



**Nicor Gas**<sup>®</sup>

*An AGL Resources Company*

Do you ever think about the robust underground pipeline that delivers natural gas to your home?

At Nicor Gas we don't just think about that underground pipeline – we design, install, operate and maintain more than 34,000 miles of pipeline infrastructure across northern Illinois to deliver the natural gas that warms your home, cooks your food, manufactures goods and runs large industrial machinery.

Nicor Gas is responsible for the pipeline systems and infrastructure that ensure natural gas safely and reliably reaches more than 2.2 million homes and businesses throughout northern Illinois – including yours.

We take great pride in our more than 150-year history here in Illinois as well as our efforts to strengthen the regional economy and benefit communities where our customers and employees live, work and raise their families. At Nicor Gas we hold ourselves accountable for doing business the right way. That means living our corporate values and giving back to the communities we serve. We work hard to be a company with which all of our stakeholders – employees, customers, investors and neighbors – are proud to be connected.

**WELCOME TO  
NICOR GAS**



**Nicor Gas**<sup>®</sup>

*An AGL Resources Company*



**LinkedIn**<sup>®</sup>

[nicorgas.com](http://nicorgas.com)

**Please keep this for future reference as it contains important information about safety, billing and helpful resources.**

**888.Nicor4U (642.6748)  
800.942.9727 (TDD Phone)**

[customercare@nicorgas.com](mailto:customercare@nicorgas.com)

# SAFETY

## SAFETY IS OUR FIRST PRIORITY

The safety of our people, our pipeline and the public is our top priority and our number-one Shared Value. We carefully maintain a network of pipelines that deliver natural gas to the communities we serve. As part of our commitment to providing safe and reliable service, we conduct visual inspections, routine maintenance and leak surveys on our pipeline system, up to and including the meter located on your property.

You are our partner in safety, so we ask that if you see someone on your property surveying or working with your meter, ask for identification. All Nicor Gas employees and contractors will be happy to show you their ID.



## Smell This? Call Us!

## THE SMELL OF NATURAL GAS

Natural gas is odorless. For your safety, Nicor Gas adds a distinctive odor, often associated as a rotten egg smell, so that a potential natural gas leak can be detected. Even though natural gas pipeline incidents are uncommon, you can help prevent emergencies by knowing the signs of a potential problem. Any time you suspect a leak, call us at **888.Nicor4U (642.6748)**.

Teach children about natural gas safety with Sniffy at [nicorgas.com/Sniffy](http://nicorgas.com/Sniffy)



## AVOIDING CARBON MONOXIDE

Natural gas is a safe fuel source; however, incomplete combustion of any fuel – propane, fuel oil, charcoal, gasoline, wood or even natural gas – produces carbon monoxide. Carbon monoxide is poisonous and has no odor, taste or color. Carbon monoxide detectors are helpful, but they are no substitute for operating equipment safely. You should have your appliances inspected at least once a year by a qualified heating and plumbing professional.

## HELP PREVENT PIPELINE EMERGENCIES

**LOOK** for blowing dirt or continued bubbling in standing water.

**LISTEN** near a natural gas appliance or line; there may be a hissing or roaring sound when natural gas is leaking.

**SMELL** for the distinctive, rotten egg odor associated with natural gas. You should take action any time you detect even a small amount of this odor in the air.

**LEAVE** the area immediately if you detect a natural gas leak. Don't try to identify the source or to stop the leak yourself.

**AVOID** touching anything that may cause a spark. This includes starting a car engine or using cell phones, lighters, matches, cigarettes, flashlights, light switches or landlines.

**CALL** Nicor Gas at **888.Nicor4U (642.6748)** or **911** once you are out of the area of the suspected leak and in a safe place. Stay away until a Nicor Gas representative or emergency personnel indicate it is safe to return.

## NATURAL GAS METER SAFETY

Please remember that removing obstacles, including bushes and debris, and securing animals away from the meter helps our employees work safely.

- **Snow and Ice** – Be mindful that snow or ice covering the outside venting of a furnace, water heater or clothes dryer can cause buildup of hazardous gases. Additionally, the snow and ice buildup can cause operational problems with the natural gas meter set equipment. Use a broom, not mechanized equipment or a shovel, to clear snow from the natural gas meter and appliance vents.
- **Meter/Regulator Relocation** – If a natural gas meter needs to be moved, call Nicor Gas to have a qualified service representative perform the work. Moving or tampering with a meter or regulator can cause a hazardous leak.
- **Flooding** – If the natural gas meter on your property is under water due to flooding, immediately report it by calling our 24-hour emergency response line at **888.Nicor4U (642.6748)**. It is recommended that any natural gas appliances that have been submerged in water be inspected by a qualified heating and plumbing professional.

# SAFETY

## CALL JULIE AT 811 BEFORE YOU DIG

Before digging around your property, state law requires that you call **JULIE** (Joint Utility Locating Information for Excavators) toll-free at **811** to have your utility lines professionally marked. You must call 48 hours (excludes weekends and holidays) before digging, so underground utility lines can be located and marked – free of charge – before you begin your project.



