernes.

Emergencias de Gas: 1-877-542-2630 Número de Emergencia disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

¿CÓMO SE CALCULA SU FACTURA DE DOMINION EAST OHIO?

Todo comienza con la lectura del contador de gas. Dominion East Ohio tiene la responsabilidad de presentarle una factura por el servicio de gas natural una vez cada ciclo de facturación. Esta factura se basa en la lectura del contador (conforme al horario de lectura de contador de gas en su localidad) o a un estimado.

EL CONTADOR DE GAS DE DOMINION EAST OHIO Y SU LECTURA

Los empleados de Dominion East Ohio que visitan su residencia para leer su contador de gas o brindar un servicio siempre llevan consigo una identificación con foto. Usted puede pedir ver esa identificación en cualquier momento para su protección. Favor de llamar a la compañía inmediatamente si usted tiene alguna pregunta sobre la identidad de uno de nuestros empleados.

El contador de gas es propiedad de Dominion East Ohio. Está legalmente prohibido remover o alterar el contador. Usted tiene la responsabilidad de mantener el contador de gas libre de obstrucciones. Por ejemplo, restrinja sus mascotas y podo los arbustos sobrecrecidos alrededor del contador de gas. Usted puede perder su servicio de gas si no da acceso al contador.

Dominion East Ohio debe leer el contador de gas por lo menos una vez cada 12 meses.

Además:

- Usted puede pedir, sin cargo adicional, dos lecturas de contador de gas por año calendario, si su consumo de gas natural ha sido estimado en dos facturas consecutivas o si usted tiene razones para creer que el contador de gas no funciona correctamente.
- Usted puede pedir una lectura de contador de gas antes de transferir su servicio a un proveedor de Opciones de Energía o de compra agregada de su comunidad.
- Si el servicio ha sido iniciado o discontinuado y han pasado más de 70 días desde la última vez que se leyó el contador, la compañía tiene que volver a leerlo.
- Usted puede solicitar una prueba especial del contador de gas. Usted o su representante tiene derecho a estar presente durante la prueba. Los resultados de la prueba se le darán por escrito dentro de 10 días luego de que se haya realizado.
- Si los resultados de la prueba están dentro de los límites aceptables establecidos en la sección 4933.09 del Código Revisado de Ohio, usted debe pagar un cargo de \$40 ó \$270 según el tamaño del contador de gas. Dominion East Ohio le informará a usted cual es la tarifa aplicable antes de realizar la prueba. Si los resultados están fuera de los límites aceptables, entonces la compañía no cobrará el cargo. Dominion East Ohio también reemplazará el contador de gas sin costo alguno para usted.

Sus Derechos Y Responsabilidades Como Cliente de Dominion East Ohio

- Al finalizar la prueba, la compañía le acreditará a su cuenta cualquier sobrecargo o le facturará por cargos adicionales si se le cobró de menos. Si se le cobró de menos, la compañía le puede facturar hasta 12 meses por el uso de gas que no fue cobrado.

Dé Sus Propias Lecturas del Contador de Gas

El darnos sus propias lecturas del contador de gas es beneficioso para aquellos clientes que están en un horario de lectura cada dos meses. En la parte superior de su estado de cuenta, Dominion East Ohio le indica la fecha en que su contador de gas será leído próxima-mente. Si su contador de gas es leído por un empleado que anda a pie, usted también encontrará información en la parte superior de su factura sobre las fechas y horas en que puede reportar una lectura de contador de gas. Al reportar su lectura del contador de gas, usted puede prevenir una factura estimada durante los meses en que su contador de gas no sea leído, o si la persona que lee su medidor no tiene acceso al mismo. Usted tiene las siguientes opciones para reportar su lectura del contador de gas:

1. Reporte su lectura del contador de gas por internet.

Para ingresar su lectura del contador de gas en línea, ingrese o regístrese en el sitio www.dom.com donde dice: "Manage Your Account" (Maneje su Cuenta).

2. Reporte su lectura del contador de gas por teléfono

Llame a nuestra línea gratuita y automatizada, las 24 horas del día, para reportar su lectura al 1-800-362-7557.

SU ESTADO DE CUENTA MENSUAL

¿Cuándo Se Hace un Cálculo Estimado de Mi Factura?

En los meses cuando su contador de gas no va a ser leído, Dominion East Ohio hará un cálculo estimado de su factura. Su factura también puede ser estimada cuando las condiciones del clima son extremas, durante emergencias, huelgas, u otras circunstancias que prevengan que la compañía lea su contador de gas. El cálculo estimado se basa en su historial previo de utilización de gas (lecturas pasadas de su contador de gas) en su domicilio.

Otra ocasión en la cual su factura es estimada sucede cuando la persona que lee su contador de gas no tiene acceso al mismo. Cuando esto pasa, la compañía todavía tiene la responsabilidad de obtener una lectura de su contador de gas cada 12 meses. Usted tiene la responsabilidad de hacer arreglos para que su contador de gas sea leído si este se encuentra en un lugar bajo llave. Si su factura has sido estimada por varios meses, su factura actual puede ser más o menos que el cálculo estimado de acuerdo a la lectura que se obtenga.

COMO VERIFICAR QUE SU FACTURA DE DOMINION EAST OHIO ES CORRECTA

Si usted piensa que su factura es incorrecta, debe verificar lo siguiente:

Lea su contador de gas si cuestiona la cantidad de gas que ha utilizado. Pero recuerde, que su uso habrá aumentado entre el tiempo que Dominion East Ohio leyó su contador de gas y cuando usted lo lea. Por esta razón, su lectura puede ser mayor que la cifra listada en su factura.

Compare su factura actual con la que recibió en el mismo mes el año anterior para ver si existe algún cambio en cuanto al uso de gas. Recuerde comparar la diferencia en la cantidad de gas en vez

del costo total en dólares del mismo, ya que las tarifas cambian. Su factura puede que tenga una gráfica en barra que le muestra el uso durante los pasados 13 meses. Debe considerar las condiciones severas del clima y cambios en sus hábitos de vivencia (como alguna adición a la casa, un nuevo electrodoméstico que utilice gas, nuevos miembros de la familia, o si pasa más tiempo en casa) que puedan incrementar la cantidad de gas que consume. Usted tiene derecho a pedir su historial de consumo de gas de hasta 12 meses.

Comuníquese con Dominion East Ohio si tiene alguna otra pregunta sobre su factura.

Usted puede obtener información de su factura, tarifa, planes alternativos de tarifas, copias de sus facturas, estado de cuenta e historial de uso, en línea visitando www.dom.com o llamando al 1-800-362-7557, de lunes a viernes de 7 a.m. a 7 p.m.

