

Información de contacto de Washington Gas

Servicio al Cliente 844-WASH-GAS
(servicios de traducción disponibles)

Si siente olor a gas natural **911** y
844-WASH-GAS

Servicio de retransmisión de telecomunicaciones/TTY/TTD 711 o
800-735-2258

Llame *antes* de cavar/Miss Utility **311** o
800-257-7777 o 202-265-7177

Productos de gas natural
washingtongas.com/home-owners/savings/gas-appliances

Disponibilidad y conversiones de gas natural 703-941-HEAT (4328)

Línea directa para denuncias de robo de gas natural 703-750-4570

Oficina de Conferencistas 202-624-6092

Sitio web washingtongas.com

DISTRITO DE COLUMBIA Manual del cliente



Este manual es provisto a los clientes del Distrito de Columbia según las reglas establecidas por la Comisión de Servicios Públicos del Distrito de Columbia. Las tarifas y los precios son solo para clientes residenciales. Todos los programas y precios que figuran en este manual son los que están vigentes al momento de la impresión y están sujetos a cambios. Llame al **844-WASH-GAS** para obtener copias adicionales.



**Washington
Gas**

A WGL Company

xxx
xxx



**Washington
Gas**

A WGL Company

Índice

3 Bienvenida

4 Cómo brindamos al cliente la opción de elegir

5 Servicio al cliente

- Comuníquese con nosotros por teléfono
- Comuníquese con nosotros por correo
- Comuníquese con nosotros en línea

7 Medidores y medición de consumo

- Lectura de su medidor
- Lectura remota del medidor
- Lecturas estimadas
- Estructuras cerradas
- Cómo reubicar el medidor o la línea de servicio
- Robo de gas

10 Su factura de gas

- Estatus de facturación
- Tablas de tarifas
- Cómo entender los cargos de su factura
- Lámparas a gas

13 Cómo pagar su factura de gas

- Opciones de pago
- Pagos adeudados y cargos por mora
- Solicitud de pagos
- Planes de pago

19 Inicio y cancelación del servicio

- Cómo solicitar el servicio
- Cómo protegemos la información del cliente
- Depósito de garantía
- Mudanza
- Programa de cambio automático de nombre
- Corte de emergencia
- Declaración de política de cancelación
- Trámites de restauración del servicio de gas natural

- Trámites de reclamo
- Restricciones de corte por enfermedad grave, equipo de asistencia vital, ancianos e incapacitados
- Notificación a terceros
- Desconexión durante el invierno

25 Seguridad

- ¿A qué huele el gas natural?
- Si siente olor a gas natural
- Otras señales para detectar gas natural
- Desplazamiento del gas
- Respuesta a su llamada
- Válvulas de exceso de flujo
- Preparación para emergencias
- Monóxido de carbono
- Uso seguro de los artefactos a gas natural
- Cómo hacer que los artefactos sean seguros
- Cómo funcionan las tuberías
- Llame al **811** antes de cavar
- Seguridad sobre intersecciones transversales
- Llame antes de hacerlo
- Mantenimiento de la tubería de gas

36 Asistencia energética

- Low Income Home Energy
- Programa de asistencia energética para hogares de bajos ingresos
- Servicio esencial residencial
- Programa de Asistencia de Climatización
- Fondo de Combustible del área de Washington

38 Servicios a la comunidad

- Oficina de Conferencistas
- Junta de consumidores

39 Información sobre productos de gas natural

- Guía de productos para el consumidor

Bienvenido a Washington Gas

Agradecemos la oportunidad de servir a nuevos clientes y a los que han estado con nosotros durante estos años. Washington Gas ha sido una parte vital de la dinámica comunidad del área de Washington y su economía durante 170 años.

Nuestro objetivo principal es brindar un servicio de gas natural seguro y confiable. Realizamos continuamente control y mantenimiento de nuestras tuberías de gas natural y respondemos ante emergencias relacionadas con el uso de gas natural durante las 24 horas. Estamos comprometidos a hacer continuas mejoras y ampliaciones del servicio en beneficio de nuestros clientes.