## NATURAL GAS PIPING

Nicor Gas regularly checks for corrosion and leaks on the pipelines that deliver natural gas to the meter at your home or business. You are responsible for maintaining the lines that begin at the meter and extend to equipment and appliances in your home, yard or any other buildings on your property.

Nicor Gas will monitor the primary fuel line if the distance between your meter and your home is more than three feet. However, you are still responsible for repairs. Nicor Gas does not monitor any fuel lines after the meter for business customers.

You should have your buried natural gas fuel lines inspected periodically for corrosion and leaks and have repairs made if any unsafe condition is found. Also, fuel line locating, inspection, repair and replacement, and appliance connector inspection and replacement should only be performed by a qualified heating or plumbing professional.

## NATURAL GAS EQUIPMENT SAFETY

According to the Federal Emergency Management Agency:

- It's important that you have your furnace inspected by a qualified heating and plumbing professional annually to ensure that it is in good working condition. Do not attempt repairs yourself unless you are qualified.
- Keep trash and other combustible material away from your home heating and water heating systems.

## WATER HEATER SAFETY

The U.S. Consumer Product Safety Commission urges all users to lower their water heaters to 120 degrees Fahrenheit. A thermostat setting of 120 degrees Fahrenheit (49 degrees Celsius) may be necessary for residential water heaters to reduce or eliminate the risk of most tap water scald injuries. Always hand-test before using, especially when bathing children and infants.

## SAFETY REGARDING SEWER LINES

If your sewer line backs up, Nicor Gas recommends hiring a professional drain cleaning ("rooter") company or sewer contractor. The safest method of clearing the blockage is to first have all underground facilities on your property located by calling **811**. If it is determined that underground facilities intersect with your sewer line, the drain cleaning company should use a camera to visually inspect the blocked line to ensure no natural gas pipes, cables, or conduit exist within the sewer line.

While it is common practice to use a mechanical rotary device to root out the blockage, doing so without locating utility facilities or without a visual camera inspection of the sewer line is discouraged and could be dangerous. If a natural gas pipe has been bored through the sewer line, it could be damaged, resulting in a loss of service and a potentially hazardous leak condition. If a natural gas pipe is found in your sewer line, stop all work immediately and call Nicor Gas at **888.Nicor4U (642.6748)** and report it as a natural gas emergency. Be sure to let the representative know that you have discovered a cross bore. We will take the appropriate steps to remove the natural gas line and make the area safe.

## SEVERE WEATHER SAFETY

Should your property be affected by a natural disaster, be aware that appliance connectors and natural gas fuel lines may be impacted. If a natural gas leak is suspected, take these steps:

- **LEAVE** the area immediately if you detect a natural gas leak through looking, listening or smelling. Don't try to identify the source or to stop the leak yourself.
- **AVOID** touching anything that may cause a spark. This includes starting a car engine or using cell phones, lighters, matches, cigarettes, flashlights, light switches or landlines.
- **CALL** Nicor Gas at **888.Nicor4U (642.6748)** or **911** once you are out of the area of the suspected leak and in a safe place. Stay away until a Nicor Gas representative or emergency personnel indicate it is safe to return.

# BILLING AND PAYMENT

This is a summary of our tariff filed with the Illinois Commerce Commission. The tariff can be found at [nicorgas.com/tariff](http://nicorgas.com/tariff)

## UNDERSTANDING YOUR BILL

Your Nicor Gas bill will arrive monthly on approximately the same day each month. Your bill will include the following information:

- **Account Summary** – A snapshot of your previous balance and payment information, along with what is currently due.
- **A Message for You** – Messages regarding your account or other pertinent information.
- **Outline of Charges** – Line item charges for natural gas delivery, the cost of natural gas and taxes.
- **Energy Profile** – An enhanced look at your energy use over the last 13 months, with specifics on consumption, meter reading information, the cost of natural gas and average temperature.
- **Nicor Gas Sharing Program** – Help a family in need pay their natural gas bill. Circle an amount and add it to the amount of your bill to make a one-time donation.
- **Budget Plan** – Spread out your bill payments to help manage your winter heating costs. Take advantage of our Budget Plan by paying the adjusted amount indicated.

## A CLOSER LOOK AT YOUR CHARGES

**Natural Gas Cost** (65-75% of your annual bill) – This cost reflects the price we pay for the natural gas delivered to your home or business. **The cost of natural gas is passed to customers without markup. Nicor Gas does not profit from natural gas costs.** The price you pay varies each month based on the amount you use, and also on the cost of natural gas.

**Delivery Charges** (20-30% of your annual bill) – Whether you purchase your natural gas from us or an alternative supplier, Nicor Gas delivers your natural gas safely and reliably through our integrated pipeline system.

