

Please detach and return to Atmos Energy  
along with your bill payment.  
Desprenda y envíe a Atmos Energy  
junto con su pago de factura.



Atmos Energy Corporation  
P.O. Box 650205  
Dallas, Texas 75265-0205



© 2009 Atmos Energy Corporation. All rights reserved.

## COMPLAINT PROCEDURES BEFORE THE KANSAS CORPORATION COMMISSION

## PROCEDIMIENTOS PARA RECLAMOS ANTE LA KANSAS CORPORATION COMMISSION

In the event you have problems, questions, suggestions or other concerns about the services provided by Atmos Energy, we hope you will call us at our Customer Support Center toll-free at 1-888-286-6700. Our customer service associates can provide assistance, answer questions about your gas service and, if necessary, work out special arrangements to make paying your gas bill easier.

If we are unable to resolve your concerns to your satisfaction, you may lodge a complaint with the Kansas Corporation Commission (KCC). The KCC has established two procedures to address problems between public utilities and their customers. One of these procedures is informal.

En caso que tenga problemas, preguntas, sugerencias u otras inquietudes sobre los servicios que presta Atmos Energy, esperamos recibir su llamada al número gratuito de nuestro Centro de Atención: 1-888-286-6700. Nuestros socios de servicio al cliente pueden brindar asistencia, responder preguntas sobre su servicio de gas y, si es necesario, realizar acuerdos especiales para que le sea más fácil pagar su factura de gas.

Si no podemos resolver sus inquietudes en forma satisfactoria, podrá presentar un reclamo ante Kansas Corporation Commission (KCC). La KCC ha fijado dos procedimientos para tratar con problemas entre empresas de servicios públicos y sus clientes. Uno de estos procedimientos es informal.

To lodge an informal complaint with the KCC, you may call, write or contact in person the Consumer Protection Office of the KCC. Informal complaints should be directed to:

**The Kansas Corporation Commission**

Consumer Protection Office 1500 S.W. Arrowhead Road  
Topeka, KS 66604-4027 1-800-662-0027

Upon receipt of an informal complaint, the KCC staff will gather pertinent information from you and then contact us for additional information and conduct an investigation. The KCC staff will work with you and Atmos Energy to attempt to resolve your concerns.

Most informal complaints can be resolved quickly and efficiently by telephone. Occasionally, however, in situations involving complicated facts or rules, it is best that the complaint be in writing. Written complaints may still be handled through the informal procedure, but are preferable in complicated situations or when time is not of vital concern.

In instances where the informal complaint procedure fails to provide a satisfactory resolution, you may file a formal complaint. A formal complaint must be in writing. Forms and instructions, which may be used for filing formal complaints, can be obtained from the KCC's Public Affairs and Consumer Protection Office.

Atmos Energy hopes you never have need to exercise your right to lodge a complaint with the KCC. Should you have any questions or concerns regarding your gas utility service, please feel free to contact our Customer Support Center at 1-888-286-6700.

In the meantime, should you have any comments regarding the gas service provided to you by Atmos Energy, please feel free to send your comments to us by completing and returning the form provided below along with your next regular payment for gas service. We will forward your comments to our operations manager in charge of the district in which you live.

Para presentar un reclamo informal ante la KCC, puede llamar, escribir o contactarse personalmente con la Oficina de Protección al Consumidor de la KCC. Los reclamos informales deberán estar dirigidos a:

**The Kansas Corporation Commission**

Consumer Protection Office 1500 S.W. Arrowhead Road  
Topeka, KS 66604-4027 1-800-662-0027

Luego de recibir un reclamo informal, el personal de la KCC juntará pertinente información de usted y luego se pondrá en contacto con nosotros para obtener información adicional y realizar una investigación. El personal de la KCC trabajará con usted y con Atmos Energy para intentar resolver sus inquietudes.

La mayoría de los reclamos informales se pueden resolver en forma rápida y eficiente por teléfono. Sin embargo, ocasionalmente, en situaciones que impliquen hechos o normas complicadas, es mejor que el reclamo se realice por escrito. Los reclamos escritos igualmente se pueden presentar a través del procedimiento informal, pero son preferibles en situaciones complicadas o cuando el tiempo no es de vital importancia.

En los casos donde el procedimiento del reclamo informal no brinde una resolución satisfactoria, puede presentar un reclamo formal. El reclamo formal debe ser por escrito. Los formularios y instrucciones que se pueden usar para presentar reclamos formales se pueden obtener en la Oficina de Protección al Consumidor y Asuntos Públicos de la KCC (Public Affairs and Consumer Protection Office).

Atmos Energy espera que usted nunca necesite ejercer su derecho de presentar un reclamo ante la KCC. Si tiene preguntas o inquietudes sobre su servicio de gas, no dude en contactarse con nuestro Centro de Atención al Cliente al 1-888-286-6700.

Mientras tanto, si tuviera algún comentario sobre el servicio de gas que le brinda Atmos Energy, no dude en enviarnos dichos comentarios completando y enviando el formulario que se incluye a continuación junto con su siguiente pago regular por el servicio de gas. Remitiremos sus comentarios a nuestro gerente de operaciones a cargo del distrito en el cual vive usted.

Please detach and return to Atmos Energy along with your next bill.

**Dear Atmos Energy:**

With regard to the service provided to me by Atmos Energy, I would like to comment as follows: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**(Optional)**

Name: \_\_\_\_\_

Address: \_\_\_\_\_

Customer Account Number: \_\_\_\_\_

Customer Phone Number: \_\_\_\_\_

Por favor, separe y envíelo a Atmos Energy junto con su próxima factura.

**Estimado Atmos Energy:**

En relación con el servicio que me brinda Atmos Energy, me gustaría hacer los siguientes comentarios: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**(Opcional)**

Nombre: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Número de cuenta del cliente: \_\_\_\_\_

Número de teléfono del cliente: \_\_\_\_\_