



Manual del cliente

Nebraska

TABLA DE CONTENIDO

<u>Acerca de nosotros</u>	4	<u>Desconexión del servicio (falta de pago)</u>	23
<u>Información del contacto</u>	4	<u>Servicio multilingüe</u>	23
<u>Ubicaciones para atender visita sin cita previa y direcciones</u>	5	<u>Reconexión del servicio</u>	24
<u>My Energy Account (mi cuenta de energía)</u>	6	<u>Asistencia de pago</u>	25
<u>Boletín de Energy Connections</u>	6	<u>Tarifas y precios de Nebraska</u>	25
<u>Bright Magazine</u>	6	<u>Derechos del consumidor en NE</u>	25
<u>Opciones de pago y facturación</u>	7	<u>Protección contra estafas</u>	26
<u>Cómo leer su factura</u>	8	<u>¿Sabías que podrías tener una tubería de gas natural?</u>	27
<u>Condiciones de la factura de energía</u>	8	<u>Consumidor y proveedor de servicios</u>	
<u>Su dólar de energía</u>	10	<u>públicos disputas y quejas</u>	28
<u>Consejos para ahorrar energía</u>	12	<u>Política de privacidad de datos</u>	30
<u>Seguridad del gas natural</u>	14		
<u>Seguridad del monóxido de carbono</u>	15		
<u>Seguridad de los niños</u>	15		
<u>Llama antes de excavar</u>	16		
<u>Construcción</u>	17		
<u>Nuestra sistema de gas natural</u>	18		
<u>Aviso sobre la válvula de flujo de gas excesivo</u>	19		
<u>Limpio y claro después de cada tormenta de nieve</u>	20		
<u>Establecimiento del servicio</u>	21		
<u>Condiciones del servicio</u>	21		
<u>Cargos por pago atraso</u>	22		
<u>Cargos por cheques devueltos</u>	22		
<u>Aviso de desconexión</u>	22		

ACERCA DE NOSOTROS

La misión de NorthWestern Energy es brindar un servicio de energía seguro, confiable e innovador a nuestros 726,400 clientes en Montana, Dakota del Sur, Nebraska y el Parque Nacional de Yellowstone en Wyoming. Estamos orgullosos de ser un miembro valioso de las 318 comunidades en Montana y Dakota del Sur a las que brindamos servicio eléctrico, junto con el Parque Nacional de Yellowstone en Wyoming, así como de las 180 comunidades en Montana, Dakota del Sur y Nebraska a las que brindamos servicio de gas.

Nuestra visión: Enriquecer vidas a través de un futuro energético seguro y sustentable.

Nuestra misión: Trabajar juntos para brindar soluciones energéticas seguras, confiables y asequibles que generen valor para los clientes, las comunidades, los empleados y los inversores.

INFORMACIÓN DEL CONTACTO

Reportar fugas de gas

800-245-6977

Dirección de pago

11 E. Park St.
Butte, MT 59701-1711

Servicio de atención al cliente

Llámenos al 800-245-6977, de lunes a viernes, de 7 a. m. a 6 p. m., o visite una de nuestras oficinas sin cita previa que se detallan en la página siguiente.

Servicio de emergencia 24 horas al día, 7 días a la semana

800-245-6977

UBICACIONES PARA ATENDER VISITA SIN CITA PREVIA Y DIRECCIONES

Grand Island

612 S Webb Rd

Grand Island, NE 68803

Abierto de lunes a viernes

8 a.m. - 5 p.m.

Kearney

1023 E 25th St

Kearney, NE 68847

Abierto de lunes a viernes

8 a.m. - 11:30 a.m.
y 12:30 p.m. - 5 p.m.

North Platte

215 E Fifth

North Platte, NE 69101

Abierto de lunes a viernes

8 a.m. - 11:30 a.m.
y 12:30 p.m. - 5 p.m.

MY ENERGY ACCOUNT (MI CUENTA DE ENERGÍA)



NorthWestern Energy facilita la gestión de su cuenta de energía directamente desde nuestro sitio web. Puede hacer un seguimiento de su consumo de energía, registrarse para la facturación electrónica, registrarse para el pago automático y realizar un pago único. Incluso puede iniciar, detener o transferir el servicio si es necesario.

Regístrese para obtener su cuenta de energía hoy mismo:

1. Vaya a **NorthWesternEnergy.com**.
2. Haga clic en **“Register for My Energy Account.”**
3. Complete el formulario de registro y envíelo. *Necesitará su número de cuenta y un dato de identificación personal que se encuentre actualmente en su cuenta de NorthWestern Energy, como su fecha de nacimiento, número de Seguro Social, identificación fiscal federal o identificación estatal, o el número de licencia de conducir del titular principal de la cuenta.*
4. Una vez que haya elegido su nombre de usuario y contraseña, podrá iniciar sesión en el panel del portal en cualquier momento y desde cualquier lugar.

BOLETÍN DE ENERGY CONNECTIONS

Todos los meses, en su factura, encontrará nuestro boletín Energy Connections. En él encontrará información importante sobre seguridad, novedades de la empresa y una receta mensual. Visite **NorthWesternEnergy.com/newsletter** para leer ediciones anteriores de Energy Connections.

BRIGHT MAGAZINE

La revista Bright muestra nuestros esfuerzos en materia de sostenibilidad y el interesante trabajo que se lleva a cabo en NorthWestern Energy. Visite **NorthWesternEnergy.com/Bright** para suscribirse de forma gratuita o leer una versión digital de la revista.

OPCIONES DE PAGO Y FACTURACIÓN

Tiene varias opciones de pago disponibles:

- Regístrese en línea, a través de su My Energy Account, para el pago automático, que deduce automáticamente su pago mensual de su cuenta corriente o de ahorros.
- Paymentus le permite realizar un pago en línea utilizando su cuenta corriente o de ahorros o utilizando una tarjeta de crédito o débito. Se puede aplicar un cargo por procesamiento.
- Puede llamar a uno de nuestros números gratuitos para pagar por teléfono. 833-970-2262 para inglés o 833-970-2263 para español.
- Envíenos un cheque por correo. NorthWestern Energy, 11 E Park St, Butte, MT 59701-1711
- Visite una de nuestras convenientes oficinas sin cita previa (se aceptan efectivo, cheques y giros postales).
- Pague por mensaje de texto (obtenga más información en My Energy Account).

Budget Billing (Facturación presupuestada)

NorthWestern Energy ofrece Budget Billing, un programa en el que usted paga la misma cantidad cada mes para equilibrar los altos y bajos de la temporada. Los montos presupuestados se calculan en función de su consumo de los últimos 12 meses y las tarifas actuales. Revisaremos su cuenta trimestralmente para evitar que se acumule un pago excesivo o insuficiente. Es posible que sea necesario realizar cambios en el monto de su presupuesto debido a un aumento o disminución en sus patrones de consumo y/o las tarifas vigentes actualmente. Este programa funciona bien en conjunto con la facturación electrónica (la facturación sin papel) y el pago automático (Auto Pay).