The charges associated with delivering natural gas include a Customer Charge and a Therm Usage/Distribution Charge that varies depending on the amount of natural gas used each month.

Delivery charges also may include the following:

- Environmental Cost Recovery for environmental monitoring and cleanup.
- Governmental Agency Adjustment and Franchise Cost Adjustment to recover the costs of municipal franchise agreements and added governmental fees.
- Qualified Infrastructure Charge to pay for the costs of qualified infrastructure investments allowed under Section 9-220.3 of the Public Utilities Act.
- Efficiency Program – As required by law, to pay for costs related to energy efficiency programs approved by the Illinois Commerce Commission.

Our rates and their associated costs can be found at [nicorgas.com](http://nicorgas.com).

**Taxes** (5-10% of your annual bill) – Several taxes may be included on your natural gas bill, including a State Revenue Tax, Utility Fund Tax and State Use Tax. Depending on your municipality's local ordinances, you also may be subject to municipal taxes.

### Due Dates

Bills for residential customers are due 21 days after the date sent. Non-residential bills are due 14 days after the date sent.

### Deposits

Deposits for new accounts are required when an acceptable credit score is not met, when tampering has occurred with our equipment, previously disconnected for non-payment of a bill, failure to pay a final bill owed for the same class and type of service, or when service is initiated after a bankruptcy filing. An existing account with a late pay history can also be required to pay a deposit.

### Deposit Refunds

Deposits plus accumulated interest are refundable within 30 days after customer completes 12 consecutive months of service with fewer than four late payments and no disconnections for non-payment or tampering with service.

### Disconnection and Reconnection Programs

Disconnection notices will be sent separately from any other mailings to the customer and will indicate the cause for disconnection. Nicor Gas may disconnect service after 10 days from sending or delivering the notice.

Nicor Gas will not disconnect residential space heating service for non-payment if the National Weather Service predicts freezing conditions for the next 24 hours or if a payment arrangement has been established.

If your service is disconnected for nonpayment, we will reconnect service when your outstanding balance is paid in full. A reconnection charge also may be assessed in some circumstances. A disconnected natural gas customer who is not a new applicant for service, and who remedies the reason for the disconnection, will be reconnected within 7 calendar days.

### Low Income Customers

Deferred Payment Arrangements for qualifying low-income customers will include payment terms not exceeding an initial payment of 20% and subsequent payment of the remaining balance over a period of time not less than 6 months.

An applicant or customer qualifying as low-income will not be assessed a deposit on the basis of a credit score. A deposit may be charged when proof of tampering exists or after a previous disconnection of service for non-payment.

A low-income customer will not be assessed a late payment fee during the time period they are qualified as a low income customer.

## Late Fees

The fee for a late payment is 1½ percent per month.

## Payment Arrangements

Payment arrangements require an initial down payment and allow you to pay the remainder of your balance over time (no less than four months.)

## WAYS TO PAY

With our convenient billing and payment options you can easily manage your natural gas bill.

Visit [nicorgas.com/PayYourBill](http://nicorgas.com/PayYourBill) for more details about all the ways you can choose to receive and pay your monthly bill.

## Paperless Billing

Save time and trees. Receive a monthly email that lets you know your bill is ready.

## View and Pay Your Bill Online with My Account

Our online tool puts account management right at your fingertips. Access it from your computer, tablet or smartphone 24/7. It's free and easy to use!

- Sign up for paperless billing
- Analyze your energy use
- Make a payment using your checking, savings, credit or debit account
- Opt in to receive important email reminders – like when your bill is due
- Sign up for the Budget Plan or AutoPay Plan

## Budget Plan

A great choice if you want to even out the seasonal highs and lows of your heating bills.

## AutoPay Plan

Pay your bill automatically through a direct debit from your bank or credit card account. It's fast, secure and free to enroll.

## Pay By Phone

Call **866.261.2988** to make a payment using a credit or debit card. *A payment vendor convenience fee may apply.*

## Pay in Person

Visit [nicorgas.com](http://nicorgas.com) for a list of authorized walk-in payment locations. *A payment vendor convenience fee may apply.*

## Pay by Mail

Use the preaddressed return envelope included with your bill each month. Remember to include the bill stub and write your account number on your check. Don't have your envelope? Send your payment to this address:

**Nicor Gas, PO Box 5407, Carol Stream, IL 60197-5407**

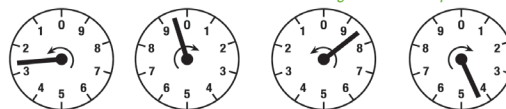
## Non-Sufficient Funds

A \$16 charge will be assessed for checks that are returned for any reason.

## HOW TO READ YOUR METER

Read only those dials with numbers, starting from the left. If the arrow is between numbers, read the lesser number (the number 9 is less than 0.)

