

# Derechos y deberes

## del cliente de Yankee Gas

*Como cliente de Yankee Gas, tiene ciertos derechos y deberes respecto a nuestro servicio de gas natural. Este folleto explica los procedimientos y sus derechos en relación con el servicio de Yankee Gas. Esperamos que la información le sea de utilidad y la conserve para futuras consultas.*

### Pago de su cuenta de Yankee Gas:

Su cuenta de Yankee Gas vence y se debe pagar cuando la reciba. Tiene 28 días desde la fecha de la cuenta hasta la fecha de vencimiento para enviar el pago. Si no se registra su pago en un plazo de 28 días a partir de la fecha del estado, se le cobrará un cargo por mora de un 1% junto con el saldo vencido. No se aplicarán cargos por mora a:

- saldos de clientes residenciales con dificultades económicas comprobadas;
- saldos impugnados;
- cuentas con convenios de pago vigentes.

Si tiene dificultades para pagar su cuenta de gas, llame a nuestros profesionales del Departamento de Crédito al 1-800-438-2278 para solicitar un convenio de pago.

### Convenios de pago:

Haremos todos los esfuerzos que estén a nuestro alcance para ayudarlo a pagar su cuenta de Yankee Gas y evitar así un corte del servicio. Trabajaremos con usted para idear un convenio de pago razonable antes de que cortemos su servicio por falta de pago. Un convenio de pago razonable incluye:

- el pago de la parte vencida de su cuenta de gas en un plazo razonable y
- el pago de la cuenta actual o las siguientes en un plazo de 28 días a partir de la fecha del estado.

Si tiene un convenio de pago y no puede cumplirlo debido a un cambio en su situación financiera, debe llamar a nuestros profesionales del Departamento de Crédito al 1-800-438-2278 antes del vencimiento del siguiente pago para analizar dichas circunstancias y determinar lo que se requiere para evitar el corte del servicio por falta de pago.

Si no está conforme con el convenio de pago que hemos tratado de hacer con usted, enviaremos su cuenta a un funcionario de revisión de la empresa, el que intentará llegar a un acuerdo con usted.

**Proceso de apelación:** Si no está conforme con la decisión por escrito del funcionario de revisión o con el convenio de pago, le entregaremos un informe escrito y puede presentar una apelación en un plazo de cinco (5) días ante la División de Asistencia al Consumidor del Departamento de Control de Servicios Públicos (DPUC, Department of Public Utility Control). Debe enviar la solicitud a:

The Department of Public Utility Control  
Consumer Assistance Division  
10 Franklin Square  
New Britain, CT 06051

Si está en desacuerdo con la decisión de la División de Asistencia al Consumidor, puede solicitar una audiencia al DPUC en un plazo de diez (10) días. No cortaremos su servicio

de gas mientras se encuentre en el proceso de apelación. **Sin embargo, debe seguir pagando su cuenta actual durante dicho período de tiempo.**

### Cuentas impugnadas:

Si ha recibido un aviso de corte y tiene alguna consulta o reclamo sobre su cuenta, nuestros servicios o nuestras políticas, comuníquese a la brevedad con los profesionales de Servicio al Cliente al 1-800-989-0900, de manera que podamos investigar su reclamo. No se le cortará el servicio hasta que le avisemos, ya sea por escrito u oralmente, de los resultados de nuestra investigación.

**Proceso de apelación:** Si no está conforme con los resultados de nuestra investigación, puede solicitar que un funcionario de revisión de la empresa revise su cuenta en un plazo de siete (7) días. Si no tenemos novedades de usted, podemos cortar su servicio de gas sin previo aviso. El funcionario de revisión le entregará una decisión por escrito en el plazo de diez (10) días.

Si todavía considera que su cuenta no es exacta o si tiene otros reclamos a este respecto, tiene el derecho de solicitar que el DPUC lleve a cabo una investigación a fondo en un plazo de diez (10) días a partir del recibo de la decisión por escrito del funcionario de revisión. Debe solicitar por escrito que el DPUC realice una investigación a fondo a:

The Department of Public Utility Control  
Consumer Assistance Division  
10 Franklin Square  
New Britain, Connecticut 06051

Si está en desacuerdo con la decisión de la División de Asistencia al Consumidor, puede apelar y solicitar una audiencia al DPUC en un plazo de diez (10) días. No cortaremos su servicio de gas mientras se encuentre en el proceso de apelación. **Sin embargo, debe seguir pagando su cuenta actual y las cuentas no impugnadas durante dicho período de tiempo.**

### Dificultades de carácter médico:

No cortaremos, negaremos o dejaremos de restablecer su servicio de gas si usted o alguna persona que habite en su casa tiene una enfermedad grave. Su médico debe certificar la enfermedad grave por teléfono dentro de un plazo de trece (13) días a partir de la fecha de envío del aviso de corte. Luego, su médico debe llenar y devolver un formulario de certificación del médico a Yankee Gas en un plazo de siete (7) días después de la llamada.

El certificado médico escrito debe incluir:

- el nombre y la dirección de la persona gravemente enferma;
- la enfermedad específica;
- la duración de ésta y;

- la dirección de la consulta del médico, su número de licencia y teléfono.

Si no se especifica la duración de la enfermedad grave, se debe renovar el formulario de certificación del médico cada 15 días. Si el médico ha especificado la duración, pero la enfermedad se prolonga más allá de dicha fecha, se debe renovar el certificado antes de su vencimiento. La compañía puede impugnar la validez de cualquier formulario de certificación del médico ante el DPUC.

**Mientras su cuenta esté protegida por una enfermedad grave, debe firmar y cumplir un convenio de pago razonable, llamando a nuestros profesionales del Departamento de Crédito al 1-800-438-2278.**

### Protección de invierno:

Si usted es un cliente residencial que usa calefacción a gas y reúne los requisitos para el programa de protección de invierno, Yankee Gas no cortará ni se negará a restablecer el servicio entre el 1 de noviembre y el 1ro de mayo.

Si su servicio de gas ha sido cortado por falta de pago, Yankee Gas le restablecerá el servicio siempre que se realice el pago. El pago mínimo es la parte menor de lo siguiente:

- 20 por ciento del saldo pendiente;
- \$100.00
- pagos faltantes de un convenio de pago entre el 1 de noviembre y el 31 de octubre, como los del programa para ponerse al día con los pagos.

Para determinar si cumple con los requisitos, comuníquese con nuestros profesionales del Departamento de Crédito al 1-800-438-2278. Se le exigirá que compruebe las dificultades y si éstas no son válidas, podemos rechazar su reclamación.

Para seguir recibiendo el servicio de gas después del 1ro de mayo, debe coordinar el pago de los montos vencidos y tener un convenio de pago vigente para el 1ro de mayo. Si no puede llegar a un convenio de pago satisfactorio con nosotros, puede solicitar un funcionario de revisión, según se describe en la sección llamada **Convenios de pago**.

### Aviso a terceros:

Si las circunstancias le dificultan mantenerse al día con su cuenta de Yankee Gas, puede solicitar que un familiar, amigo, clérigo o agencia de servicio social reciba un recordatorio de nosotros cuando su cuenta esté vencida y esté en riesgo de que le corten el gas. El tercero no será responsable del pago de su cuenta, a menos que previamente se haya acordado que asumirá dicha responsabilidad. Puede hacer un convenio de Aviso a terceros, comunicándose con nuestros profesionales de Servicio al Cliente al 1-800-989-0900.