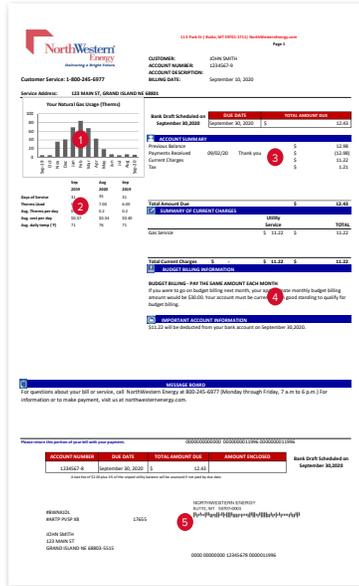
Para obtener más información, visite **NorthWesternEnergy.com/budgetbilling** o llame al 800-245-6977.

E-bill facturación sin papel

Simplifique su vida suscribiéndose a nuestro servicio gratuito de facturación electrónica. Con E-bill, recibirá un correo electrónico cada mes para informarle que su nueva factura está disponible para revisarla en línea. Es rápido, conveniente y completamente seguro. Obtenga más información en **NorthWesternEnergy.com/ebill**.

CÓMO LEER SU FACTURA

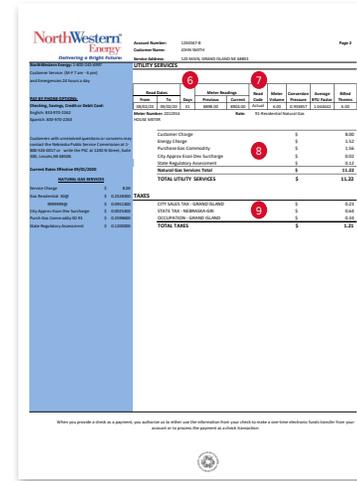
Para obtener una explicación más detallada de su factura, visite nuestro sitio web en NorthWesternEnergy.com/ReadYourBill.



1. Utilice este gráfico para ver y comparar la energía que ha utilizado durante los últimos 13 meses.
2. Compare sus días de servicio, consumo de energía, costos promedio por día y temperaturas diarias durante el mismo período del año pasado, el mes anterior y el mes actual.

3. Una instantánea de su cuenta desde su última factura. Incluye el saldo de cualquier factura anterior, pagos, cargos actuales y cualquier otro ajuste procesado en su cuenta, así como el monto total adeudado para el mes. Los pagos recibidos después de la fecha de facturación no están incluidos. Tenga en cuenta que los pagos y los créditos de factura se muestran entre paréntesis, por ejemplo (12,98). Los Servicios varios que se enumeran aquí pueden incluir tarifas de activación, tarifas de reconexión, depósitos, transferencias y reembolsos.
4. Para los clientes inscritos en el programa de Budget Billing, se proporciona un resumen de la información real de su cuenta. Para los clientes que no participan actualmente en el programa de Budget Billing, le proporcionaremos un monto aproximado de facturación presupuestaria para las cuentas elegibles si se inscribiera en el programa.
5. Desprenda esta parte de su estado de cuenta si desea enviar un cheque (a nombre de NorthWestern Energy) para pagar su factura. Asegúrese de que la dirección de NorthWestern Energy aparezca en la ventana del sobre de devolución y no olvide esperar entre 3 y 5 días para que su pago se envíe por correo y se procese. También puede pagar electrónicamente a

Además de indicarle el monto que debe cada mes, su factura de NorthWestern Energy contiene información sobre su consumo de energía que puede ayudarlo a administrarlo. Esta factura de muestra le demuestra qué significa cada sección.



- través de My Energy Account en NorthWesternEnergy.com.
6. La cantidad de días del ciclo de facturación, que puede fluctuar entre ciclos de facturación.
 7. El código de lectura (Read Code) indica si la lectura del medidor fue real o estimada. Si es estimada, calculamos su factura en función del uso anterior en la dirección. Todos los ajustes se realizarán con la próxima lectura real del medidor.

8. Un resumen de su uso mensual, que incluye:
 - El cargo al cliente (Customer charge) cubre una parte de los costos necesarios para que los clientes reciba el servicio, como los costos de nuestro sistema de atención al cliente, incluido nuestro centro de contacto, oficinas sin cita previa, pago de facturas en línea, sitio web y otros servicios que ofrecemos a los clientes.
 - Los cargos por energía (Energy charges) pueden considerarse como costos por el uso de las carreteras (tuberías) que entregan la energía desde la fuente de generación al usuario. Estos cargos están sujetos a la regulación de las Comisiones de Servicios Públicos Estatales y, cuando corresponda, la Comisión Federal Reguladora.
 - El producto básico de gas comprado (Purchase gas commodity) es el costo de mercado del gas natural utilizado durante el período de facturación.
 - 9. Esta sección contiene un resumen de los impuestos estatales y locales según su consumo. NorthWestern Energy paga impuestos al estado de Nebraska, y esos impuestos se transfieren a nuestros clientes, por lo que recaudamos impuestos en nombre del estado por los servicios que necesitan los habitantes de Nebraska.

CONDICIONES DE LA FACTURA DE ENERGÍA

La temperatura media diaria (F): La temperatura media diaria durante el ciclo de facturación.

Therm: Unidad de medida utilizada para facturar el consumo de gas. El medidor de gas mide en pies cúbicos. Usamos un multiplicador para convertir pies cúbicos en termias. El multiplicador varía según la altitud del lugar donde vives, así como el valor energético del gas utilizado durante el período de facturación. Una termia de gas natural equivale a 100 000 BTU.

Recargo por desarrollo económico aprobado por la ciudad: Este recargo es una tarifa de desarrollo económico que se aplica a ciertos clientes de NorthWestern Energy desde 1999. Los recargos se recaudan y se devuelven a la ciudad.

Evaluación reglamentaria estatal: Tarifa que se aplica a los clientes para financiar la Comisión Reguladora. Esta tarifa se recauda a través de la facturación de servicios públicos y se devuelve al estado de Nebraska.

Impuesto sobre la ocupación: Impuesto que cobra la ciudad a las empresas de servicios públicos (que se transfiere a los clientes) por el derecho a hacer negocios en la comunidad. Impuestos por ocupación o franquicia Si existen, varían según la ciudad.