*The reading for this example is 2984*



## Estimated Billing

Nicor Gas may read meters bimonthly, but issue bills on a monthly basis based on an estimated reading. If the meter in your home is not read, you will receive an estimated bill based on prior usage, weather and other factors. You'll see the word "estimated" printed next to the meter reading on your bill. While an estimated bill does not measure actual usage, the bill will be adjusted accordingly after the next actual meter reading. If Nicor Gas' visit to read your meter is unsuccessful a door tag will be left at the premise providing information for you to contact the utility to arrange an appointment.

## UNRESOLVED ISSUES

If you have an unresolved credit or collection issue, call **888.Nicor4U (642.6748)** and ask to speak with a supervisor. You also can submit a dispute in writing to **Nicor Gas, PO Box 190, Aurora, IL 60507-0190**.

If an issue has not been resolved to your satisfaction, you may contact the Illinois Commerce Commission at **800.524.0795** (TTY **800.858.9277**); by writing the Commission's Consumer Services Division, **527 East Capitol Avenue, Springfield, IL 62701**; or by visiting: [icc.illinois.gov/consumer/complaint](http://icc.illinois.gov/consumer/complaint).

The Commission's rules apply to our service standards and reliability. The Commission's rules can be found at [ICC.Illinois.gov](http://ICC.Illinois.gov).

## FINANCIAL ASSISTANCE

Know any friends or family having trouble paying their energy bills? Let them know help is available. Customers may be eligible for assistance programs and can learn if they qualify for benefits by contacting:

- Low Income Home Energy Assistance Program (LIHEAP) **877.411.WARM (9276)** or [liheapillinois.com](http://liheapillinois.com)
- Nicor Gas Sharing Program: [nicorgas.com](http://nicorgas.com)
- Assistance for activated military personnel: [nicorgas.com](http://nicorgas.com)

If you are ever in a position where you are unable to pay your bill, or you receive a notice that your service will be disconnected, contact us immediately at **888.Nicor4U (642.6748)** so we can determine the best way to help you make your payment.

## INVESTING<sup>in</sup>ILLINOIS<sup>™</sup>

A **Nicor Gas**® System Improvement Initiative

To ensure continued safe and reliable delivery of natural gas to the more than 650 northern Illinois communities we serve, Nicor Gas is increasing our level of infrastructure improvements through a program we call *Investing in Illinois: A Nicor Gas System Improvement Initiative*.

To learn more visit [nicorgas.com/WorkInYourNeighborhood](http://nicorgas.com/WorkInYourNeighborhood).

*Para garantizar un continuo suministro seguro y confiable de gas natural a las más de 650 comunidades del norte de Illinois que atendemos, Nicor Gas está aumentando nuestro nivel de mejoras en infraestructura a través de un programa que denominamos Invertir en Illinois: Una iniciativa de mejora en el sistema de Nicor Gas.*

Para obtener más información, visite [nicorgas.com/WorkInYourNeighborhood](http://nicorgas.com/WorkInYourNeighborhood)

## energySMART<sup>™</sup>

A **Nicor Gas**® program

The Nicor Gas program, energySMART, offers rebates, resources and free products to help you take control of the way you use energy. Visit [nicorgasrebates.com](http://nicorgasrebates.com) or call **877.886.4239** to learn more.

*El programa de Nicor Gas, energySMART, ofrece descuentos, recursos y productos para ayudarlo a tomar el control de la forma en la que utiliza la energía. Visite [nicorgasrebates.com](http://nicorgasrebates.com) o llame al **877.886.4239** para obtener más información.*

# BIENVENIDO A NICOR GAS

Guarde esto para futuras referencias, ya que contiene información importante sobre seguridad, facturación y recursos útiles.

# SEGURIDAD

## LA SEGURIDAD ES NUESTRA PRIORIDAD MÁXIMA

La seguridad de nuestra gente, nuestras tuberías y del público es nuestra prioridad máxima y nuestro valor compartido número uno. Nosotros brindamos un mantenimiento meticuloso a una red de tuberías que suministran gas natural a las comunidades a las que prestamos nuestros servicios. Como parte de nuestro compromiso de proporcionar un servicio seguro y confiable, realizamos inspecciones visuales, mantenimiento de rutina y mediciones de pérdidas en nuestro sistema de tuberías, e incluso en el medidor ubicado en su propiedad.

Usted es nuestro socio en cuanto a la seguridad, por lo tanto, le pedimos que si ve a alguna persona realizando mediciones o trabajando con el medidor de su propiedad, le pida que se identifique. Todos los empleados y contratistas de Nicor Gas estarán encantados de mostrarle su identificación.

Raspe aquí  
para saber  
cómo huele el  
gas natural.

¿Siente  
este olor?  
¡Llámenos!

## EL OLOR DEL GAS NATURAL

El gas natural es inodoro. Para su seguridad, Nicor Gas agrega un olor característico, a menudo asociado al olor de un huevo podrido, por lo que una posible pérdida de gas natural se puede detectar. Aunque los incidentes en las tuberías de gas natural son poco comunes, usted puede ayudar en la prevención de emergencias si conoce los indicios de un posible problema. Cada vez que sospeche que existe una pérdida, llámenos al **888.Nicor4U (642.6748)**.