Errores de Facturación y Ajustes a su Factura

A veces ocurren errores de facturación. Estos errores pueden ser causados por Dominion East Ohio, fallos en el equipo o la inhabilidad de obtener acceso al contador de gas para leerlo, resultando en un número bajo o alto cuando estimamos su factura. Cuando esto sucede, Dominion East Ohio debe devolverle o acreditar su cuenta con la cantidad de más que ha colectado de usted. Igualmente, si usted ha consumido más gas de lo que se le facturó, usted tiene que pagar el monto adicional que debe. Usted no tiene que pagar todo a la vez, puede pagarlo gradualmente en un periodo de 12 meses.

En caso de que no tengamos acceso al contador de gas, la compañía continuará intentando hacer una lectura. Sin embargo, cualquier acción de su parte que no nos permita leer el contador de gas, puede resultar en ajustes cuantiosos que requerirán que usted pague por cantidades altas de gas que utilizó pero que no le fueron facturadas y/o debidamente contadas.

TARIFAS

Puede obtener información sobre las tarifas y planes alternativos en línea visitando www.DominionGasChoice.com, www.dom.com o llamando al 1-800-362-7557, de lunes a viernes de 7 a.m. a 7 p.m.

Opciones de Energía y Programas de Compra Agregada

Dominion East Ohio ofrece *Opciones de Energía*, un programa que le brinda ahorros potenciales, y opciones adicionales de energía, a clientes elegibles. El programa permite a los clientes comprar gas natural de otros proveedores. Sin importar cual sea su elección, Dominion East Ohio continuará distribuyéndole su gas, respondiendo a situaciones de emergencia relacionadas al suministro de gas natural y brindándole un servicio al cliente de calidad - igual que lo hace hoy en día. Algunos proveedores permiten que sus clientes transfieran su acuerdo de compra de gas natural a un nuevo lugar cuando se mudan. Usted debe verificar con su proveedor si esta opción está disponible.

Para participar en el programa de *Opciones de Energía* usted debe estar al corriente en su cuenta o no haber fallado en su plan de pago más de una vez en los pasados 12 meses. Si usted está al corriente en su plan de *Facturación Por Presupuesto*, usted puede inscribirse en *Opciones de Energía*. Cuando ingrese al plan de *Opciones de Energía*, puede que tome hasta 60 días para que aparezcan los cargos de su nuevo proveedor en su factura. Antes de que Dominion East Ohio cambie su proveedor, la compañía le enviará una carta de confirmación y usted tendrá hasta la fecha estipulada en la carta para rescindir del cambio.

Sus Derechos Y Responsabilidades Como Cliente de Dominion East Ohio

Hoy, la mayoría de nuestros clientes compran su gas natural de uno de los muchos proveedores que participan de este programa. Muchos de nuestros clientes hasta pueden comprar su gas natural como parte de un grupo de compra agregada de su gobierno local.

En Ohio, el comprar gas natural en grupo se llama *Programa de Compra Comunitaria* o agregación. Las ciudades, condados y municipios forman grupos de compra y escogen un proveedor único para todos los miembros del grupo.

No todos los clientes de una localidad tienen que participar en un grupo de compra agregada. La ley permite al individuo la opción de exclusión o de inclusión, dependiendo del grupo.

Nuestros clientes que estén inscritos en los programas de *PIPP Plus* y *Graduate PIPP Plus* no pueden participar del programa de *Opciones de Energía*. Ellos reciben su gas natural con la tarifa de la *Oferta de Servicio Estándar (SSO)*.

La *Comisión de Utilidades Públicas de Ohio (PUCO)* debe certificar que los proveedores y grupos gubernamentales de agregación hayan cumplido con los requisitos de *PUCO* para hacer negocios en Ohio. Entonces, los clientes pueden participar con confianza. Los clientes que tengan preguntas sobre los planes de compra agregada de su comunidad pueden llamar a las oficinas de su gobierno local.

Para más información acerca del programa de *Opciones de Energía*, usted puede:

- Llamar a la línea telefónica para el consumidor de la Comisión de Utilidades Públicas de Ohio (PUCO) al 1-800-686-PUCO (7826) o visitar el sitio de internet de PUCO en www.puco.ohio.gov. Para recibir información gratuita por correo, tal como la gráfica de comparación "Apples to Apples" que compara las ofertas de los distintos proveedores, puede llamar a la línea gratuita de información de programas de gas de PUCO al 1-800-299-7271, o visitar su sitio de internet.
- Llamar a la oficina de Consejería para el Consumidor de Ohio (OCC) al 1-877-PICKOCC (1-877-742-5622), o visitar el sitio de internet en www.pickocc.org. El OCC también puede darle información de comparación de precios.
- Visitar www.DominionGasChoice.com. Este sitio de internet le puede ayudar a tomar una decisión basada en información, referente a la compra de gas natural y su consumo. Este sitio contiene enlaces útiles para usuarios residenciales y de negocios y para líderes comunitarios.

Los clientes pueden comunicarse con Dominion East Ohio, con *PUCO* o con *OCC* si sospechan que un proveedor los ha inscrito sin su autorización.

Oferta de Opción Estándar (SCO)

La Oferta de Opción Estándar es regulada mensualmente a una tarifa establecida de acuerdo con la Bolsa de Valores de Nueva York (NYMEX). Todos los clientes elegibles para el programa de Oferta de Energía, que no hayan escogido un proveedor o ingresado en un programa de compra agregada se le asignan un proveedor y se le factura con la tarifa SCO. Los clientes que estén inscritos en un programa de compra agregada dentro de Oferta de Energía con una opción de exclusión y hayan cancelado su contrato, o el contrato de

compra agregada haya expirado, recibirán la tarifa de Oferta de Servicio Estándar (SSO) por 2 meses. Cuando lleguen al tercer mes, se les moverá a la tarifa SCO al menos que se hayan inscrito con un nuevo proveedor.

Cada cliente que es asignado a un proveedor pagará la misma tarifa mensual SCO independientemente de cuál sea su proveedor. Esta tarifa está basada en los resultados de una subasta aprobada por PUCO. El nombre de su proveedor aparecerá en su factura para indicarle quien está suministrando su gas.

Todos los clientes elegibles para Opciones de Energía pueden solicitar este detalle de tarifas en cualquier momento llamando a Dominion East Ohio al 1-800-362-7557, de lunes a viernes de 7 a.m. a 7 p.m.

Tarifa Mensual Variable (MVR)

La Tarifa Mensual Variable (MVR) es una tarifa no regulada que no puede ser predeterminada. Los clientes elegibles para Opciones de Energía y Compra Agregada con Opción de Inclusión primero son colocados en una tarifa SSO por dos periodos de facturación o alrededor de 60 días de la fecha de expiración del contrato o la cancelación por parte del cliente. Durante este tiempo, si el cliente no escoge un programa y permanece elegible para escoger, el cliente será colocado en el programa MVR en su tercera factura. Un mensaje en la factura le dirá al cliente de MVR cuáles son sus opciones.

