



Chattanooga Gas

Your Rights and Responsibilities
as a Customer of Chattanooga Gas

Chattanooga Gas is regulated by the
Tennessee Public Utility Commission (TPUC).

Included in this booklet is important
information about your rights as a
customer of Chattanooga Gas as outlined
by the TPUC.

2020

COMPANY OFFICE
Chattanooga Gas
866.643.4168 (Hablamos español)
chattanoogagas.com

Business Hours: 7 a.m. to 8 p.m.
Monday through Friday,
except holidays

Mailing Address: Chattanooga Gas Customer Care
P.O. Box 4569
Dept. 6250
Atlanta, GA 30302-4569

EMERGENCY SERVICE

Chattanooga Gas is concerned about your safety. Since natural gas is odorless, a distinct "rotten egg" odor is added to help you readily detect the slightest gas leak.

If at any time you detect an odor of natural gas, inside or outside your property, call:

866.643.4170 Anytime
(Hablamos español)

If the odor of natural gas is particularly strong, leave the premises immediately and call us from another location. Do not light matches or turn on or off electrical switches.

Termination Policy

Chattanooga Gas is within its right to discontinue natural gas service **without** notice in the event:

- Chattanooga Gas determines a hazard exists;
- A customer is using natural gas equipment in such a way that may adversely affect Chattanooga Gas equipment or service to others;
- There is evidence of tampering with Chattanooga Gas equipment, furnished and owned by Chattanooga Gas, including the natural gas meter at your premises; and/or
- That there is unauthorized use.

Chattanooga Gas is within its right to discontinue natural gas service **with** notice if:

- A customer violates or is in non-compliance with Chattanooga Gas rules on file with and approved by the TPUC;
- A customer fails to fulfill their contractual obligations for service, subject to regulation by the TPUC;
- A customer fails to permit Chattanooga Gas reasonable access to its equipment;
- A customer fails to pay on a delinquent account; and/or
- A customer fails to pay a deposit as authorized by the TPUC.

YOUR MONTHLY BILL

Each month, Chattanooga Gas determines the amount of natural gas used at your premises and sends you a bill. Pay the AMOUNT DUE noted on the top and payment coupon portions of the bill, by the DUE DATE as stated on the bill. Your due date will be about 21 days from the date billed.

As noted on each bill, to avoid a late payment charge of 5%, full payment for CURRENT GAS CHARGES – noted on the top of your bill – must be received on or before the DUE DATE.

SERVICE DISCONNECTION

If your bill is past due or you do not pay a required deposit, Chattanooga Gas will:

- Send you a shut-off notice that indicates your natural gas service will be disconnected unless your past due balance is paid before the expiration date shown on the notice.
- Disconnect your service if the past due balance is not paid by the expiration date.

REINSTATEMENT OF SERVICE

To have your service reconnected after being disconnected for nonpayment, you must:

- Contact our customer care center at **866.643.4168** to request reconnection and pay:
 - The total amount due;
 - A reconnection charge in accordance with the rates approved by the TPUC; and
 - A deposit not to exceed the maximum estimated charge for service for two (2) consecutive billing periods or ninety (90) days, whichever is less.

THIRD PARTY NOTIFICATION

You can designate a relative, friend, neighbor or clergyman to receive a duplicate copy of any shut-off notices. That person is not responsible to pay your bill, but making them aware of the situation can help prevent an unfortunate occurrence. To sign up for this program, please call us at **866.643.4168**.

MEDICAL NECESSITY

Chattanooga Gas will postpone the disconnection of service to a residential customer for thirty days in the event a physician, public health officer or social service official certifies in writing that discontinuation of the service will aggravate an existing medical emergency of the customer or other permanent resident of the premises.

Contact us immediately at **866.643.4168** to request a 30-day medical extension should this situation apply to your household.

Your Rights and Responsibilities as a Customer

As a customer of Chattanooga Gas, you have a responsibility to:

- Pay your bill by the due date;
- Let us know before we disconnect service if you are temporarily unable to pay your bill;
- Tell us if your household contains natural gas appliances that are critical to the health of a household member;
- Comply with Chattanooga Gas rules on file with and approved by the TPUC;
- Fulfill your contractual obligations for service;
- Permit Chattanooga Gas reasonable access to its equipment located on your premises; and
- Use natural gas equipment in such a way that does not create a hazard and adversely affect Chattanooga Gas equipment or the provision service to other customers.