Enseñe a los niños acerca de la seguridad del gas natural con Sniffy en [nicorgas.com/Sniffy](http://nicorgas.com/Sniffy)



## CÓMO EVITAR EL MONÓXIDO DE CARBONO

El gas natural es una fuente de combustible segura; no obstante, la combustión incompleta de cualquier combustible, como el propano, el fuel oil, el carbón, la gasolina, la madera o incluso el gas natural, produce monóxido de carbono. El monóxido de carbono es venenoso y no tiene olor, sabor ni color. Los detectores de monóxido de carbono son útiles, pero no sustituyen el uso de los equipos de manera segura. Debe tener sus aparatos inspeccionados al menos una vez al año por un profesional de calefacción y plomería cualificado.

## PREVENIR EMERGENCIAS EN LAS TUBERÍAS

**BUSQUE** suciedad que vuela o un burbujeo constante en agua quieta.

**ESCUCHE** cerca de un aparato o una tubería de gas natural; que puede haber un sonido sibilante o rugiente cuando hay una pérdida de gas natural.

**HUELA** para el distintivo olor a huevo podrido asociado al gas natural. Debe actuar cuando detecte este olor en el aire, por mínimo que sea.

**ABANDONE** el área inmediatamente si detecta una pérdida de gas natural. No intente identificar el origen de la fuga ni detenerla por su cuenta.

**EVITE** tocar cualquier cosa que pueda causar chispas. Esto incluye iniciar un motor de automóvil o usar teléfonos celulares, encendedores, fósforos, cigarrillos, linternas, interruptores de luz o teléfonos fijos.

**LLAME** a Nicor Gas al **888.Nicor4U (642.6748)** o al **911** una vez que esté en un lugar seguro, fuera del área en la que se sospecha que puede haber una pérdida. Manténgase alejado hasta que un representante de Nicor Gas o el personal de emergencias le indique que es seguro regresar.

## SEGURIDAD DEL MEDIDOR DE GAS NATURAL

Recuerde que eliminar obstáculos, incluidos arbustos y escombros, y asegurar a los animales lejos del medidor ayuda a nuestros empleados a trabajar de forma segura.

- **Nieve y hielo** – Tenga en consideración que si la nieve o el hielo cubren los conductos de ventilación externos de un sistema de calefacción, calentador de agua o secadora, se puede formar una acumulación de gases peligrosos. Además, la acumulación de nieve y hielo puede causar problemas de funcionamiento con el equipo conjunto del medidor de gas natural. Use una escoba, un equipo no mecánico o una pala, para retirar la nieve del medidor de gas natural y de los conductos de ventilación.
- **Reubicación del medidor/regulador** – Si es necesario reubicar un medidor de gas natural, llame a Nicor Gas para que un representante de servicio calificado realice el trabajo. Mover o manipular indebidamente el medidor o regulador puede causar una pérdida peligrosa.
- **Inundaciones** – Si el medidor de gas natural en su propiedad está bajo el agua debido a las inundaciones, repórtelo de inmediato a nuestra línea de respuesta para emergencias las 24 horas al **888.Nicor4U (642.6748)**. Se recomienda que cualquier artefacto de gas natural que se haya sumergido en agua sea inspeccionado por un profesional de calefacción y plomería cualificado.

# SEGURIDAD

## LLAME A JULIE AL 811 ANTES DE EXCAVAR

Antes de excavar alrededor de su propiedad, la ley estatal requiere que usted llame a **JULIE** (*Joint Utility Locating Information for Excavators*, servicio de localización de servicios públicos compartidos para excavadores) al número gratuito **811** para que sus tuberías de servicios sean marcadas por profesionales. Antes de comenzar el proyecto, debe llamar 48 horas (menos fines de semana y feriados) antes de cavar para que se puedan localizar y marcar las tuberías de servicios subterráneas sin cargo.



## TUBERÍA DE GAS NATURAL

Nicor Gas verifica regularmente si hay corrosión y pérdidas en las tuberías que suministran gas natural al medidor de su casa o negocio. Usted es responsable de mantener las tuberías que comienzan en el medidor y se extienden a los equipos y aparatos en su casa, patio o cualquier otra construcción en su propiedad.

Nicor Gas controlará la línea principal de combustible si la distancia entre el medidor y su hogar es más de tres pies. Sin embargo, usted sigue siendo responsable de las reparaciones. Nicor Gas no supervisa ninguna de las líneas de combustible ajenas al medidor para los clientes de negocios.

Sus líneas de combustible de gas natural enterradas deben ser inspeccionadas periódicamente debido a la corrosión y las pérdidas y debe hacer reparaciones si se encuentra alguna condición insegura. Además, la localización, inspección, reparación y sustitución de la línea de combustible, y la inspección y reemplazo del conector de artefacto sólo deben ser realizados por un profesional de calefacción o plomería cualificado.