Proveemos gas natural a más de 1.1 millones de clientes en la región, que incluyen a más de 157.000 hogares y negocios en el Distrito de Columbia.

Nuestro compromiso con la comunidad va más allá de brindar el servicio de gas natural. Los empleados de Washington Gas hacen miles de horas de voluntariado en proyectos durante todo el año. Nuestras campañas benéficas se centran en salud, educación, asistencia energética y medio ambiente.

Para ayudarlo a comprender nuestros servicios y políticas, nos complace brindarle este manual del cliente. En él se detallan la seguridad del gas natural, la eficiencia energética, los convenientes planes de pago y mucho más. Encontrará diferentes maneras de comunicarse con nosotros en la sección de Servicio al Cliente de este manual, como también en la contratapa. Sus comentarios son bienvenidos.

Gracias por el privilegio de contar con usted entre nuestros numerosos y valiosos clientes.



Cómo brindamos al cliente la opción de elegir

Nuestro servicio de gas natural tiene dos componentes esenciales: el suministro directo del producto y la distribución o entrega del gas. Como consumidor de gas natural del Distrito de Columbia, usted puede adquirir el suministro de gas natural de alguna de las empresas de suministro energético o de Washington Gas, que es un servicio público regulado. Por tratarse de un servicio regulado, Washington Gas debe cobrar a los clientes el mismo precio que la compañía paga por el suministro de gas natural. Las empresas de suministro energético autorizadas posiblemente tengan mayor flexibilidad en lo que le cobran. Ellas compiten por su empresa y algunas pueden ofrecer incentivos de precio que pueden implicar ahorros para usted.

Aunque la decisión del cliente sea voluntaria, aproximadamente 20 000 clientes del Distrito de Columbia participan en el programa desde noviembre de 2017. Si elige otra empresa de suministro energético que no sea Washington Gas, usted firmará con ese proveedor un contrato que regirá los términos del servicio. Si desea continuar comprando a Washington Gas, no es necesario realizar ninguna otra acción.

Independientemente de la empresa que usted elija para comprar gas natural, Washington Gas seguirá suministrando gas a su hogar de manera segura y confiable a través de su sistema de distribución, satisfará sus necesidades como cliente y responderá ante las emergencias de gas natural durante las 24 horas.

Para obtener más información y una lista de compañías de suministro energético que operan en el Distrito de Columbia, visite washingtongas.com y seleccione *Elección del cliente* en la pestaña *Mi Cuenta*, o visite la página web de la Comisión de servicios públicos del Distrito de Columbia en dcpsc.org. También puede llamar por teléfono a Washington Gas o **844-WASH-GAS**.

Servicio al cliente

Comuníquese con nosotros por teléfono

Llámenos en caso de que tenga preguntas, sugerencias o inquietudes.

- Nuestro número principal es **844-WASH-GAS**. Llame de lunes a viernes de 8 a.m. a 9 p.m. y los sábados de 8 a.m. a 4:30 p.m. (excepto los feriados más importantes). Los clientes que no hablen inglés pueden llamar al mismo número para obtener servicios de traducción disponibles en muchos idiomas, incluyendo español, vietnamita, coreano, árabe y francés, entre otros.
- En caso de una emergencia de gas natural, llame a cualquier hora al **911** o a Washington Gas al **844-WASH-GAS**.
- Para obtener información sobre la disponibilidad de gas o para cambiar a artefactos a gas natural, llame al **703-941-HEAT (4328)**.
- Los clientes que tengan discapacidades auditivas pueden comunicarse con nosotros a través del Servicio de Retransmisión del Distrito de Columbia al **711** o al **800-735-2258**.

Vea la contratapa para obtener más información de contacto. Nuestros representantes de servicio al cliente están disponibles para responder preguntas sobre su factura de gas y programar el servicio. Al llamarnos tenga en cuenta lo siguiente:

- Washington Gas programa las citas de servicio de lunes a viernes de 7 a.m. a 5 p.m.
- Cuando programe un servicio con nosotros, Washington Gas necesitará tener acceso a su medidor y a los artefactos que tenga en su hogar. Una persona de al menos 18 años deberá estar presente en el lugar del servicio y en el número telefónico provisto. Si no podemos tener acceso a su medidor o artefacto al momento de la visita programada, y no podemos regresar el mismo día, la visita será reprogramada para el próximo día disponible.