Para evitar ser colocado en el programa MVR, los que anteriormente eran elegibles para Opciones de Energía y los clientes de Compra Agregada con Opción de Inclusión pueden solicitar la tarifa SCO durante los dos periodos de facturación en los que les tocaría la tarifa SSO luego de que su oferta anterior expire.

Como cliente elegible para el programa Opciones de Energía, usted puede seleccionar un proveedor o inscribirse en un programa de compra agregada en cualquier momento. Dominion East Ohio continuará distribuyendo gas natural a todos sus clientes, ofreciendo planes de pago, y brindando servicio al cliente, incluyendo llamadas de emergencia.

Dominion East Ohio les recomienda a todos sus clientes que consideren sus opciones dentro del programa Opciones de Energía. Los clientes deben revisar la información continuamente en el sitio de internet www.DominionGasChoice.com ya que de tiempo en tiempo salen nuevas ofertas.

Cargos Separados

Dominion East Ohio puede cobrar una tarifa por servicios no-básicos en su factura. Sin embargo, la compañía debe presentar estos cargos clara y separadamente en su factura. Algunos ejemplos de estos cargos por servicios no-básicos son: tarifa por probar el funcionamiento correcto de contadores, tarifa de investigación, tarifa por pagos devueltos (por insuficiencia de fondos), costos de extensión de líneas, tarifas por construcciones especiales o reparaciones, y Cargo por Pago Tardío (LPC) en balances atrasados o cuotas atrasadas de su plan de pago.

Facturación por Presupuesto - Planifique Sus Gastos

Los clientes residenciales o comercios pequeños pueden participar en el plan de *Facturación por Presupuesto* de Dominion East Ohio. La *Facturación por Presupuesto* es un acuerdo que usted hace con su compañía para que se calcule el promedio de sus facturas durante el año. La compañía revisará periódicamente y ajustará la

Sus Derechos Y Responsabilidades Como Cliente de Dominion East Ohio

cantidad de su factura presupuestada basada en su consumo y el precio que paga por gas natural. Usted será facturado por la misma cantidad cada mes, aunque su uso varíe de estación en estación. Usted puede ingresar en cualquier momento, siempre y cuando no tenga cargos en su cuenta cuyo pago está atrasado. Los clientes de *PIPP* y *Graduate PIPP Plus* no son elegibles para participar en el programa de *Facturación por Presupuesto*.

El programa de *Facturación por Presupuesto* le hace más fácil planificar sus gastos de consumo de gas natural. Para más información acerca de facturación por presupuesto, visite el sitio de internet www.dom.com o llame a la compañía.

Si Usted se Muda

Si tiene planificado mudarse, usted tiene la responsabilidad de notificarle a Dominion East Ohio por lo menos siete días antes de la fecha de su mudanza. Usted también tiene la responsabilidad de darle a la compañía de gas acceso a su contador de gas para una lectura final y desconexión. Si usted no hace esto, deberá pagar el servicio de su antigua casa aun cuando ya se haya mudado.

Si Usted Estará Fuera de Su Casa

Si tiene planificado estar fuera de su casa por un largo periodo, tiene la responsabilidad de hacer los arreglos necesarios para pagar sus cuentas y para permitir el acceso de los representantes de la compañía a los equipos de contador de gas. Recuerde, su servicio de gas de Dominion East Ohio continuará aun cuando usted esté de viaje y será facturado durante su ausencia. Si usted no hace los arreglos necesarios para pagar sus cuentas, puede que le desconectemos su servicio de gas.

Notificación a Terceras Personas - Protección Adicional

El servicio de *Notificación a Terceras Personas* le permite designar a una persona para que reciba copia de sus notificaciones de cancelación de servicio debido al incumplimiento de pago a Dominion East Ohio. Este servicio le brinda una protección adicional contra la desconexión de su servicio de gas. Este servicio protege a los individuos que están fuera de su casa por un largo periodo o quienes pueda que no entiendan las normas de la compañía.

Al llenar el formulario, usted puede hacerle saber a Dominion East Ohio que desea enviar estas notificaciones a una tercera persona de su escogencia. De esta manera, otro individuo (miembro de su familia o un amigo cercano) sabrá del problema. Tal vez esa persona puede darle aviso o asistencia a usted. Tanto usted como esta tercera persona deben firmar el formulario; sin embargo, esta tercera persona no es responsable por pagar sus facturas!

Usted puede obtener el formulario y más información acerca de esta opción visitando el sitio de internet www.dom.com o llamando a la compañía.

INFORMACIÓN PARA PROPIETARIOS E INQUILINOS Inquilinos -

Para aquellos que tienen un Contador Máster (un contador que sirve a más de una unidad o área común) y el Servicio está a nombre del Propietario de su Vivienda.

Si el propietario de la vivienda falla en pagarle a Dominion East Ohio por la factura de gas de su residencia o le pide a Dominion East Ohio que le corte el servicio, usted debe ser notificado por escrito por parte de Dominion East Ohio. Se colocará en la dirección de la propiedad una notificación que indique que el inquilino tiene 10 días a partir de la notificación o 14 días después de que el servicio haya sido cortado para poder actuar como representante o que otro inquilino

sea el representante ante la compañía para resolver el asunto. Este representante puede recolectar de todos los inquilinos la cantidad que el propietario no ha pagado de la factura actual mientras continúan pagando renta, o notificar al propietario que se le pagará la renta a la corte (depósito en custodia). Si el propietario le dio una notificación por escrito cuando usted se mudó de que él/ella es dueño(a) de menos de 4 unidades, la opción de depósito en custodia no está disponible.

Propietarios -

- Usted tiene derecho a pedir que Dominion East Ohio transfiera el servicio de gas a su nombre automáticamente cuando un inquilino solicita que su servicio sea desconectado. Esta opción no se aplica cuando el servicio es desconectado debido a incumplimiento de pago. Para obtener el formulario visite www.dom.com o llame a la compañía.
- Todos los propietarios que hayan dado su información de contacto serán notificados cada vez que el servicio al inquilino sea desconectado, independientemente de la causa.
- Cuando un inquilino solicita a la compañía que se le desconecte el servicio de gas, Dominion East Ohio hará todos los esfuerzos necesarios para cumplir. Sin embargo, si la compañía no tiene acceso al contador de gas para apagarlo y el inquilino se muda, Dominion East Ohio le notificará a usted que necesita acceso al contador de gas. Si no obtenemos acceso, todo uso futuro del servicio de gas será facturado al propietario luego de que se le haya notificado debidamente del cambio.