SU DÓLAR DE ENERGÍA

Costos de flujo continuo

Estos son cargos que NorthWestern Energy no controla. En esta categoría, nuestro costo se transfiere directamente a nuestro cliente. No hay margen de beneficio y NorthWestern Energy no obtiene ganancias de estos costos. Esto incluye:

- **Suministro de electricidad y gas natural:** este es el costo de la energía que usted utiliza.
- **Impuestos:** NorthWestern Energy paga impuestos al estado de Nebraska y esos impuestos se transfieren a nuestros clientes, por lo que recaudamos impuestos en nombre del estado por los servicios que necesitan los habitantes de Nebraska. Estos impuestos incluyen:
 - ↳ Recargo por desarrollo económico aprobado por la ciudad: una tarifa de desarrollo económico que ha estado vigente para ciertos clientes de NorthWestern Energy desde 1999. Los recargos se recaudan y se devuelven a la ciudad.
 - ↳ Evaluación regulatoria estatal: una tarifa que se aplica a los clientes para financiar la Comisión Reguladora. Esta tarifa se recauda a través de la facturación de servicios públicos y se devuelve al estado de Nebraska.

Gas natural



Basado en una factura mensual de gas natural para un cliente residencial que utiliza 100 termias por mes, según las tarifas de julio de 2023.

Costos básicos

Estos son los costos que NorthWestern Energy controla (con la aprobación de la Comisión de Servicios Públicos de Dakota del Sur o la Comisión de Servicios Públicos de Nebraska). Esto incluye:

- **Cargos de entrega:** este es el costo de los cables, postes, subestaciones, estaciones de compresión y tuberías que entregan gas natural y electricidad a su hogar. Invertimos mucho en nuestra red eléctrica y sistema de gas natural. Sin esa inversión, no podríamos entregar energía confiable de manera constante.
- **Cargos mensuales por servicio:** estos cargos cubren nuestro sistema de atención al cliente, incluido nuestro centro de contacto, oficinas de atención personal, pago de facturas en línea, sitio web y otros servicios que ofrecemos a los clientes.
- **Recursos de generación eléctrica:** NorthWestern Energy posee una combinación equilibrada y diversa de recursos de generación eléctrica, con el fin de brindarles a nuestros clientes energía confiable al menor costo a largo plazo.



Tome el control de su gasto de energía

Ofrecemos varios programas y consejos de eficiencia energética para ayudarle a ahorrar energía y dinero. También podemos ayudarle a determinar si reúne los requisitos para los programas de asistencia energética; consulte la página 27 para obtener más información sobre estos programas.

Obtenga más información en [NorthWesternEnergy.com/waystosave](https://www.northwesternenergy.com/waystosave) o llámenos al 800-245-6977.

CONSEJOS PARA AHORRAR ENERGÍA



El primer paso para mejorar la eficiencia de su hogar es realizar una evaluación energética del hogar por su cuenta o contratar a un profesional. Cuando recorra su hogar, lleve una lista de las áreas que ha inspeccionado y los problemas que ha encontrado. Esta lista le ayudará a priorizar las mejoras de eficiencia energética.



Evalúe los niveles de aislamiento de su techo, paredes y cimientos para determinar si necesita agregar aislamiento.



Instale un termostato inteligente y programable. Ser consciente de cómo controla la temperatura le ayudará a ahorrar dinero y a estar cómodo en su hogar. Bájela en otoño e invierno y súbala en primavera y verano.



Reduzca sus facturas de agua caliente: use menos agua caliente instalando aireadores de grifos y cabezales de ducha de bajo caudal. Ajuste la temperatura del calentador de agua a 120 °F y, cuando corresponda, aísele el calentador de agua y los primeros 10 pies de las tuberías de agua caliente.



Reemplace los filtros del horno según lo recomendado y haga que un profesional inspeccione y limpie su sistema de calefacción anualmente.



Las fugas de aire son una de las mayores fuentes de pérdida de energía en un hogar.



Una de las tareas de ahorro de energía más rápidas que puede realizar es calafatear, sellar y colocar burletes en todas las uniones, grietas y aberturas al exterior.



Diseñe un paisaje que proporcione sombra efectiva, actúe como cortavientos y reduzca sus facturas de calefacción y refrigeración.

Visite [NorthWesternEnergy.com/eplus](https://www.northwesternenergy.com/eplus) para obtener más consejos.

SEGURIDAD DEL GAS NATURAL

Una fuga de gas suele reconocerse por el olfato, la vista o el oído:

El olor: Al gas natural se le añade un olor característico similar al azufre o a huevo podrido, por lo que lo reconocerá rápidamente. Este olor puede desaparecer o ser difícil de distinguir, y no todas las líneas de transmisión de gas natural están odorizadas. No confíe únicamente en su sentido del olfato para detectar una fuga de gas natural.

Mire: Es posible que vea tierra que sale volando por el aire desde un agujero en el suelo; burbujeo continuo en el agua; vegetación muerta o moribunda (en una zona que de otro modo sería exuberante) sobre o cerca de una tubería; una conexión dañada a un aparato de gas; o una tubería expuesta después de un terremoto, incendio, inundación u otro desastre.

Escuche: Es posible que escuche un silbido o rugido cuando el gas natural se escapa de una tubería.

Si sospecha que hay una fuga de gas natural, advierta a los demás y abandone el área de inmediato. Desde un lugar seguro al menos a 300 pies de la presunta fuga, llame al 911 y a NorthWestern Energy al 800-245-6977, en cualquier momento, de día o de noche.

Propósito y confiabilidad de los ductos

Los ductos son la forma más segura de transportar productos energéticos, incluidos el gas natural, el petróleo crudo y otros combustibles. La Administración de Seguridad de Materiales Peligrosos y Oleoductos (PHMSA) del Departamento de Transporte regula los ductos con la ayuda de socios estatales. Según las estadísticas del gobierno y de la industria, la causa más común de incidentes en ductos es la excavación indebida o no autorizada cerca de un ducto, por lo que es importante llamar al 811 antes de excavar. Los operadores de ductos construyen, mantienen y monitorean cuidadosamente la integridad y seguridad de sus líneas.

SEGURIDAD DEL MONÓXIDO DE CARBONO

La intoxicación por monóxido de carbono puede ser mortal. El monóxido de carbono es un gas venenoso, incoloro e inodoro que puede estar presente cuando un combustible no se quema por completo. Cualquier combustible (madera, carbón, petróleo, propano, querosén) puede producir monóxido de carbono. También lo producen los motores de combustión interna de los vehículos.

¿Cuáles son los síntomas de intoxicación por monóxido de carbono?

- dolor de cabeza
- fatiga
- irritación de nariz,
- náuseas
- bostezos inusuales
- boca, ojos
- vómitos
- confusión
- opresión en el pecho

Estos síntomas parecidos a los de la gripe pueden afectar a toda la familia. Pueden desaparecer cuando usted está fuera de casa y volver a aparecer cuando usted está de regreso.

¿Qué hacer si sospecha que se ha producido una intoxicación por monóxido de carbono?

Si sospecha que tiene un problema de monóxido de carbono, llame a NorthWestern Energy. Si hay síntomas de monóxido de carbono, lleve a la víctima al aire libre de inmediato y llame al 911. Si la víctima no respira, comience a realizarle RCP.