- Reprogramar citas perdidas o tardías: El objetivo de Washington Gas es llegar al 100 % de nuestras citas de servicio a tiempo. Desafortunadamente, hay circunstancias que pueden causar una cita tardía o perdida. Las circunstancias incluyen, entre otras, un alto volumen de llamadas de emergencia (por razones de seguridad, estos toman prioridad por sobre las citas de no-emergencia), el clima o las condiciones de tránsito o citas previas que duran más de lo calculado. Si perdemos el horario de la cita programada o si no podemos tener acceso a su medidor y/o aparato al momento de la visita programada, y no podemos regresar el mismo día, la visita será reprogramada para el próximo día disponible.

*Nota: Los representantes de Washington Gas, los contratistas independientes que trabajan para Washington Gas, y otras subsidiarias de nuestra empresa matriz, WGL, exhiben o llevan una identificación que presentarán cuando se los solicite. Si tiene inquietudes acerca de si un trabajador de su zona pertenece a Washington Gas o está afiliado a su empresa matriz, llame al **844-WASH-GAS**.*

Comuníquese con nosotros por correo

Dirija toda la correspondencia (cambio de domicilio, comentarios o preguntas) a **Washington Gas, Customer Care, 6801 Industrial Road, Springfield, VA 22151**, a menos que se indique otra cosa. *Payments should not be sent to this address. No se deberá enviar pagos a esta dirección. Por favor, utilice la dirección en su factura.*

Su carta debe incluir la siguiente información:

- Un número telefónico, con el código de área incluido, donde se lo pueda localizar durante el día.
- Un breve resumen de la inquietud o el problema.
- Su número de cuenta y domicilio.
- Copias de las facturas de gas y comprobante de pago; por ejemplo, el extracto bancario, si la consulta es sobre la facturación.

Comuníquese con nosotros en línea

También encontrará información útil y muchos servicios rápidos y convenientes en **washingtongas.com**. Entre a *Mi Cuenta* y haga clic en *Contáctenos* para realizar preguntas sobre su cuenta y otros servicios. Encuentre información sobre servicios al cliente y políticas, seguridad del gas natural, eficiencia energética y preparación para la temporada de calefacción.

Medidores y medición de consumo

Los medidores registran cuánto gas natural consume y las facturas mensuales se basan en ese consumo. La fecha de la próxima lectura programada figura en su factura de gas, junto con la lectura actual, las anteriores y las fechas.

Probamos y reemplazamos los medidores según las regulaciones y directivas prescritas por la Comisión de Servicios Públicos del Distrito de Columbia. Washington Gas es propietaria y encargada del mantenimiento de toda la tubería de gas natural incluyendo el medidor y exige que el medidor y la zona próxima sean de fácil acceso. Es responsabilidad del cliente brindar acceso fácil al medidor.

Lectura de su medidor

En algunas zonas, si resulta imposible acceder al medidor, podemos dejar una tarjeta de lectura de medidor con respuesta postal paga. Si usted recibe una de estas tarjetas, registre la lectura del medidor en la tarjeta y envíela por correo al día siguiente. O puede comunicarse con nosotros al **844-WASH-GAS**, con su lectura. Usted puede aprender más sobre la lectura del medidor al visitar la página *Lectura de su medidor* en **washingtongas.com**, a la cual puede acceder desde la sección *Mi Cuenta* y haciendo clic en la página *Entender su factura*. Si tiene un medidor digital, solo debe registrar los números que se muestran.

Para leer un medidor con contador, proceda de la siguiente manera:

- Comience con el dial de la izquierda en la fila de cuatro, ubique la manecilla del dial y registre el último número que haya pasado.

- Si la manecilla se encuentra entre dos números, registre el número inferior. Si una manecilla se encuentra directamente sobre un número, registre ese número.
- Siguiendo hacia la derecha, proceda de la misma forma con los tres diales restantes.