COMO PAGAR SU FACTURA DE DOMINION EAST OHIO

Cuando Pagar

Usted tiene la responsabilidad de pagar su factura antes de la fecha de vencimiento. Luego de que la factura se le envíe por correo, tiene 14 días para pagarla. Todos los clientes de Dominion East Ohio tendrán que pagar un Cargo por Pago Tardío (LPC) sobre el balance atrasado o la cantidad del plan de pago cuyo pago está atrasado.

Donde Pagar

Dominion East Ohio le ofrece una variedad de opciones para pagar su factura rápida y fácilmente

- **Programa eBill de Dominion:** Inscríbese en el programa eBill en www.dom.com y haga sus pagos desde su cuenta de banco. Una vez que usted se inscriba en este servicio gratuito, usted puede ver y pagar sus facturas mensuales de Dominion en línea.
- **Débito Bancario:** Nunca escriba otro cheque. El pago de su factura será deducido automáticamente de su cuenta bancaria. Este programa es gratuito. Para inscribirse o para obtener un formulario visite www.dom.com o llame a la compañía.
- **Tarjeta de Crédito/Debito o Cheque Electrónico:** Cuando necesite hacer un pago inmediato, usted puede hacerlo llamando al 1-800-573-1153 o visitando el sitio www.dom.com. Costo adicional aplicable.
- **MyCheckFree.com:** Ve y pague su factura con CheckFree™. Inscríbese en el sitio de internet MyCheckFree.com o en el sitio de internet de un proveedor participante. Los proveedores pueden cobrarle una tarifa adicional por este servicio.

Sus Derechos Y Responsabilidades Como Cliente de Dominion East Ohio

- **Centros de Pago Autorizados:** Cuando quiera hacer un pago en persona, puede visitar un centro de pago autorizado. Algunas localidades ofrecen horarios de tarde y fines de semana. Los agentes de pago pueden cobrarle una tarifa adicional por cada transacción, hasta dos veces el costo de una estampilla de correo de primera clase. Para localizar los centros de pago, visite www.dom.com o llame a Dominion East Ohio.
- **Correo Postal de Estados Unidos:** Envíe un cheque o giro bancario. Por favor incluya su número de cuenta para acelerar el procesamiento de su pago. Si usted escoge enviar su pago por correo, puede que Dominion East Ohio y su banco depositario no le devuelvan el cheque original. Sin embargo, usted puede solicitar una copia digitalizada del mismo. Favor de permitir de 5 a 7 días para que su pago se vea reflejado en su cuenta.

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO

Siendo el cliente registrado, usted es responsable por:

- el pago de los servicios brindados;
- permitir acceso a Dominion al equipo de la compañía que se encuentra en su domicilio; y
- solicitar o cancelar servicios de Dominion.

Nosotros salvaguardamos su información personal. Para su protección, usted puede efectuar una transacción una vez que nos de su número de cuenta y los 4 últimos dígitos de su Número de Seguro Social, o una contraseña de seguridad, si usted ha establecido una. Por supuesto, a su elección, usted puede darnos su Número de Seguro Social completo, su nombre y la dirección donde recibe el servicio de gas. Igualmente, un co-aplicante (otro individuo que ha acordado ser responsable junto con usted por el pago) puede efectuar todo tipo de transacciones comerciales en su cuenta.

Otras personas, incluyendo su cónyuge o hijos adultos, pueden efectuar transacciones comerciales en su cuenta en forma limitada, siempre que puedan proveer su número de cuenta, su nombre completo, y la dirección donde recibe el servicio de gas. Estas transacciones comercial limitadas incluyen recibir información acerca de la cantidad actual de su factura, notificación de balance y la fecha de vencimiento. También pueden solicitar una extensión de la fecha de pago a plazo corto o una certificación médica. Para efectuar transacciones como si fuera el dueño de la cuenta, esta persona necesitará un Poder Legal válido.

Depósitos de Seguridad

Si usted es un cliente nuevo, la compañía puede verificar su historial de crédito y su nivel de riesgo crediticio. Los clientes nuevos tal vez tengan que pagar un depósito de seguridad, tener un fiador con buen crédito, o proveer una carta de crédito de un servicio público similar.

Dominion East Ohio puede requerir un depósito de seguridad de usted aunque sea un cliente actual o anterior si ocurre lo siguiente:

- Usted no ha pagado por completo su factura o la cantidad del plan de pago antes de la fecha de vencimiento, usted puede estar sujeto a un depósito de seguridad en su cuenta si el pago requerido incluye un balance anterior.
- Usted tiene balances no pagados de cuentas anteriores.
- Usted no ha establecido un buen historial crediticio y tiene una o más notificaciones de desconexión debido a incumplimiento de pago durante los pasados 12 meses.

- Se le ha desconectado el servicio de gas por incumplimiento de pago.
- Usted está en bancarrota.
- Usted ha estado envuelto en uso no autorizado de gas, robo de servicio de gas, o adulteración de contador de gas.
- Su servicio de gas ha sido desconectado debido a incumplimiento de pago en sus facturas.

Los depósitos de seguridad se facturaran en tres partes iguales y consecutivas mensualmente. Cuando el servicio de gas está apagado, antes de que se vuelva a conectar, usted debe pagar cualquier deuda pendiente o cantidades atrasadas de su plan de pago en esa cuenta de servicio de gas de Dominion East Ohio. Si usted no mantiene un buen historial de pago, la compañía puede requerir una cantidad adicional de depósito de seguridad.

Los depósitos de seguridad para clientes se calculan multiplicando 1.3 veces el monto actual presupuestado, y se aplican a balances de cuentas residenciales siguiendo un año completo de pagos consecutivos, mas 3% de interés. El depósito de seguridad residencial mínimo es de \$25. Los depósitos de seguridad comercial pueden ser aplicados a balances en la cuenta después de dos años de pagos completos consecutivos, más el 3% de interés. El depósito de seguridad comercial mínimo es de \$200.

Además, antes de brindarle servicio, Dominion East Ohio puede requerir que usted pague todos los balances atrasados que le debe a la compañía en cualquier cuenta de Dominion East Ohio que no ha sido facturada en forma final o que fue facturada en forma final hace menos de seis años.

Quando solicite servicio en una localidad donde exista un balance no pagado que se le deba a Dominion, aun cuando usted no sea el cliente registrado cuando dicho balance sin pagar fue acumulado, si usted residía en ese lugar durante ese tiempo, y el cliente registrado continua viviendo en esa localidad, Dominion East Ohio puede rehusarse a proveerle servicio de gas hasta que esa cuenta sea saldada.