## SEGURIDAD DEL EQUIPO A GAS NATURAL

Según la Agencia Federal para el Manejo de Emergencias:

- Es importante que un profesional de calefacción y plomería cualificado inspeccione su sistema de calefacción anualmente para garantizar que funcione en buenas condiciones. No intente repararlo usted mismo, salvo que está calificado para hacerlo.
- Mantenga la basura y otros materiales combustibles alejados de los sistemas de calefacción de casa y agua.

## SEGURIDAD DEL CALENTADOR DE AGUA

La Comisión de Seguridad de Productos del Consumidor de los Estados Unidos insta a todos los usuarios a bajar la temperatura de sus calentadores de agua a 120 grados Fahrenheit. Una configuración de termostato de 120 grados Fahrenheit (49 grados Celsius) puede ser la clave para que

los calentadores de agua residenciales reduzcan o eliminen el riesgo de la mayoría de las quemaduras por agua caliente. Siempre pruebe el agua con la mano antes de usarla, en especial cuando bañe bebés y niños.

## SEGURIDAD EN CUANTO A LAS LÍNEAS DE DRENAJE

Si en su línea de drenaje se forma una obstrucción, Nicor Gas le recomienda que contrate a una empresa de limpieza de sistemas de drenaje (para "destapado de tuberías") o a un contratista profesional. El método más seguro para despejar la obstrucción es primero tener ubicadas todas las instalaciones subterráneas de su propiedad llamando al **811**. Si descubre que las instalaciones subterráneas se cruzan con la línea de drenaje, la empresa de limpieza de sistemas de drenaje debe usar una cámara para realizar una inspección visual de la línea obstruida a fin de que no haya ninguna tubería de gas, cables o ductos dentro de la línea de drenaje.

Si bien en la práctica común se utiliza un dispositivo de rotación mecánico para eliminar la obstrucción, dicha utilización podría ser peligrosa y no recomendable si no se ubican las instalaciones de los servicios públicos o se realiza una inspección visual con una cámara previamente. Si una tubería de gas natural presenta obstrucciones en toda la línea de drenaje, podría dañarse y generar una pérdida de servicio y una condición posiblemente riesgosa. Si se descubre alguna tubería de gas natural en su línea de drenaje, detenga todos los trabajos de inmediato y llame a Nicor Gas al número **888.Nicor4U (642.6748)** para reportarla como una emergencia de gas natural. Asegúrese de informar al representante que ha encontrado una perforación transversal. Nosotros tomaremos las medidas apropiadas para retirar la línea de gas natural y hacer que el área sea segura.

## SEGURIDAD EN CONDICIONES CLIMÁTICAS DESFAVORABLES

En caso de que su propiedad se vea afectada por un desastre natural, tenga en cuenta que los conectores de artefactos y las líneas de combustible de gas natural pueden verse afectados. Si se sospecha de una pérdida de gas natural, siga estos pasos

- **SALGA** del área de inmediato si detecta una pérdida de gas natural a través de los sentidos. No intente identificar el origen de la fuga ni detenerla por su cuenta.
- **EVITE** tocar cualquier cosa que pueda causar chispas. Esto incluye iniciar un motor de automóvil o usar teléfonos celulares, encendedores, fósforos, cigarrillos, linternas, interruptores de luz o teléfonos fijos.
- **LLAME** a Nicor Gas al **888.Nicor4U (642.6748)** o al **911** una vez que esté en un lugar seguro, fuera del área en la que se sospecha que puede haber una pérdida. Manténgase alejado hasta que un representante de Nicor Gas o el personal de emergencias le indique que es seguro regresar.



# FACTURACIÓN Y PAGO

Este es un resumen de nuestra tarifa presentada ante la Comisión de Comercio de Illinois. La tarifa se puede encontrar en [nicorgas.com/tariff](http://nicorgas.com/tariff)

## CÓMO LEER SU FACTURA

Su factura de Nicor Gas llegará cada mes, aproximadamente el mismo día cada mes. Su factura incluirá la siguiente información:

- **Sumario de cuenta** – Un resumen de su información de pago y de su saldo previo, junto con lo que se debe actualmente.
- **Un mensaje para usted** – Mensajes con respecto a su cuenta u otra información pertinente.
- **Esquema de cargos** – Cargos detallados para el suministro de gas natural, el costo del gas natural y los impuestos.
- **Perfil de energía** – Un aspecto mejorado en su consumo de energía en los últimos 13 meses, con detalles específicos sobre el consumo, la información de lectura del medidor, el costo del gas natural y la temperatura promedio.
- **Programa para compartir de Nicor Gas** – Ayude a una familia necesitada a pagar su factura de gas natural. Encierre en un círculo una cantidad y agréguela a la cantidad de su factura para hacer una donación única.
- **Plan de presupuesto** – Fracciona sus pagos de facturas para ayudar a administrar sus costos de calefacción de invierno. Aproveche nuestro plan de presupuesto, al pagar el importe ajustado indicado.