La lectura completa de izquierda a derecha es 9587.

Lectura remota del medidor

La mayoría de los medidores de nuestra área de servicio están equipados con un dispositivo de lectura automática que combina tecnologías de radio y computación, y nos permite leer su medidor a distancia. Sin embargo, ciertas condiciones pueden bloquear la transmisión de la señal y quizá sea necesario que el lector del medidor deba ubicarse más cerca para efectuar la lectura. Si su medidor está equipado con tecnología automática, ocasionalmente necesitaremos acceder al medidor para examinarlo, reemplazarlo o repararlo.

Lecturas estimadas

En ocasiones, debemos hacer una lectura estimada, en especial si no podemos acceder a su medidor o si el dispositivo automático no transmite. Las facturas se calculan usando datos de consumo histórico, clima actual o duración del periodo de facturación. La próxima ocasión en que se obtenga una lectura real del medidor, su factura se ajustará por cualquier diferencia entre lo facturado de forma estimada y el consumo obtenido mediante la lectura del medidor. Usted sabrá si su medidor no ha sido leído cuando vea “Estimada” luego de las palabras “Lectura actual” en su factura de gas. Si tiene alguna inquietud acerca de la precisión de su medidor, llámenos al **844-WASH-GAS**.

Estructuras sobre servicio

Es muy importante que el área que rodea al medidor de gas no tenga objetos, desperdicios de construcción u otro material inflamable que puedan provocar un incendio.

Tenga en cuenta que si construye una estructura sobre una tubería de gas natural, o muy cerca de ella, pondrá en peligro su seguridad y estará violando las prácticas edilicias aceptables de las regulaciones de seguridad federales y/o locales sobre las tuberías.

La política de Washington Gas prohíbe la construcción de una estructura cerrada sobre una línea de gas natural. Si tiene una estructura cerrada sobre una línea de gas o cree que la tiene, comuníquese con nosotros al **703-750-4360** para programar una inspección del lugar.

Cómo reubicar el medidor o la línea de servicio

Si está haciendo remodelaciones y quiere reubicar la línea de servicio de gas natural o el medidor, llámenos al **844-WASH-GAS** entre 8 y 12 semanas antes de comenzar con el proyecto. Esto nos dará tiempo de programar una visita al lugar y preparar un presupuesto por escrito. La tarifa de reubicación dependerá de la dificultad de la instalación.

Nota: La tarifa por calcular el costo de reubicación del medidor es de \$72. La tarifa es adicional a la tarifa de reubicación y se cobra ya sea que el cliente siga adelante o no con el trabajo de reubicación. Si el cliente elige reubicar el medidor, el costo estimado será agregado a la cuenta del cliente luego de que la compañía reubique el medidor.

Para asegurar el cumplimiento de las regulaciones federales para las tuberías y la política de Washington Gas, la compañía mantendrá contacto con usted e inspeccionará el proyecto completo de construcción por un tercero que impulsó la reubicación del medidor o la línea de servicio. En caso de no cumplimiento, Washington Gas se verá obligado a cortar el servicio hasta que se tomen medidas correctivas para cumplir

con las regulaciones federales y/o locales de tuberías y la política de Washington Gas.

Para obtener más detalles, llámenos al **844-WASH-GAS**.

Robo de gas

La manipulación del medidor de gas natural es **ilegal** y **peligrosa**. El medidor de gas natural de su hogar, ya sea que se encuentre adentro o afuera, pertenece a Washington Gas. Llame a nuestra **línea directa de robo de gas** al **703-750-4570** si ve actividad sospechosa que involucra un medidor de Washington Gas. La empresa ofrece recompensas por informes comprobados de conexiones de tuberías ilegales o robo de medidores. También puede dejar un mensaje grabado con su nombre y información de contacto, pero no está obligado a identificarse a menos que desee que se lo tenga en cuenta para la recompensa.

Su factura de gas

Estatus de facturación

Usted puede adquirir gas natural de Washington Gas, que es el servicio público regulado, o de alguna empresa de suministro energético autorizada de su elección. Washington Gas suministra gas a su hogar a través de su sistema de tuberías, sin importar la empresa que le venda gas natural.