As a customer of Chattanooga Gas, you have a right to:

- Receive service in accordance with the Chattanooga Gas Tariffs approved by the Tennessee Public Utility Commission;
- Dispute or question whether a bill is correct;
 - If you feel your monthly bill is incorrect, please call us immediately at **866.643.4168**. We will adjust your bill if it is warranted.
- Dispute or appeal a termination notice by contacting our customer care center at **866.463.4168** or by writing us at:

Chattanooga Gas Customer Care
P.O. Box 4569
Dept. 6250
Atlanta, GA 30302-4569

- Contact the Tennessee Public Utility Commission's Consumer Services Division if you are dissatisfied with how a questioned or disputed bill, or an appeal of a termination notice is handled by Chattanooga Gas.
 - Tennessee Public Utility Commission (TPUC)
Consumer Services Division
502 Deaderick Street
Nashville, TN 37243
Toll free: **800.342.8359**
TTY **888.279.0677**
<https://www.tn.gov/TPUC>

Contact the TPUC prior to the due date of the bill in dispute. Chattanooga Gas will not disconnect service while a dispute is being reviewed. You have a right to not pay the disputed portion of your amount due while the dispute procedures are in progress.

- Seek help from an energy assistance group or program to pay your utility bills.
 - Call United Way by dialing 211 from any phone for a referral to federal, state and local energy assistance programs.
 - Visit **chattanooga.com/energyassistance**
- Prior to termination of service, set up a payment arrangement if you are temporarily unable to pay your natural gas bill.
 - If you choose to enter into a payment arrangement, you give up your right to dispute the amount due.
 - If you do not fulfill your terms of the agreement, we can discontinue service without offering another arrangement.



Chattanooga Gas

Derechos y responsabilidades
de los clientes Chattanooga Gas

Chattanooga Gas es regulada por la
Tennessee Public Utility Commission (TPUC).

En este cuadernillo se incluye información
importante sobre sus derechos como cliente
de Chattanooga Gas, según lo estipula
la TPUC.

Política de Cancelación Del Servicio

Chattanooga Gas tiene derecho a cancelar su servicio de gas natural **sin** previo aviso en las siguientes situaciones:

- Chattanooga Gas determina que existe un peligro.
- Un cliente utiliza el equipo de gas natural de una manera que puede dañar los equipos de Chattanooga Gas o el servicio que la empresa brinda a otras personas.
- Se comprueba la manipulación indebida de los equipos de Chattanooga Gas, provistos por la empresa y de su propiedad, incluido el medidor de gas natural ubicado en la propiedad del cliente.
- Se detecta un uso no autorizado.

Chattanooga Gas tiene derecho a cancelar el servicio de gas natural **mediante** previo aviso en las siguientes situaciones:

- Un cliente infringe o incumple las reglamentaciones de Chattanooga Gas estipuladas y aprobadas por la TPUC.
- Un cliente no cumple con las obligaciones contractuales del servicio, sujeto a las disposiciones de la TPUC.
- Un cliente impide que Chattanooga Gas pueda acceder debidamente a sus equipos.
- Un cliente no paga una cuenta en mora.
- Un cliente no paga un depósito autorizado por la TPUC.

FACTURA MENSUAL

Todos los meses, Chattanooga Gas determina la cantidad de gas natural que se ha consumido en su propiedad y le envía una factura. Usted debe pagar el MONTO ADEUDADO que figura en la parte superior y en los talones de la factura en la FECHA DE VENCIMIENTO que se indica. La fecha de vencimiento se fija aproximadamente a los 21 días de la fecha de facturación.

Como se indica en todas las facturas, para evitar el recargo por pago atrasado del 5%, se debe recibir el pago completo del CARGO POR GAS ACTUAL que figura en la parte superior de la factura en la FECHA DE VENCIMIENTO o antes.

DESCONEXIÓN DEL SERVICIO

Si su factura está vencida o usted no paga el depósito correspondiente, Chattanooga Gas podrá realizar lo siguiente:

- Enviarle un aviso de desconexión, en el que se le comunicará que se interrumpirá su servicio de gas natural a menos que pague el monto adeudado antes de la fecha de vencimiento que se indica en el aviso.
- Desconectar el servicio si el monto adeudado permanece impago a la fecha de vencimiento.