Proteja a su familia del peligroso monóxido de carbono

Instale y mantenga alarmas de monóxido de carbono dentro de su hogar, en una ubicación central fuera de las áreas de dormir y en cada nivel de su hogar, para brindar una advertencia temprana de monóxido de carbono.

SEGURIDAD DE LOS NIÑOS

Sniffy the Sniffasaurus

Visita el sitio web de Sniffy the Sniffasaurus Energy Underground en NorthWesternEnergy.com/kids para obtener recursos que te ayudarán a enseñar a tus hijos consejos importantes sobre seguridad en materia de electricidad y gas natural. También ofrecemos materiales educativos sobre gas para estudiantes de 3.º a 5.º grado a maestros y escuelas.



LLAMA ANTES DE EXCAVAR

Todo proyecto de excavación requiere una llamada al 811, incluso los proyectos pequeños, como plantar árboles o arbustos. Golpear una línea de servicios públicos enterrada puede ser peligroso y costoso.

Comuníquese de inmediato con NorthWestern Energy si golpea, toca, raspa o daña una tubería de gas natural. Incluso un pequeño corte, abolladura, pliegue o raspadura puede causar problemas de seguridad en el futuro.

Si detecta una fuga de gas natural, abandone el área de inmediato, deje el equipo en su lugar y no haga nada que pueda provocar una chispa.

Una vez que esté en un área segura, al menos a 300 pies de distancia, llame al 911.

Antes de cualquier proyecto de excavación, asegúrese de:

- Llamar al 811 o visitar Call811.com al menos dos días hábiles antes de que planee comenzar a excavar.
- Esperar a que se marque el sitio.
- Respetar las marcas.
- Cavar con cuidado.
- Familiarizarse con la ley de llamar antes de excavar de su estado.

Llamar antes de excavar es gratis, pero los costos de reparación no lo son.



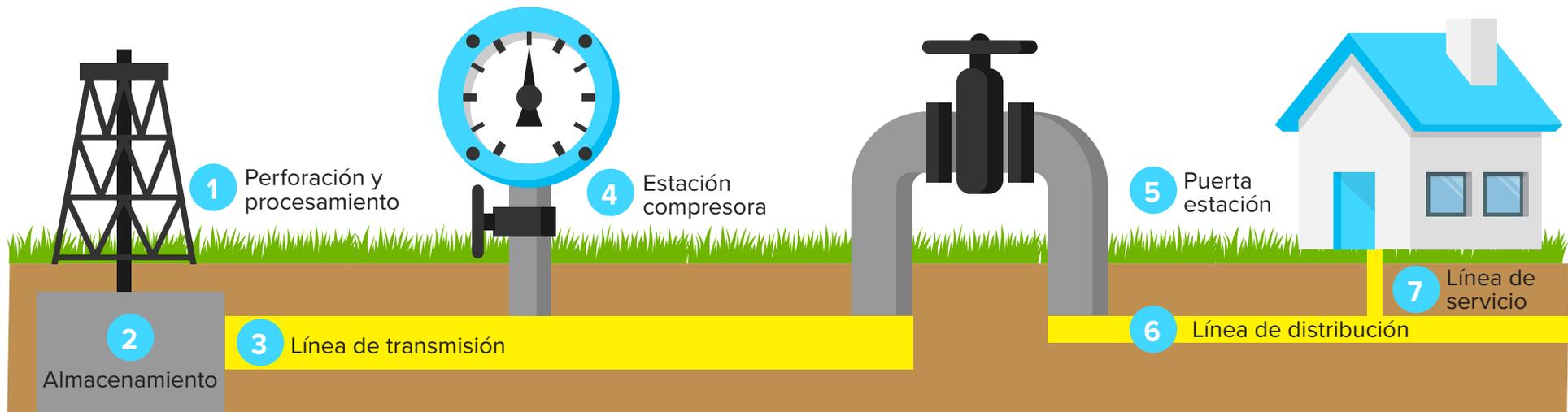
Determina lo que está **bajo tierra.**
Llama antes de excavar.

CONSTRUCCIÓN

Si está construyendo una nueva casa o negocio, o realizando cualquier construcción que requiera un cambio en su servicio eléctrico o de gas existente, es importante que nos mantenga informados.

- Llame siempre al 811 antes de excavar.
- Conozca qué tarifas y programas de tarifas se aplican a su proyecto visitando: **NorthWesternEnergy.com/tariffandrates**
- Acceda a la Guía de nuevos servicios de Dakota del Sur/ Nebraska para conocer las pautas de construcción visitando: **NorthWesternEnergy.com/construction**
- Si necesita un nuevo servicio en Nebraska, solicite en línea visitando: **NorthWesternEnergy.com/construction**
- Si necesita ayuda con un proyecto de construcción, llame al 1-83-FOR-BUILD (1-833-672-8453)

Nuestro personal trabajará con usted para iniciar cualquier proyecto de construcción y responder sus preguntas.



NUESTRO SISTEMA DE GAS NATURAL

- 1. Perforación y procesamiento** – Después de extraer el gas natural de la tierra, se envía a una planta procesadora donde se eliminan las impurezas. El gas natural no tiene olor, por eso le agregamos un odorizante para que sea más fácil de detectar. NorthWestern Energy posee algunas reservas de gas natural y plantas de procesamiento en el norte de Montana. También compramos gas natural en el mercado.
- 2. Almacenamiento** – La demanda de gas natural varía según la temporada. NorthWestern Energy compra una cantidad significativa de gas natural en los meses de verano, cuando los precios son más bajos, y lo almacena para usarlo durante la temporada de calefacción de invierno. El gas natural se almacena en instalaciones subterráneas.
- 3. Sistema de transmisión** – El sistema de transmisión mueve grandes cantidades de gas a largas distancias a alta presión.
- 4. Estación compresora** – Las estaciones compresoras se ubican cada 50 a 60 millas a lo largo de las tuberías para aumentar la presión que se pierde a través de la fricción del gas natural que se mueve a través de la tubería de acero.
- 5. Estaciones de compuerta** – Una estación de compuerta es la intersección entre el sistema de transmisión y el sistema de distribución. En la estación de compuerta, se reduce la presión y el gas ingresa a tuberías de distribución más pequeñas.
- 6. Sistema de distribución** – Las tuberías de distribución serpentean a través de ciudades y pueblos, llevando gas natural a los vecindarios y áreas comerciales. Los reguladores en todo el sistema de distribución controlan la presión en las tuberías.
- 7. Líneas de servicio** – Desde las tuberías de distribución, el gas natural ingresa a las líneas de servicio y fluye hacia hogares y negocios, donde un regulador reduce la presión aún más para un uso seguro en los electrodomésticos. Un medidor en cada hogar o negocio mide la cantidad de gas natural que se usa.