## UNA MIRADA DE CERCA A SUS CARGOS

**Costo del gas natural** (del 65 al 75 % de su factura anual) – Este costo refleja el precio que pagamos por el gas natural suministrado a su casa o negocio. **El costo del gas natural se transfiere a los clientes sin aumento. Nicor Gas no se beneficia de los costos del gas natural.** El precio que paga varía cada mes según la cantidad que utiliza y el costo del gas natural.

**Cargos de suministro** (del 20 al 30 % de su factura anual) – Si compra su gas natural de nosotros o de un proveedor alternativo, Nicor Gas provee su gas natural de manera segura y fiable a través de nuestro sistema integrado de tuberías.

Los cargos asociados con el suministro de gas natural incluyen un cargo del cliente y un cargo de distribución/uso de termias que varía según la cantidad de gas natural utilizado cada mes.

Los cargos de envío también pueden incluir lo siguiente:

- Costo de recuperación ambiental para el monitoreo ambiental y la limpieza.
- Ajuste de agencia gubernamental y ajuste del costo de franquicia para recuperar los costos de los contratos de franquicias municipales y cargos gubernamentales añadidos.
- Cargo de infraestructura calificada para pagar por los costos de las inversiones en infraestructura calificada permitidas bajo el Artículo 9-220.3 de la Ley de Servicios Públicos.
- Programa de eficiencia – Como es requerido por la ley, para pagar los gastos relacionados con los programas de eficiencia energética aprobados por la Comisión de Comercio de Illinois.

Nuestras tarifas y sus costos asociados se pueden encontrar en [nicorgas.com](http://nicorgas.com).

**Impuestos** (del 5 al 10 % de su factura anual) – Varios impuestos pueden ser incluidos en su factura de gas natural, incluido el impuesto estatal sobre los ingresos, el impuesto de fondo de servicios públicos y el impuesto de uso estatal. En función de las ordenanzas locales de su municipio, también puede estar sujeto a los impuestos municipales.

**Fechas de vencimiento** – Las facturas para clientes residenciales se vencen 21 días después de la fecha de envío. Las facturas para clientes no residenciales se vencen 14 días después de la fecha de envío.

**Depósitos** – Se requieren depósitos para nuevas cuentas cuando un puntaje de crédito aceptable no se cumple, cuando ha ocurrido sabotaje con nuestro equipo, desconexión previa por falta de pago de una factura, falta de pago de una factura final adeudada por la misma clase y tipo de servicio, o cuando se inicia el servicio después de una declaración de quiebra. Una cuenta existente con un historial de pago tardío también puede ser obligada a pagar un depósito.

**Reembolsos de depósitos** – Los depósitos más los intereses acumulados son reembolsables dentro de 30 días después de que el cliente completa 12 meses consecutivos de servicio con menos de cuatro retrasos en los pagos y ninguna desconexión por falta de pago o sabotaje en los servicios.

### Programas de desconexión y reconexión

Los avisos de desconexión se enviarán por separado de cualquier otra correspondencia a los clientes y se indicará la causa de la desconexión. Nicor Gas puede desconectar el servicio después de 10 días desde el envío o la entrega de la notificación.

Nicor Gas no desconectará el servicio de calefacción del espacio residencial por falta de pago si el Servicio meteorológico nacional pronostica condiciones de congelación durante las próximas 24 horas o si se ha establecido un acuerdo de pago.

Si su servicio es desconectado por falta de pago, volveremos a conectar el servicio cuando pague su saldo pendiente en su totalidad. Un cargo de reconexión también puede evaluarse en algunas circunstancias. Un cliente de gas natural desconectado que no es un nuevo solicitante de servicio, y que soluciona la razón de la desconexión, será reconectado en el plazo de 7 días calendario.

### Clientes de bajos ingresos

Los acuerdos de pago diferido para calificar a los clientes de bajos ingresos incluirán condiciones de pago que no excedan un pago inicial del 20 % y el pago posterior del saldo remanente en un período de tiempo no menor a 6 meses.

A un solicitante o cliente que califique como de bajos ingresos no se le evaluará un depósito sobre la base de un puntaje de crédito. Un depósito puede ser cargado cuando existe prueba de sabotaje o después de una desconexión previa del servicio por falta de pago.

A un cliente de bajos ingresos no se le evaluará la tasa por pago tardío durante el período de tiempo que esté calificado como cliente de bajos ingresos.

## Cargos por mora

La tarifa de un retraso en el pago es 1½ por ciento por mes.

## Acuerdos de pago

Los acuerdos de pago requieren un pago inicial y le permiten pagar el resto de su saldo con el tiempo (no menos de cuatro meses.)

## FORMAS DE PAGAR

Con nuestras convenientes formas de pago y facturación, es fácil administrar su factura de gas natural.