Si usted es un cliente de *PIPP Plus* o *Graduate PIPP Plus*, no tendrá que pagar un depósito de seguridad a menos que usted haya participado en el consumo de gas no autorizado, fraude, robo o alteración de contador de gas.

Estableciendo una Tercera Persona como Fiador

En vez de pagar un depósito en efectivo, los clientes residenciales pueden hacer que otro cliente con buen crédito sirva de fiador mediante la firma de un acuerdo donde se establece que el fiador garantiza que sus facturas serán pagadas. Esta persona debe ser un cliente de Dominion East Ohio que está al día en su cuenta. Una vez que Dominion East Ohio apruebe al fiador, esta persona será responsable de pagar la cantidad adeudada que no será más del monto de la factura por 60 días de servicio o dos facturas mensuales.

PROGRAMAS DE ASISTENCIA DE ENERGÍA

Comuníquese con Dominion East Ohio tan pronto reciba una nota de falta de pago. Mientras más pronto responda, más oportunidades de ayuda tendrá. Podemos examinar una variedad de planes de pago especiales y otras opciones para asistencia de pago. Aquí le damos algunas:

Certificación Médica

Una Certificación Médica puede atrasar la desconexión de gas por 30 días cuando se establece que sería especialmente peligroso

Sus Derechos Y Responsabilidades Como Cliente de Dominion East Ohio

para la salud de un miembro permanente de su hogar. Esto le da tiempo para que obtenga asistencia financiera o para que haga arreglos de pago. **Esto no reduce la cantidad que usted debe.** Usted puede obtener un formulario de Certificación Médica llamando a la compañía. Un médico licenciado, asistente médico, enfermera clínica especializada, enfermera con práctica médica certificada, enfermera certificada, partera certificada o un médico certificado por la junta local de medicina, debe firmar este formulario. Si uno de estos profesionales de la medicina notifica a Dominion East Ohio de una Certificación Médica por teléfono, debe también enviar el formulario por escrito dentro de los siguientes siete días. Si el servicio de gas está desconectado, entregue el formulario firmado durante los primeros 21 días de la fecha en que fue desconectado el gas para reanudar el servicio. Asegúrese de darle a su proveedor de cuidados médicos el permiso necesario para divulgar su condición médica a nosotros. El periodo total de certificación no puede exceder 90 días por familia en un periodo de 12 meses. **Todos los pagos devueltos (por insuficiencia de fondos) deben ser pagados antes de que aceptemos una certificación médica.**

EnergyShare (Asistencia de Energía)

EnergyShare es un programa de asistencia de energía patrocinado por Dominion East Ohio. Es un último recurso diseñado para ayudar a clientes elegibles a pagar su factura de calefacción durante el invierno. Para ser elegible para el programa EnergyShare, el solicitante debe cumplir con los requisitos de HEAP y de PIPP Plus, vivir dentro del área de servicio de la compañía, tener una notificación de desconexión, y debe haber agotado todos los demás recursos estatales y federales de asistencia. Las personas de 60 años o más, no tienen que tener una notificación de desconexión. Comuníquese con su oficina local del Ejército de Salvación (Salvation Army) para aplicar antes del 3 de enero.

Programa Housewarming (Calentando su Casa)

Financiado por Dominion East Ohio, el Programa Housewarming le brinda asistencia para acondicionar su casa contra los efectos del clima para así reducir el uso de energía. El programa ofrece gratuitamente la instalación de bordes/burletes aislantes en las ventanas, aislante térmico para el ático y paredes, bordes/burletes aislantes en las puertas y demás artículos o materiales que sirven como aislantes térmicos. La educación es también parte del programa para que los clientes aprendan distintas maneras de reducir el consumo de energía efectivamente. Para información, llame a Cleveland Housing Network (CHN) al 1-888-377-3774.

PIPP Plus*

PIPP Plus ayuda a clientes elegibles a mantener su servicio de gas mediante el pago de solamente el 6 por ciento de su ingreso familiar mensual o \$10 al mes, la cantidad que sea mayor. Para ser elegible, el total del ingreso familiar debe ser o estar por debajo de 150% del Nivel Federal de Pobreza. Los clientes pueden aplicar para el programa PIPP Plus llamando al Departamento de Desarrollo de Ohio (ODOD) al 1-800-282-0880 o visitando un Proveedor Local de Asistencia de Energía del Hogar (HEAP). PIPP Plus reemplaza el anterior programa de Plan de Pago por Porcentaje de Ingreso (PIPP).

Terminología Importante de PIPP Plus

• **Fecha de Aniversario** - la fecha que usted se inscribió en PIPP Plus. Su crédito por atraso se calcula en esa fecha y usted debe estar al corriente en sus pagos de PIPP Plus. Usted tendrá un

ciclo de facturación para ponerse al día con algún pago que no haya efectuado o será removido de PIPP Plus y el balance entero de su cuenta se hará pagadero.

Fecha de Re-verificación - la fecha actual en la que usted entregó la documentación referente a su ingreso familiar. Ya que se requiere que usted verifique cualquier cambio en el número de miembros de su familia y su ingreso familiar, la fecha de re-verificación puede cambiar de año en año (lo que significa que usted debe re-verificar cada vez que ocurra un cambio en los miembros de su familia o su ingreso familiar).

Como parte del programa PIPP Plus, la compañía le dará los siguientes beneficios siempre y cuando usted efectúe sus pagos completos y a tiempo según la fecha de vencimiento:

- Se le acreditará la diferencia entre su pago mensual de PIPP Plus y el cargo actual por su uso de gas.
- Se le acreditará 1/24 de su balance anterior calculado en la fecha de aniversario de PIPP Plus.

Si en algún momento usted deja de hacer sus pagos completos y a tiempo al programa PIPP Plus, no recibirá la reducción en su balance o el crédito de 1/24. Si usted se salta un pago mensual de PIPP Plus, su cuenta estará sujeta al proceso de desconexión. Sin embargo, la compañía no le quitará los créditos que usted haya recibido anteriormente.

Recuerde, mientras esté en el programa PIPP Plus, usted es legalmente responsable por la cantidad total de su cuenta de gas. Sin embargo, la compañía no le puede desconectar el servicio si usted hace sus pagos de PIPP Plus completos y a tiempo cada mes y aplica para el Programa de Asistencia de Energía del Hogar (HEAP) y el Programa de Asistencia Para Acondicionar su Hogar Contra el Clima, si usted todavía cualifica debido a sus ingresos.

Si usted ya no está en el programa PIPP Plus, el programa llamado Graduate PIPP Plus le puede ayudar a pagar el total del balance en su cuenta gradualmente. Esta opción está disponible solamente por los primeros 12 meses inmediatamente de su retiro del programa PIPP Plus.