AVISO SOBRE LA VÁLVULA DE FLUJO DE GAS EXCESIVO

Si tiene un servicio de gas instalado en su hogar, tiene la opción de comprar una válvula de exceso de flujo (EFV) que NorthWestern Energy instalará. Una EFV está destinada a reducir el flujo de gas si la línea de servicio está cortada. La válvula se coloca en la línea de servicio donde sale de la tubería principal de gas. Si su servicio de gas se instaló después de abril de 2017, es probable que ya tenga una EFV.

Una EFV reducirá el flujo de gas solo si la línea de servicio está gravemente dañada. Es importante tener en cuenta que una EFV no lo protegerá de una fuga o una línea rota dentro de su hogar, o una pequeña fuga en la línea de su jardín. Un ejemplo de cuándo la válvula brinda protección es en caso de que el servicio de gas se dañe debido a una excavación o un movimiento extremo del suelo.

Según lo exige el Departamento de Transporte de los Estados Unidos (DOT), le notificamos que hay una válvula de expansión térmica que cumple con los estándares de rendimiento mínimos prescritos por el DOT disponible para su instalación en su línea de servicio de gas natural.

El costo de instalación de la válvula de expansión térmica deberá ser evaluado por un ingeniero. Si está interesado, llame a nuestra línea de construcción al 1-83-FOR-BUILD (1-833-672-8453).

Se requiere el pago antes de la instalación de la válvula de expansión térmica.

LIMPIO Y CLARO DESPUÉS DE CADA TORMENTA DE NIEVE

Si se permite que la nieve y el hielo se acumulen en el medidor de gas natural o que caigan del techo sobre el medidor, pueden producirse daños peligrosos.

Al igual que cuando se limpia el auto o se quita la nieve de las aceras, es importante cuidar el medidor de gas natural después de que nieva.

- Asegúrese de que el respiradero del regulador del medidor de gas esté libre de nieve y hielo para que el flujo de gas natural hacia el hogar pueda regularse adecuadamente. Si este respiradero se tapa, la presión del gas que fluye hacia el hogar podría aumentar a un nivel peligroso, lo que provocaría un incendio, una explosión o la acumulación de monóxido de carbono mortal, o disminuir, lo que impediría que el gas natural fluya hacia los electrodomésticos a gas.
- Limpie la nieve del medidor y las tuberías asociadas. Si se permite que la nieve acumulada durante un invierno se acumule en un medidor o en las tuberías, pueden romperse las tuberías y causar fugas de gas peligrosas.
- Limpie el medidor de gas con cuidado usando las manos o una escoba.
- Nunca use una pala para limpiar el medidor.
- También debe limpiarse la nieve del techo sobre el medidor para evitar que la nieve o el hielo que caen dañen el medidor o las tuberías asociadas.
- Asegúrese de que todos los conductos de ventilación de los electrodomésticos estén libres de nieve arrastrada por el viento y la nieve acumulada. Los conductos de ventilación de los electrodomésticos bloqueados pueden provocar una pérdida de calor o una acumulación de monóxido de carbono mortal en la estructura.
- Si confía en una empresa de remoción de nieve para limpiar su propiedad, asegúrese de que también estén quitando la nieve y el hielo de su medidor y de un camino hacia él. Si tiene una propiedad de temporada o está de vacaciones, pídale a alguien que revise su medidor de gas natural y sus conductos, especialmente después de una tormenta importante.

ESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO

NorthWestern Energy podría solicitar un depósito de seguridad en una cuenta si:

- A un cliente o ex cliente se le ha desconectado el servicio por falta de pago en los últimos 12 meses.
- NorthWestern Energy le ha enviado a un cliente tres o más avisos de desconexión en los últimos 12 meses.
- Un cliente tiene una cuenta de NorthWestern Energy sin pagar que no está en disputa.
- Un cliente nuevo tiene un historial crediticio desconocido.

NorthWestern Energy ofrece las siguientes opciones para asegurar una cuenta*:

(Capítulo 9 § 017.08 de las Normas y Reglamentos de Gas Natural y Gasoductos de Nebraska)

Depósito: Después de 12 meses de pago puntual, NorthWestern Energy reembolsará el depósito y cualquier interés acumulado a la cuenta del cliente. Si se desconecta el servicio, el depósito y cualquier interés acumulado se aplicarán a la factura final. the deposit and any accrued interest will be applied to the final bill.

Carta de referencia: una carta de un proveedor de energía anterior que confirme el historial crediticio satisfactorio del cliente por los servicios prestados dentro de los 12 meses anteriores a la solicitud del servicio.

Garante: un cliente activo de NorthWestern Energy que haya cumplido con sus obligaciones durante los 24 meses anteriores y tenga un historial crediticio satisfactorio puede aceptar garantizar una cuenta por un monto que no exceda la facturación estimada de un año.

**En caso de evidencia de un crédito insatisfactorio, el método para asegurar una cuenta se convierte en una elección de la empresa.*

CONDICIONES DEL SERVICIO

NorthWestern Energy puede rechazar el servicio en los siguientes casos en los que el Solicitante/Cliente:

- Tiene una deuda pendiente por el servicio de NorthWestern Energy en una ubicación anterior por la misma clase de servicio

- y no ha pagado o hizo arreglos para el pago de esa deuda.
- No proporciona la información necesaria para establecer una cuenta.
- Intenta restablecer el servicio a un hogar existente donde sigue habiendo una factura morosa y NorthWestern Energy no ha reconocido ni aceptado la resolución de ese saldo.
- No cumple con los requisitos de garantía adecuada requeridos para establecer el servicio.
- Viola los estatutos y reglamentos estatales o las tarifas de Northwestern Energy que se encuentran en los archivos de la Comisión de Servicio Público de NE.
- Se le ha desconectado el servicio por falta de pago y no ha resuelto el asunto, incluido el pago requerido y la garantía establecida.

CARGOS POR PAGO ATRASO

El pago de facturas no pagadas antes de la fecha de vencimiento está sujeto a un cargo por pago tardío. Se aplicará un cargo de \$2 más el 1% del saldo pendiente.

CARGOS POR CHEQUES DEVOLVIDOS

Todo pago devuelto a NorthWestern Energy por una institución financiera generará un cargo de \$15 a la cuenta de servicios públicos del cliente.

AVISO DE DESCONEXIÓN

NorthWestern Energy notificará la intención de desconectar el servicio de acuerdo con las siguientes condiciones:

- Las facturas vencen 20 días después de la fecha de facturación. Si no se pagan antes de la fecha de vencimiento, las cuentas estarán sujetas a un cargo por pago atrasado y a un aviso de intención de desconectar el servicio.