RESTITUCIÓN DEL SERVICIO

Para que se reconecte el servicio cancelado por falta de pago, usted deberá comunicarse con nuestro:

- Centro de atención al cliente llamando al **866.643.4168** para solicitar la reconexión; y deberá pagar:
 - El monto total adeudado;
 - Un cargo por reconexión de acuerdo con las tarifas aprobadas por la TPUC; y
 - Un depósito que no superará el cargo máximo estimado por el servicio durante dos (2) períodos de facturación consecutivos, o noventa (90) días, el monto que sea inferior.

NOTIFICACIÓN A TERCEROS

Puede designar a un pariente, amigo, vecino o autoridad religiosa para que reciba una copia duplicada de los avisos de desconexión. Dicha persona no será responsable del pago de su factura; se trata simplemente de que al estar al corriente de la situación puedan ayudar a evitar un hecho desafortunado. Para inscribirse en este programa, llámenos al **866.643.4168**.

NECESIDAD MÉDICA

Chattanooga Gas pospondrá durante treinta días la desconexión del servicio en una residencia particular si un médico o funcionario de la salud pública o de servicios sociales certifica por escrito que la suspensión del servicio agravará una situación médica crítica actual del cliente o de otra persona que resida en forma permanente en la vivienda.

Si hay alguien en su hogar que se encuentre en esta

situación, comuníquese con nosotros de inmediato a través del **866.643.4168** para solicitar la prórroga de 30 días por razones médicas.

SUS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES COMO CLIENTE

Como cliente de Chattanooga Gas, usted tiene las siguientes obligaciones:

- Pagar su factura en la fecha de vencimiento.
- Informarnos antes de la desconexión del servicio si se encuentra temporalmente inhabilitado para pagar la factura.
- Comunicarnos si en su hogar hay artefactos de gas natural que sean determinantes para el estado de salud de un miembro del hogar.
- Cumplir con las reglamentaciones de Chattanooga Gas estipuladas y aprobadas en la TPUC.
- Cumplir con las obligaciones contractuales del servicio.
- Permitir que Chattanooga Gas acceda debidamente a los equipos ubicados en su propiedad.
- Utilizar debidamente el equipo de gas natural, de manera que no genere riesgo alguno ni perjudique a los equipos de Chattanooga Gas o al servicio que la empresa brinda a otros clientes.

Como cliente de Chattanooga Gas, usted tiene los siguientes derechos:

- Recibir el servicio conforme a los aranceles de Chattanooga Gas aprobados por la Tennessee Public Utility Commission.
- Cuestionar si una factura es correcta.
 - Si cree que la factura mensual que ha recibido es incorrecta, llámenos al **866.643.4168**. Corregiremos su factura si está justificado.
- Cuestionar o apelar los avisos de cancelación del servicio llamando al Centro de atención al cliente al **866.463.4168**, o por escrito a través de:
Chattanooga Gas Customer Care
P.O. Box 4569
Dept. 6250
Atlanta, GA 30302-4569
- Comunicarse con la división de Servicios al Cliente de la Tennessee Public Utility Commission si no está satisfecho con la gestión por parte de Chattanooga Gas de una factura impugnada o de la apelación presentada ante un aviso de cancelación del servicio.

- Tennessee Public Utility Commission (TPUC)
Consumer Services Division
502 Deaderick Street
Nashville, TN 37243
Sin carga: **800.342.8359**
888.276.0677 (teléfono de texto)
<https://www.tn.gov>.TPUC

Recuerde comunicarse con la TPUC antes de la fecha de vencimiento de la factura en cuestión. Chattanooga Gas mantendrá el servicio mientras se resuelve la disputa. Mientras dure el procedimiento, tiene derecho a no pagar la parte impugnada del monto correspondiente.

- Solicitar la colaboración de un grupo o programa de asistencia de energía para pagar las facturas de sus servicios.
 - Llame a United Way al 211 desde cualquier teléfono para informarse sobre programas de asistencia de energía locales, estatales y federales.
 - Visite **[chattanoogagas.com/energyassistance](https://chattanooga.com/energyassistance)**.
- Antes de la cancelación del servicio, puede establecer un acuerdo de pago si se encuentra temporalmente incapacitado para pagar su factura de gas natural.
 - Si opta por un acuerdo de pago, renuncia a su derecho a reclamar por el monto adeudado.
 - Si no cumple con las condiciones del acuerdo, podremos desconectar el servicio sin necesidad de ofrecerle otro acuerdo.



Chattanooga Gas