Graduate PIPP Plus*

La cantidad del programa Graduate PIPP Plus se calcula tomando el promedio de la cantidad más reciente de PIPP Plus y la cantidad calculada de facturación por presupuesto.

Como parte del programa Graduate PIPP Plus, la compañía le dará los siguientes beneficios siempre y cuando usted efectúe sus pagos completos y a tiempo según la fecha de vencimiento:

- Se le acreditará la diferencia entre su pago mensual de Graduate PIPP Plus y el cargo actual por su uso de gas.
- Se le acreditará 1/12 de su balance anterior calculado en la fecha de aniversario de inscripción en Graduate PIPP Plus.

Si en algún momento usted deja de hacer sus pagos completos y a tiempo al programa Graduate PIPP Plus, no recibirá la reducción en su balance o el crédito de 1/12. Si usted se salta un pago mensual de Graduate PIPP Plus, su cuenta estará sujeta al proceso de desconexión. Sin embargo, la compañía no le quitará los créditos que usted haya recibido anteriormente.

Sus Derechos Y Responsabilidades Como Cliente de Dominion East Ohio

Recuerde, mientras esté en el programa *Graduate PIPP Plus*, usted es legalmente responsable por la cantidad total de su cuenta de gas. Sin embargo, la compañía no le puede desconectar el servicio si usted hace sus pagos de *Graduate PIPP Plus* completos y a tiempo cada mes y aplica para el Programa de Asistencia de Energía del Hogar (*HEAP*), si usted todavía es elegible debido a sus ingresos.

Programa de Asistencia de Energía del Hogar (*HEAP*)*

Disponible para los clientes que califiquen debido a su ingreso, *HEAP* es un programa del gobierno que le da un crédito único en su factura de gas. Aunque *HEAP* pague parte de su factura de gas, esto no es garantía contra el proceso de desconexión. La fecha para enviar su solicitud es usualmente el 31 de mayo.

Programa de Crisis de Invierno (*WCP*)* /

Programa *HEAP* de Emergencia (*E-HEAP*)*

E-HEAP le ayuda con un pago de emergencia, una vez cada temporada de frío, a los clientes que califican por sus ingresos para ayudarles a que no le desconecten el gas o para que les devuelvan el servicio de gas. Las fechas para este programa por lo general son del 1ero de noviembre hasta el 31 de marzo.

Programa de Asistencia de Climatización del Hogar (*HWAP*)*

Los clientes elegibles también pueden recibir Asistencia de Climatización del Hogar por parte del Departamento de Desarrollo de Ohio. Este programa financiado por el gobierno federal subsidia las reparaciones relacionadas a climatización de su hogar. Para más detalles, llamar a la oficina de *HEAP* al 1-800-282-0880.

***NOTA:** Usted puede aplicar para los programas *PIPP Plus*, *HEAP*, *WCP* y *HWAP* llenando el formulario de solicitud combinada para Programa de Asistencia de Energía. El formulario está disponible en las oficinas de correo, bibliotecas o llamando a la oficina de *HEAP* en Ohio al 1-800-282-0880 o descargando el formulario en el sitio de internet de ODOD en www.development.ohio.gov.

¿PUEDE DOMINION EAST OHIO DESCONECTAR SU SERVICIO DE GAS SIN SU CONSENTIMIENTO?

Si. La compañía puede desconectar su servicio debido al incumplimiento de pago, robo de servicio de gas, adulteración del contador de gas, violaciones de seguridad y por negarle acceso al equipo de medir a representantes de la compañía. Si usted tiene dificultades para pagar sus facturas de gas o no está efectuando pagos por otras razones, comuníquese con Dominion East Ohio lo más pronto posible. Si usted notifica a la compañía inmediatamente, puede prevenir que le desconecten el servicio de gas. También, los representantes de la compañía deben tener acceso completo al equipo que mide su consumo de gas. La siguiente información se refiere a sus derechos y responsabilidades en relación a la desconexión de servicios.

PROGRAMAS DE PAGO

Un plan de pago es un acuerdo que usted debe hacer con Dominion East Ohio para hacer pagos razonables por un periodo de tiempo por la cantidad de dinero que usted debe.

Si usted se inscribe en uno de los siguientes planes de pago, debe hacer los pagos requeridos por completo y a tiempo. Si usted falla en hacer esto y le desconectan el gas, debe pagar las cuotas atrasadas del plan para reanudar el servicio. Se le facturará a su

cuenta un cargo por reconexión de \$33. Además, se le facturará un depósito de seguridad a su cuenta en tres cuotas iguales, consecutivas, y mensuales.

(La única excepción es para los clientes inscritos en *PIPP Plus* y *Graduate PIPP Plus*, los cuales no tienen que pagar un depósito de seguridad, o para los clientes que se muden a una nueva ubicación y hayan cerrado su cuenta anterior. Estos no tienen que pagar una tarifa por reconexión.)

En vez de pagar un depósito en efectivo, los clientes residenciales pueden hacer que otro cliente con buen crédito sirva de fiador mediante la firma de un acuerdo donde se establece que el fiador garantiza que sus facturas serán pagadas. (Para detalles, favor de ver la sección titulada "Estableciendo una Tercera Persona como Fiador" en la página 5.)

OPCIONES DE PROGRAMAS DE PAGO

Las siguientes opciones para programas de pago solamente están disponibles si usted no está inscrito en *PIPP Plus* o en *Graduate PIPP Plus*.

- **Presupuesto** - Usted puede nivelar sus pagos mensuales mediante el pago de cantidades pre-determinadas cada mes. Usted pagará el promedio de uso de gas a través de 12 meses ajustado a las tarifas actuales. Este plan será revisado periódicamente basado en cambios significativos en su tarifa de gas, para que usted solamente pague lo que debe.
- **Presupuesto+** - Usted puede pagar una cantidad especial presupuestada, además de pagar uno de 12 pagos iguales de su cantidad vencida.
- **Al Corriente + (Plan de Pago de 1/6)** - La duración de este plan es de 6 meses. Dividimos la cantidad atrasada (el balance de su cuenta) entre 6, y añadimos esa cantidad a sus cargos actuales del mes.
- **Plan de 1/3 Calefacción de Invierno** - Para sus cargos actuales durante el periodo de calefacción de invierno, 1 de noviembre al 15 de abril, pague 1/3 del balance total de su cuenta cada mes para evitar que se le desconecte el servicio por incumplimiento de pago.
- **Plan de Pago de 1/9** - La duración de este plan es de 9 meses. Dividimos su cuenta atrasada (balance de su cuenta) entre 9, y añadimos esa cantidad a una cantidad especial calculada por presupuesto de 9 meses.

CUANDO PUEDE SER DESCONECTADO SU SERVICIO DE GAS DE DOMINION EAST OHIO

Dominion East Ohio puede desconectar su servicio de lunes a viernes por alguna de las razones que mostramos a continuación.