- NorthWestern Energy intentará notificar al cliente en persona o por correo de primera clase para informarle sobre la desconexión propuesta y brindarle información sobre el derecho del cliente a apelar ante la Comisión de Servicios Públicos de Nebraska.
- La desconexión del servicio puede ocurrir si una cuenta no se resuelve dentro de los 10 días posteriores a la emisión del aviso. Durante el período del 1 de noviembre al 31 de marzo, los clientes residenciales recibirán un período adicional de 30 días para resolver la cuenta antes de que se desconecte el servicio.
- Si se sabe que un servicio está a nombre del propietario, NorthWestern Energy no desconectará el servicio sin antes haberle dado al inquilino la oportunidad de poner el servicio a su nombre.

SERVICIO MULTILINGÜE

ENGLISH	We are proud of the diversity in the communities we serve. To better serve the needs of some of our customers, we translate important customer information into two languages: Spanish and Karen.
SPANISH	Estamos orgullosos de la diversidad en las comunidades que servimos. Para satisfacer mejor las necesidades de algunos de nuestros clientes, traducimos información importante del cliente a dos idiomas: español y karen.
KARENIC	ပညေတေအ သနအုသနုတရူတူကကံ၊ ကရေညနတေတညနအေတအေ ဂ်အေကကုတရူစပမေမံ၊ ကါကညပကကုပရူငေခစေနငညည ငေညအုမေငေည★ စသုကေညါပတေညေအတေအ သနအမနေစသကအျငေအေပေ သနအနအေ သကေအုပနအံပမေမု သုစပနေနအတအေစပကစ သနအပညေတေအ သနအ မေပေပပနနျတေစသကအျငေအေငေညညေပေပနအရေအေည ငေအေက ဘ ဖျေမေ ခရမေမံပမေမု သနအဘ ဖျေမေစပညေညသ

DESCONEXIÓN DEL SERVICIO (FALTA DE PAGO)

NorthWestern Energy considera las siguientes condiciones antes de desconectar el servicio por falta de pago*:

- No pagar o no proporcionar la garantía requerida.
- No pagar los servicios prestados o no celebrar un acuerdo aceptable.
- No se desconectará el servicio si se ha presentado una disputa justa con respecto a la factura. Una disputa justa se define como el pago de cualquier monto que no esté en disputa y el contacto con NorthWestern Energy para resolver el monto en disputa. Si el cliente y la empresa de servicios públicos no pueden llegar a un acuerdo sobre la resolución de la disputa, el cliente puede apelar el asunto ante la Comisión de Servicios Públicos de Nebraska.
- La desconexión residencial puede posponerse por un período de 30 días después de que NorthWestern Energy reciba del médico del cliente una certificación de que la desconexión del servicio agravaría una condición médica existente. El cliente debe llegar a un acuerdo de pago aceptable con NorthWestern Energy o estar sujeto a la desconexión del servicio al final del período de 30 días.
- El servicio residencial no se desconectará los sábados, domingos ni días feriados de Nebraska, ni ningún día en que las oficinas comerciales de NorthWestern Energy no estén abiertas al público. El servicio no se desconectará del 1 de noviembre al 31 de marzo si un cliente ha sido certificado como elegible para recibir asistencia energética para personas de bajos ingresos y se ha proporcionado la documentación aceptable a NorthWestern Energy dentro de un tiempo razonable.

**El servicio puede desconectarse sin previo aviso en casos de peligro inmediato, fraude, uso ilegal, no permitir el acceso sin obstáculos a los equipos de NorthWestern Energy por cualquier motivo, uso no autorizado, manipulación o daño a los equipos de NorthWestern Energy, o por orden de la Comisión de Servicio Público de Nebraska u otra autoridad estatal o federal.*

RECONEXIÓN DEL SERVICIO

Cuando se ha desconectado el servicio por falta de pago, se requieren las siguientes condiciones para restablecer el servicio:

- Se deben pagar todos los cargos anteriores de servicios públicos.

- Se deben pagar las tarifas de reconexión correspondientes.
- Es posible que se exija una garantía para la continuidad del servicio.
- Durante el período del 1 de noviembre al 31 de marzo, los clientes residenciales pueden realizar el pago de ¼ del total de los atrasos más la factura más reciente y celebrar un acuerdo de pago por los atrasos restantes y las facturas futuras que se pagarán en no menos de 3 meses.

ASISTENCIA DE PAGO

Si usted o alguien que conoce tiene dificultades para pagar su factura de energía, llame a nuestro Centro de atención al cliente al 800-245-6977. NorthWestern Energy ofrece varios programas para ayudar a nuestros clientes:

- La facturación presupuestada permite a los clientes pagar la misma cantidad cada mes, según su consumo promedio durante los últimos 12 meses.
- El Programa de Asistencia Energética para Hogares de Bajos Ingresos de Nebraska (LIHEAP) brinda asistencia financiera a hogares de bajos ingresos para ayudarlos a pagar sus facturas de calefacción. Para solicitarla, comuníquese con la Oficina de Asistencia Energética del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Nebraska al 800-383-4278 o visite: dhhs.ne.gov/pages/energy-assistance.aspx.
- El programa de crisis también está disponible para hogares calificados: visite: dhhs.ne.gov/pages/energy-assistance.aspx
- Obtenga más información sobre todos estos programas visitando NorthWesternEnergy.com/assistance o llámenos al 800-245-6977.

TARIFAS Y PRECIOS DE NEBRASKA

Para obtener información sobre tarifas y tasas, visite:

NorthWesternEnergy.com/tariffandrates

DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN NE

Visite <https://protectthegoodlife.nebraska.gov> para obtener más información sobre sus derechos como consumidor y cómo presentar una consulta.

PROTECCIÓN CONTRA ESTAFAS

NorthWestern y sus clientes han visto estafas en todo nuestro territorio de servicio durante varios años. Un escenario típico de estafa involucra estafadores que amenazan con desconectar el servicio eléctrico o de gas natural. Conozca estos datos para evitar estafas:

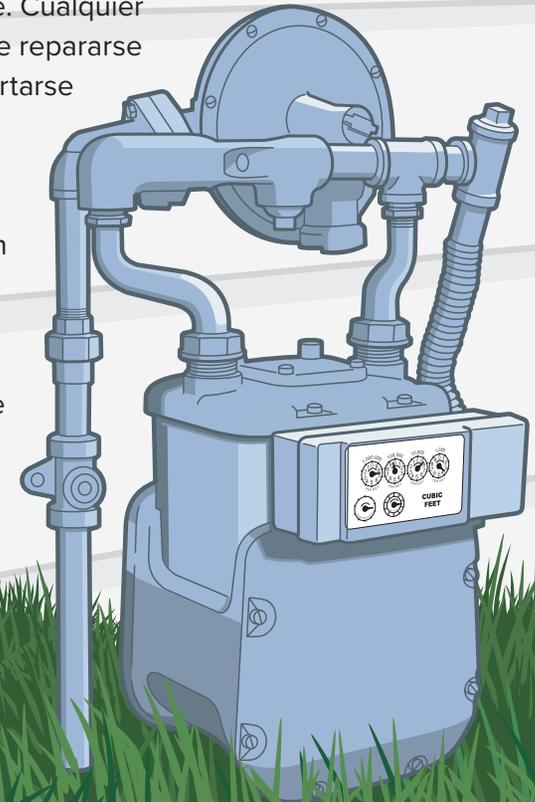
- NorthWestern Energy envía múltiples avisos de desconexión antes de cortar el servicio y ofrece varias opciones de pago de facturas. Nunca solicitamos tarjetas prepagas.
- Si necesitamos actualizar o reemplazar un equipo, NorthWestern se comunicará con usted con anticipación. Si NorthWestern Energy necesita actualizar o reemplazar un medidor, el costo del nuevo medidor no se le cobrará al cliente individual.
- Cualquier pago en exceso se aplicará a su cuenta de NorthWestern Energy y se utilizará para cubrir cargos futuros. Cuando reembolsamos a un cliente, lo hacemos enviando un cheque por correo a la dirección que tenemos registrada.

Obtenga más información o denuncie una estafa en NorthWesternEnergy.com/scams.



¿SABÍAS QUE PODRÍAS TENER UNA TUBERÍA DE GAS NATURAL?

El mantenimiento de todas las tuberías de gas que van desde el medidor de gas hasta los aparatos a gas u otras estructuras de la propiedad es responsabilidad del propietario de la casa o propiedad o del ocupante actual. NorthWestern Energy debe informar a los clientes con líneas de servicio de gas natural o propano de propiedad privada sobre su responsabilidad de inspeccionar y mantener sus tuberías (Código de Regulaciones Federales 49 CFR 192.16). Los clientes deben inspeccionar periódicamente las tuberías para detectar fugas y las tuberías metálicas también deben inspeccionarse para detectar corrosión. Los contratistas de plomería y calefacción pueden ayudar a localizar, inspeccionar y reparar las tuberías enterradas de un cliente. Cualquier condición insegura debe repararse de inmediato o debe cortarse el flujo de gas. Las tuberías que no reciben mantenimiento pueden estar sujetas a corrosión o fugas. Al excavar cerca de tuberías de gas enterradas, las tuberías deben ubicarse con anticipación y la excavación debe realizarse a mano.



CONSUMIDOR Y PROVEEDOR DE SERVICIOS PÚBLICOS DISPUTAS Y QUEJAS

Si tiene una disputa con su proveedor de electricidad o gas natural propiedad de inversores, primero debe intentar resolverla con la empresa. Si estos esfuerzos no dan resultado, puede comunicarse con la Comisión de Servicio Público (PSC), donde un representante de asuntos del consumidor investigará su situación e intentará ayudarlo a usted y a su empresa de servicios públicos a resolver la queja a través de conversaciones y acuerdos.

También pueden participar otros miembros del personal de la PSC con experiencia en asuntos técnicos, legales y financieros.

Cómo solicitar asistencia a la Comisión de Servicio Público con una disputa

Hay varias formas de comunicarse con la Comisión de Servicio Público para obtener asistencia.

- Formulario en línea: <https://psc.nebraska.gov/for-consumers/naturalgas-consumer-info>
- Sitio web: <https://psc.nebraska.gov/natural-gas>
- Llamada gratuita: 800-526-0017 (solo NE) o 402-471-3101
- TDD (dispositivo telefónico para sordos): 402-471-0213
- Número de fax: 402-471-0254
- Correo postal: Nebraska Public Service Commission
1200 N Street, Suite 300
Lincoln, NE 68508

Cuando se comunique con la Comisión de Servicio Público para solicitar asistencia, proporcione la siguiente información para ayudar al representante de asuntos del consumidor a comprender e investigar completamente su situación.

- Su nombre y dirección postal y física completas
- El nombre de la empresa de servicios públicos y los nombres del personal de la empresa con el que habló sobre su queja específica

- Su número de cuenta de servicios públicos y el estado de su cuenta (por ejemplo, ¿está sujeto a desconexión?)
- Los hechos completos de su queja
- La acción que la empresa de servicios públicos tomó con respecto a su queja
- Una breve explicación de la solución deseada

Presentación de una queja formal

Si usted y la empresa de servicios públicos no pueden llegar a una resolución a través de este proceso informal, el personal de la PSC puede recomendarle que presente una queja formal. Una queja formal se ingresa en un expediente, que es una colección de documentos presentados ante la comisión para un cuidado en particular. El expediente se mantiene electrónicamente en el sitio web de la PSC.

Presentar una queja formal puede ser un proceso largo que, a menos que se resuelva, puede implicar una audiencia ante la PSC donde los cinco comisionados actúan como jueces, revisando la evidencia de ambos lados del caso. Las personas no necesitan estar representadas por un abogado, pero pueden optar por hacerlo. Los comisionados siguen un conjunto establecido de pautas para resolver disputas. Estas pautas incluyen la ley de Nebraska, las normas administrativas y, si corresponde a la queja, las tarifas que la empresa de servicios públicos ha presentado ante la comisión. La tarifa enumera cómo la empresa de servicios públicos proporcionará diversos servicios y cuánto se espera que usted pague por esos servicios. Los comisionados solo pueden considerar los hechos del caso y basar sus decisiones en las pautas descritas.

POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE DATOS

La política de NorthWestern Corporation es respetar y proteger la privacidad de nuestros usuarios. Esta declaración de política le informa qué información recopilamos de usted, cómo la recopilamos y cómo la utilizamos. La siguiente información se le proporciona sobre las prácticas de recopilación de información de NorthWestern Corporation para este sitio web, www.northwesternenergy.com (el "Sitio"), y cómo NorthWestern Corporation puede utilizar o difundir esa información.

Información de contacto del usuario

El Sitio puede utilizar formularios de registro, encuestas, concursos y otros formularios de recopilación de información que solicitan a los usuarios del Sitio que proporcionen información sobre sí mismos, como nombre, dirección de correo electrónico, dirección postal, número de teléfono e información demográfica. Usamos la información de contacto para enviar al usuario información sobre nuestra empresa y material promocional de algunos de nuestros socios. La información de contacto también se utiliza para contactar al visitante cuando sea necesario y se comparte con otras empresas que puedan querer comunicarse con nuestros visitantes. Los usuarios pueden optar por no recibir correos futuros de NorthWestern Corporation, o por no permitir que su información de contacto sea compartida con terceros; consulte la sección de elección/exclusión voluntaria a continuación. En nuestro sitio también se recopilan datos demográficos y de perfil. Usamos estos datos para personalizar la experiencia del visitante en nuestro sitio, mostrándoles contenido que creemos que podría interesarles y mostrando el contenido según sus preferencias.