Visite [nicorgas.com/PayYourBill](http://nicorgas.com/PayYourBill) para obtener más detalles acerca de todas las formas que puede elegir para recibir y pagar su factura mensual.

### Facturación sin papel

¡Ahorre tiempo y árboles! Reciba un correo electrónico mensualmente que le permita saber que su factura está lista.

### Vea y pague su factura en línea con *Mi Cuenta*

Nuestra herramienta en línea pone la administración de la cuenta a su alcance. Acceda a ella desde su computadora, tableta o teléfono inteligente las 24 horas del día, los 7 días de la semana. ¡Es gratis y fácil de usar!

- Inscríbase para una facturación sin papel
- Analice su consumo de energía
- Haga un pago a través de su cuenta de cheques, ahorros, tarjeta de crédito o débito
- Opte por recibir recordatorios importantes por correo electrónico, como cuando su factura está por vencer
- Inscríbase en el Plan de presupuesto o en el Plan de pago automático

### Plan de presupuesto

Una gran opción si quiere igualar las temporadas altas y bajas de sus facturas de calefacción.

### Plan de pago automático

Pague su factura automáticamente mediante débito directo desde su cuenta bancaria o tarjeta de crédito. ¡Se puede inscribir de manera rápida, segura y gratuita!

### Pago por teléfono

Llame al **866.261.2988** para hacer un pago con tarjeta de crédito o débito. *Se podrían aplicar recargos al proveedor de pago.*

### Pago en persona

Visite [nicorgas.com](http://nicorgas.com) para ver una lista de sucursales para pagar en persona. *Se podrían aplicar recargos al proveedor de pago.*

### Pago por correo

Use el sobre de retorno predirigido incluido con su factura cada mes. Recuerde incluir el talón de la factura y escribir su número de cuenta en el cheque. ¿No tiene el sobre? Envíe su pago a la siguiente dirección:

**Nicor Gas, PO Box 5407, Carol Stream, IL 60197-5407**

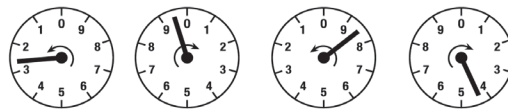
### Fondos insuficientes

Se evaluará un cargo de \$16 para los cheques que sean devueltos por cualquier razón.

## CÓMO LEER SU MEDIDOR

Lea sólo los diales con números, a partir de la izquierda. Si la flecha está entre números, lea el número menor (el número 9 es menor a 0).

*La lectura de este ejemplo es 2984*



### Facturación estimada

Nicor Gas puede leer medidores cada dos meses, pero emitir facturas mensualmente sobre la base de una lectura estimada. Si el medidor en su casa no se lee, recibirá una factura estimada en función del uso anterior, el clima y otros factores. Verá la palabra “estimada” impresa al lado de la lectura del medidor en su factura. Mientras que una factura estimada no mide el uso real, la factura se ajustará como corresponde después de la siguiente lectura real del medidor. Si la visita de Nicor Gas para leer su medidor no se realiza correctamente, se dejará una etiqueta en el sitio con información para que se comunique con el servicio al público a fin de concertar una cita.

### PROBLEMAS NO RESUELTOS

Si tiene un problema de crédito o cobro sin resolver, llame al **888.Nicor4U (642.6748)** y pida hablar con un supervisor. También puede presentar una disputa por escrito a **Nicor Gas, PO Box 190, Aurora, IL 60507-0190**.

Si un problema no se ha resuelto a su entera satisfacción, puede comunicarse con la Comisión de comercio de Illinois al **800.524.0795 (TTY 800.858.9277)**; o puede escribir a la División de servicios al consumidor de la Comisión, **527 East Capitol Avenue, Springfield, IL 62701**; o visitar: [icc.illinois.gov/consumer/complaint](http://icc.illinois.gov/consumer/complaint).

Las normas de la Comisión se aplican a nuestros estándares de servicio y confiabilidad. Las normas de la Comisión se pueden encontrar en [icc.illinois.gov](http://icc.illinois.gov).

### ASISTENCIA FINANCIERA

¿Conoce a algún amigo o alguna familia que tenga problemas para pagar sus facturas de energía? Dígale que puede contar con ayuda. Los clientes pueden ser elegibles para los programas de asistencia y pueden aprender si califican para beneficios poniéndose en contacto con los siguientes:

- Programa de asistencia de energía para hogares de bajos ingresos (LIHEAP) **877.411.WARM (9276)** o [liheapillinois.com](http://liheapillinois.com)
- Programa de compartir de Nicor Gas: [nicorgas.com](http://nicorgas.com)
- Ayuda para personal militar activo: [nicorgas.com](http://nicorgas.com)

Si alguna vez se encuentra en una posición en la que no puede pagar su factura, o si recibe un aviso de que se desconectará su servicio, póngase en contacto con nosotros inmediatamente **888.Nicor4U (642.6748)** para que podamos determinar la mejor manera de ayudarlo a hacer su pago.