- **Los clientes del Servicio de ventas de Washington Gas** le compran gas a Washington Gas.
- **Los clientes del Servicio de entrega de Washington Gas** le compran gas a una empresa de suministro energético.

Los clientes del Servicio de ventas reciben una factura de Washington Gas. Los clientes del Servicio de entrega pueden recibir las facturas según algunos de los métodos detallados a continuación, y deben acordar su opción de facturación con las empresas de suministro energético.

- **Una factura.** Este método combina los cargos de Washington Gas y de la empresa de suministro energético. La factura puede ser enviada por Washington Gas o por la empresa de suministro energético.

- **Dos facturas individuales.** Washington Gas envía al cliente una factura con los cargos por el sistema, la distribución y los impuestos vigentes. La empresa de suministro energético envía al cliente una factura por el suministro de gas natural y otros cargos vigentes.

Tablas de tarifas

Los artículos de facturación están contemplados en tablas de tarifas aprobadas por la Comisión de Servicios Públicos del Distrito de Columbia. El servicio residencial se encuentra bajo las tablas de tarifas N.º 1 y 1A. Para recibir copias de las tablas de tarifas y las provisiones de servicio generales, por favor visite la sección *Mi Cuenta* en **washingtongas.com** o llámenos a **844-WASH-GAS**.

Cómo entender los cargos de su factura

Si usted compra gas natural a Washington Gas o a una empresa de suministro energético, su factura incluirá los siguientes servicios:

- **Servicio de distribución:** esto cubre el costo de transporte de gas natural a través del sistema de Washington Gas hasta el medidor. El *Cargo de distribución* mensual se basa en la cantidad de gas natural que usted consume (especificado en términos en la factura). El *Cargo por el sistema* es un monto fijo mensual que cubre ciertos costos de provisión del servicio, entre ellos, mantenimiento y reparación de líneas de clientes, depreciación, impuestos y gastos relacionados con el cliente, como lectura de medidor y facturación.
- **Servicio de suministro de gas natural:** este está relacionado con la adquisición y provisión de gas natural o materia prima.
- **Ajuste de PROYECTO tuberías:** La Comisión de Servicios Públicos del Distrito de Columbia aprobó el Plan **PROYECTO tuberías** y Mecanismo de Recuperación de Costos Asociados (N.º de caso formal 1115). A través de este plan, Washington Gas está autorizado para acelerar el reemplazo de líneas de gas principales y de servicio específicas en varios vecindarios del Distrito de Columbia.

El **Ajuste del PROYECTO tuberías** es adaptado según lo aprobado por la Comisión.

- Si compra gas de **Washington Gas**, en su factura aparecerá la abreviatura “PGC”. Este *Cargo por gas adquirido (PGC*, por sus siglas en inglés) incluye el costo de adquisición del suministro de gas natural más el gasto de transporte desde el sistema de gasoductos interestatal. Según las normativas, Washington Gas debe cobrar a los clientes lo que esta paga por el gas consumido, y no puede obtener ganancias aumentando el costo de suministro del gas natural que vende.
- Si usted compra gas de una **empresa de suministro energético**, el precio debe estar especificado en el contrato con dicho proveedor.
- **Impuestos:** aplicados por su jurisdicción local, Washington Gas recauda los impuestos y después los envía a las autoridades fiscales correspondientes.

A efectos de la facturación, su consumo de gas natural está expresado en *termias*. Una termia es una medida de energía térmica de gas natural y equivale aproximadamente al contenido térmico de 100 pies cúbicos de gas natural (CCF, por sus siglas en inglés). La lectura de su medidor (expresada en CCF de gas natural) y un factor de conversión de contenido energético determinan la cantidad total de termias que usted consume. El cliente puede encontrar otras consideraciones importantes e información en la factura del servicio de Washington Gas o en la sección *Mi Cuenta* de **washingtongas.com**.