- Falta de pago de una factura por servicio, de un acuerdo de pago, de un depósito de seguridad, o un pago devuelto (por insuficiencia de fondos) utilizado para evitar desconexión.
- Adulterar un contador de gas de la compañía u otro equipo perteneciente a la compañía, o robar servicio de gas de Dominion East Ohio (la desconexión por este motivo puede ocurrir en cualquier momento).
- Falso testimonio o fraude al obtener su servicio de gas de Dominion East Ohio.

Sus Derechos Y Responsabilidades Como Cliente de Dominion East Ohio

- No dar acceso a los empleados de la compañía para que lean el contador de gas o verifiquen algún equipo de la compañía.
- Dominion East Ohio debe efectuar un examen de escape de gas en los contadores residenciales por lo menos una vez cada tres años, y en locales comerciales por lo menos una vez cada doce meses.
- Dominion East Ohio debe leer su contador de gas por lo menos una vez por año, en el contador mismo, o mediante el uso de un aparato automatizado para leer el contador de gas.
- Violaciones a las reglas, aprobadas por PUCO, que causen daño a individuos o dañen el equipo de Dominion East Ohio.

CUANDO NO PUEDE SER DESCONECTADO SU SERVICIO DE GAS DE EAST DOMINION OHIO

Dominion East Ohio no puede desconectar su servicio de gas:

- Sábados, Domingos, días feriados, después de las 12:30 p.m. el día anterior a un día feriado o durante cualquier día que Dominion East Ohio esté cerrado;
- Por incumplimiento de pago de una factura que ya fue facturada en forma final hace más de 6 años.
- Por incumplimiento de pago de facturas por mercancía o trabajo relacionado a su servicio de gas.
- Por incumplimiento de pago de una factura a nombre de otra persona.

Desconexiones durante el Invierno

Su servicio de Dominion East Ohio puede ser desconectado durante los meses de invierno (típicamente en o antes del 1ero de noviembre hasta el 15 de abril) si usted falla en cumplir con el pago y con sus obligaciones con la compañía. Cada Otoño, La Comisión de Ohio para Utilidades Públicas (PUCO) emite reglas especiales de reconexión que le brinda al cliente protecciones adicionales durante la temporada de calefacción de invierno. Esas reglas son emitidas antes del 1ero de noviembre y se encuentran publicadas en el sitio de internet de PUCO en www.puco.ohio.gov.

El Proceso de Desconexión

Apagar o desconectar su servicio de gas de Dominion East Ohio es un asunto muy serio. El pagar sus facturas regularmente o mantenerse al día con su acuerdo de pago le puede ayudar a evitar una desconexión. Es importante comunicarse con la compañía acerca de una factura vencida tan pronto usted reciba una notificación. Las notificaciones pueden incluir recordatorios que debe pagar su cuenta, notificaciones de desconexión, cartas, llamadas telefónicas y notificaciones de desconexión dejadas en su puerta.

Antes de desconectar su servicio por incumplimiento de pago, Dominion East Ohio incluirá una notificación de desconexión en su factura, que le da 14 días para hacer el pago requerido. Durante la temporada de calefacción de invierno (típicamente del 1ero de Noviembre al 1ero de abril), Dominion East Ohio también le dará una notificación de 10 días anticipados por teléfono antes de desconectar su servicio de gas.

Dominion East Ohio tiene programas que le pueden ayudar a las familias que son elegibles, debido a sus ingresos, a mantener su servicio. La compañía tratará de llegar a un acuerdo de pago con usted si usted no ha incumplido un acuerdo anterior, para que usted pueda pagar lo que debe y evitar la desconexión.

La compañía le facturará un cargo por reconexión de \$33 para reanudar su servicio. Al mismo tiempo, tal vez usted tenga que pagar un depósito de seguridad, que le será facturado a su cuenta en tres cuotas iguales, consecutivas, y mensuales.

En vez de pagar un depósito en efectivo, los clientes residenciales pueden hacer que otro cliente con buen crédito sirva de fiador mediante la firma de un acuerdo donde se establece que el fiador garantiza que sus facturas serán pagadas. (Para detalles, favor de ver la sección titulada "Estableciendo una Tercera Persona como Fiador" en la página 5.)

Si su servicio de gas es desconectado debido a incumplimiento de pago:

- Por menos de 10 días, el servicio puede ser reanudado el mismo día si usted muestra una prueba de pago y notifica a la compañía antes de las 12:30 p.m. que pide una reconexión de servicio el mismo día; de otro modo el servicio será reanudado para las 11:59 p.m. del siguiente día laboral.
- Por 10 días o más, puede que tenga que esperar hasta 5 días para que le reconecten el servicio, luego de que muestre una prueba de pago y se comunique con Dominion East Ohio para solicitar una cita.

Un adulto de 18 años o más debe estar presente en la casa para dar acceso a la compañía para que reanude el servicio. Por favor asegúrese de dar acceso al contador de gas. Mantenga el contador de gas libre de obstrucciones, remueva cualquier obstáculo, y mantenga a sus mascotas restringidas y fuera de alcance.

INSTALACIÓN DE SERVICIO, SEGURIDAD Y RESPONSABILIDADES EN CUANTO A LA TUBERÍA DE GAS

Instalación de Servicio

Cuando necesite establecer un servicio nuevo de gas natural comuníquese con Dominion East Ohio. La compañía le informará de los pasos a seguir para establecer su servicio de gas. Asegúrese de llamar de dos a cuatro semanas antes, para que podamos completar cualquier trabajo de construcción o inspección necesaria a tiempo y estemos listos cuando lo necesite. Típicamente podemos instalar su servicio de gas dentro de cinco días laborables si no se requiere una nueva construcción, y dentro de 20 días laborables si su residencia requiere la instalación de una línea nueva de servicio o un contador de gas nuevo.

Dominion East Ohio le notificará si la instalación requiere de más de cinco o 20 días respectivamente. La compañía le explicará las razones por la demora, los pasos a seguir para completar el trabajo, y la fecha en que la instalación será completada.

¿Cuáles tuberías de gas le pertenecen?

El propietario es responsable de la línea de servicio hasta el día en que Dominion East Ohio requiera efectuar algún trabajo en la línea y probar la misma por si existe algún escape de gas antes de reanudar el servicio. Al dueño de la propiedad le pertenece la tubería que se encuentra más allá del contador de gas, lo que se llama la línea de la casa, ya sea interna o externa, bajo tierra o expuesta, y es responsable por la misma. Si usted no mantiene ninguna tubería enterrada, puede que esté sujeta a peligros potenciales de corrosión y escape. El costo de reparar o reemplazar la línea de la casa es responsabilidad de usted o del propietario. Puede encontrar más información sobre cualificaciones en

Sus Derechos Y Responsabilidades Como Cliente de Dominion East Ohio

www.dom.com. Palabra clave: *installer*.