NorthWestern Corporation puede divulgar información del usuario en casos especiales cuando tengamos motivos para creer que divulgar esta información es necesario para identificar, contactar o emprender acciones legales contra alguien que pueda estar causando daño o interferencia (ya sea intencional o involuntariamente) a los derechos o la propiedad de NorthWestern Corporation u otros usuarios del sitio web, o cualquier otra persona que pueda verse perjudicada por dichas actividades. NorthWestern Corporation puede divulgar información del usuario cuando creamos de buena fe que la ley exige la divulgación.

NorthWestern Corporation puede compartir información agregada sobre nuestros usuarios con anunciantes, socios comerciales, patrocinadores y otros terceros. Por ejemplo, podemos decir que la audiencia de northwesternenergy.com es x por ciento de mujeres e y por ciento de hombres. Estos datos se utilizan para personalizar el contenido y la publicidad de northwesternenergy.com para ofrecer una mejor experiencia a nuestros usuarios.

NorthWestern Corporation puede compartir información agregada y específica de los usuarios con cualquier empresa relacionada que sea propiedad total o parcial de NorthWestern Corporation.

Su dirección IP

[Northwesternenergy.com](http://northwesternenergy.com) recopila direcciones IP con el fin de administrar el sistema, para informar información agregada a nuestros anunciantes y para auditar el uso del Sitio. Cuando los visitantes solicitan páginas del Sitio, nuestros servidores registran las direcciones IP de los visitantes. Normalmente no vinculamos las direcciones IP a nada personalmente identificable, lo que significa que se registrará la sesión de un usuario, pero el usuario permanecerá anónimo para nosotros. Podemos y utilizaremos direcciones IP para identificar a un usuario cuando consideremos que es necesario para hacer cumplir los Términos y condiciones del Sitio, o para proteger nuestro servicio, sitio, clientes u otros.

Algunos servicios dentro del Sitio, como ciertos foros de mensajes, pueden mostrar direcciones IP junto con el nombre y el mensaje del autor del mensaje. Revise cada servicio antes de usarlo y utilice solo aquellos que revelen información que no tenga problemas en compartir. Recuerde que cualquier información que se revele en estas áreas se convierte en información pública y debe tener cuidado al decidir revelar su información personal.

Uso de cookies

Las cookies son fragmentos de información que un sitio web transfiere al disco duro de un usuario con fines de mantenimiento de registros. Las cookies le facilitan la navegación web al guardar sus preferencias mientras está en el Sitio.

Nunca guardamos contraseñas ni información de tarjetas de crédito en cookies. Al mostrar cómo y cuándo los visitantes usan el Sitio, las cookies nos ayudan a ver qué áreas son populares y cuáles no. Las cookies pueden usarse para especificar preferencias únicas del usuario. Las cookies también pueden usarse para rastrear tendencias y patrones de los usuarios. Muchas mejoras y actualizaciones

del Sitio se basan en datos como el número total de visitantes y las páginas vistas. Esta información se rastrea más fácilmente con cookies. Utilizamos la información de las cookies para ofrecer servicios más adaptados a las necesidades de nuestros usuarios.

Los visitantes del Sitio siempre tienen la opción de desactivar las cookies a través de las preferencias de su navegador. La mayoría de los navegadores están configurados inicialmente para aceptar cookies. Puede restablecer su navegador para rechazar todas las cookies o indicar cuándo se envía una cookie. Sin embargo, tenga en cuenta que algunas partes del Sitio pueden no funcionar correctamente o pueden ser considerablemente más lentas si rechaza las cookies.

Ocasionalmente, puede recibir cookies de nuestros anunciantes. NorthWestern Corporation no controla estas cookies.

Información de identificación personal de niños menores de 13 años

Proteger la privacidad de los más pequeños es especialmente importante. Por ese motivo, NorthWestern Corporation no tiene la intención de recopilar ni mantener información de aquellos que realmente sabemos que son menores de 13 años. Los usuarios menores de 13 años no deben proporcionar ninguna información de identificación personal a través del Sitio. Enlaces a otros sitios Este sitio contiene enlaces a otros sitios web, algunos de los cuales no son propiedad ni están controlados por NorthWestern Corporation. NorthWestern Corporation no es responsable de las prácticas de privacidad o el contenido de estos otros sitios web. NorthWestern Corporation también tiene varias empresas relacionadas. Algunas de estas empresas son subsidiarias de propiedad absoluta, mientras que otras son parcialmente propiedad de NorthWestern Corporation. Los sitios web de estas empresas relacionadas pueden tener sus propias políticas de privacidad que difieren de la política de NorthWestern Corporation. Debe buscar la política de privacidad de cualquier sitio vinculado.

Opción/exclusión voluntaria y corrección/actualización de datos

Para mantener el control de su información personal y las comunicaciones dirigidas a usted, le permitimos excluirse de los siguientes servicios: recibir comunicaciones de NorthWestern Corporation sobre nuevas funciones o servicios, y transferir su información personal a terceros con el fin de permitir que terceros se pongan en contacto con usted y ofrezcan un producto o servicio que creemos que sería de valor para usted. Si se opone a dicho uso por cualquier motivo, puede detenerlo de las siguientes maneras:

1. Enviando una solicitud por correo electrónico a: web@northwestern.com
2. Enviando una solicitud por carta por correo postal a:

Webmaster, NorthWestern Energy, 11 E. Park St., Butte, MT 59701-1711

Puede corregir errores de hecho en su información de identificación personal enviándonos una solicitud a las direcciones anteriores que demuestren de manera creíble el error. Tenga en cuenta que, para proteger su privacidad y seguridad, es posible que también debamos tomar medidas razonables para verificar su identidad antes de otorgar acceso o hacer correcciones.

Seguridad de los datos

Para evitar el acceso no autorizado, mantener la precisión de los datos y garantizar el uso correcto de la información, hemos implementado procedimientos físicos, electrónicos y administrativos para salvaguardar y asegurar la información que recopilamos en línea.

Cumplimiento y reparación

Si por alguna razón cree que NorthWestern Corporation no ha cumplido con su política de privacidad, notifíquenos por cualquiera de los métodos establecidos anteriormente. NorthWestern Corporation hará todo lo posible para responder a sus inquietudes y, cuando corresponda, tomar las medidas necesarias para corregir un problema.

Su aceptación de estos términos

Al utilizar este sitio, usted manifiesta su consentimiento a la Política de privacidad de NorthWestern Corporation. Si no está de acuerdo con esta Política de privacidad, no utilice nuestros sitios. Su uso continuo del sitio después de la publicación de cambios a estos términos significará que acepta dichos cambios. Si tiene alguna pregunta sobre esta Política de privacidad, las prácticas de este sitio o sus relaciones con NorthWestern Corporation, puede comunicarse con nosotros a la dirección indicada anteriormente.



800-245-6977

NorthWesternEnergy.com