¿Qué Tuberías le Pertenece a la Compañía de Gas?

Nosotros somos dueños y mantenemos las líneas que corren por las calles. A partir del 16 de octubre del 2008, su línea de servicio será responsabilidad y propiedad de Dominion si Dominion tiene que realizar algún trabajo en la línea, y si hace pruebas de escape antes de reanudar el servicio. Dominion East Ohio cubrirá el costo de las reparaciones o el remplazo de la línea de servicio, a menos que la línea tenga que ser reparada o remplazada como resultado de daños causados por el dueño de la propiedad, el cliente, o alguna tercera persona. Dominion East Ohio también será dueño de todas las líneas de servicio construidas después del 16 de octubre del 2008.

¿Quién Verifica las Tuberías de Gas?

Para su seguridad, nosotros conducimos inspecciones de escape periódicamente en la línea principal y en la de servicio al medidor o a la pared de su casa (el que esté mas lejos). También verificamos el contador de gas para asegurarnos que esté funcionando debidamente.

¿Qué Sucede Si la Compañía de Gas Encuentra un Escape en Mi Tubería?

Si encontramos un escape o alguna otra condición insegura en su tubería, tendremos que apagar esa sección de la línea y dejar una etiqueta explicando el problema y nuestro número de teléfono. Si no podemos aislar el escape, la compañía tendrá que apagar el servicio a la calle o al contador de gas hasta que se realicen las reparaciones necesarias.

Para escapes de gas en la línea de la casa (tubería mas allá del contador de gas), el dueño de la propiedad debe hacer arreglos con un contratista cualificado y pagar los gastos para corregir cualquier condición peligrosa.

Para escapes de gas en la línea de servicio (tubería de la calle hasta el contador de gas), Dominion East Ohio o sus contratistas repararán o remplazarán la línea. La compañía pagará el costo, al menos que el escape sea el resultado de un daño causado por el propietario, el cliente, o una tercera persona.

Si Dominion East Ohio deja el servicio de gas conectado, pero apaga el gas que va a uno de sus aparatos domésticos, un contratista cualificado puede hacer las reparaciones y reanudar el servicio. Sin embargo, si la compañía desconectó su servicio a la altura del contador de gas, entonces debe llamar a Dominion East Ohio luego de que las reparaciones se realicen para que podamos inspeccionar el trabajo antes de reanudar su servicio por completo.

¿Puedo Remplazar la Tubería de Gas Yo Mismo?

No.

¿Debemos mi Contratista o Yo Llamar Antes de Empezar a Excavar?

Si. Usted o su contratista deben llamar al Servicio de Protección de Utilidad de Gas (OUPS) al número gratuito 1-800-362-2764 por lo menos dos días antes de la excavación para que se puedan localizar e identificar tuberías y alambres bajo tierra. Esta organización se comunicará con nosotros y con otros miembros de los servicios públicos de su plan y les pedirá a estas entidades que marquen cualquier tubería bajo tierra o cables en su área. También le dirá de otras compañías a las que usted debe notificar antes de comenzar a excavar. Este servicio es gratuito.

Su contratista debe efectuar cualquier excavación cerca de las tuberías enterradas, a mano. Recuerde, usted debe utilizar un contratista cualificado bajo las regulaciones del Departamento de Transportación de los Estados Unidos (DOT) para que haga la reparación.

Si usted encuentra banderillas de los servicios públicos en la tierra, en su propiedad o fuera de ella - por favor no las quite. Estas banderillas marcan las líneas que se encuentran bajo tierra.

¿Soy Dueño del Contador de Gas?

No. Dominion East Ohio es dueño y mantiene el contador de gas. Usted tiene la responsabilidad de mantener el área del contador de gas libre de obstrucciones todo el tiempo. Debido a que nuestros empleados necesitan tener acceso al contador de gas, le pedimos que pade los arbustos alrededor del mismo. Y durante los meses de invierno, por favor mantenga el contador de gas libre de nieve y hielo.

¿A Quién Debo Llamar Si Detecto un Olor a Gas, Vapores de Gas o Un Escape de Gas?

Siempre debe notificarnos a nosotros de cualquier situación donde se sospeche un peligro, esto implica pero no se limita a, situaciones que incluyan un olor a gas natural que no pueda explicarse. Si usted detecta un olor a gas natural o una situación de peligro, para su seguridad debe desalojar el lugar antes de llamar a la línea de emergencia de 24 horas de Dominion East Ohio al 1-877-542-2630

DISPUTAS

¿Qué Pasa Si Usted No Está de Acuerdo con East Ohio?

Si tiene un problema de facturación o de servicio, por favor llame a Dominion East Ohio primero. Usted tiene derecho a cuestionar cualquier factura o acción de servicio que la compañía ejerza. Usted debe decirle a la compañía del problema tan pronto ocurra. Dominion East Ohio hará todo lo posible por atender su asunto la primera vez que usted se comunique.

Si su asunto no es resuelto luego de que usted se comunique con Dominion East Ohio (o con su proveedor de *Opciones de Energía* o programa de compra agregada gubernamental) usted puede llamar a PUCO, gratuitamente al 1-800-686-7826 o TTD/TTY (teléfono de texto/teletipo para personas con discapacidad auditiva o del habla) 1-800-686-1570, de 8 a.m. a 5 p.m. en días de semana o visitando el sitio www.puco.ohio.gov. La compañía le dará un reporte de la situación dentro de tres días laborables de la fecha en que recibió la queja. Si la investigación no es finalizada dentro de 10 días laborables, la compañía le dará un reporte de la situación por escrito, en intervalos de 5 días laborables, al menos que se halla acordado lo contrario, hasta que la investigación sea completada.

Los clientes residenciales también pueden llamar a las oficinas de *Consejería del Consumidor de Ohio* (OCC) gratuitamente al 1-877-742-5622 de 8 a.m. a 5 p.m. durante los días de semana, o visitar el sitio de internet www.pickocc.org.

¿Existe Información Adicional Concerniente a Su Servicio de Gas de Dominion East Ohio?

Este folleto fue preparado como un resumen de los derechos y responsabilidades que usted tiene como cliente de Dominion East Ohio basado en los *Estándares Mínimos de Servicio de Gas de la Comisión de Utilidades Públicas de Ohio*. Si usted tiene más preguntas acerca de su servicio de Dominion East Ohio, por favor llame a la compañía al 1-800-362-7557. Podemos darle información adicional, o usted puede visitar el sitio de internet de la compañía en www.dom.com.