Lámparas a gas

Muchas de las nuevas instalaciones de lámparas a gas poseen un medidor y las tarifas se basan en el volumen de gas utilizado. Las lámparas a gas más viejas pueden carecer de medidor y se facturan con un consumo fijo y se detallan en la factura como *Lámparas a gas sin medidor*. Una farola a gas residencial de dos camisas consume alrededor de 219 termias por año. Si usted enciende o apaga una farola a gas sin medición, infórmenos de inmediato para poder facturarle correctamente.

Cómo pagar su factura de gas

Opciones de pago

Revise su factura para asegurarse de que el nombre y el domicilio de su cuenta sean correctos. Esto nos ayuda a brindarle un servicio más eficiente, si hubiera alguna pregunta o inquietud sobre su cuenta. Llame al **844-WASH-GAS** por cualquier cambio.

Por correo: Envíe el comprobante de pago con un **cheque o un giro postal; nunca efectivo**. Escriba el número de cuenta completo en su cheque o giro postal para acreditar su pago correctamente. *No incluya ninguna correspondencia con su pago ni escriba ni realice pedidos en el comprobante.*

Al pagar a Washington Gas con un cheque, usted autoriza a Washington Gas a reflejarlo electrónicamente. No se le devolverá el cheque. Su extracto bancario servirá como prueba de pago.

Si envía su pago en un sobre distinto del provisto por nosotros, diríjalo a **Washington Gas, #37747 400 White Clay Center Drive, Newark, DE 19711**.

Si su pago llega a otro domicilio, su procesamiento experimentará retrasos.

Por teléfono: Para pagar su factura con su cuenta de cheques personal, tarjeta de crédito o débito, llame al **844-WASH-GAS**. Al pagar con cheque, necesitará su número de cuenta actual de Washington Gas, el *número de ruta bancaria* y su *número de cuenta de cheques*, que se encuentran en la parte inferior del cheque. Los primeros nueve dígitos son el número de ruta y el segundo grupo de dígitos es el *número de cuenta corriente*. *No use la última serie de dígitos de la línea, ya que este es el número de cheque.*

No se aplican cargos por el uso de la opción de pago con tarjeta de crédito o débito

En línea: LIngrese a nuestro Centro de eService en **eservice.washgas.com** para ver o pagar su factura de gas actual de manera rápida y segura. Use su cuenta de cheques personal, tarjeta de crédito o débito, para pagar

su factura. No se aplican cargos por usar una tarjeta de crédito o débito para pagar su factura.

Vaya a **washingtongas.com** para obtener información sobre facturación y pagos. También puede ver y pagar su factura en **mycheckfree.com**.

Si usted paga su factura de gas mediante un servicio bancario en línea, asegúrese de que el número de cuenta que escriba coincida con el número de cuenta completo impreso en la factura de Washington Gas.

Centros de pago sin cita previa:

Oficina principal de Washington Gas: pague en efectivo, con cheque o giro postal en 1100 H Street, NW, Washington, DC 20001, de lunes a viernes de 8 a.m. a 4 p.m., excepto feriados.

Oficina de Washington Gas en Anacostia/Congress Heights: puede pagar con cheque o giro postal en 2300 Martin Luther King Jr. Avenue, SE, Washington, DC 20032, de lunes a viernes de 8 a.m. a 4 p.m., excepto feriados. *NOTA: No se acepta efectivo en esta ubicación.*

Oficina de Washington Gas en Frederick, MD: puede pagar en efectivo, con cheque o giro postal en 1800 N. Market Street, Frederick, MD 21701, de lunes a viernes de 8 a.m. a 4 p.m., excepto feriados.

Oficina de Washington Gas en Winchester, VA: puede pagar en efectivo, con cheque o giro postal en 350 Hillandale Lane, Winchester, VA 22602, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 4 p.m., excepto los feriados.

Buzones de depósito:

Washington Gas solo acepta cheques y giros postales en los buzones de depósito.

En el **Distrito de Columbia**, los clientes encontrarán buzones de depósito en 1000 Maine Avenue SW y en nuestra instalación en Anacostia/Congress Heights en 2300 Martin Luther King Jr. Avenue, SE, Washington, DC 20032. En **Maryland**, utilice el buzón de depósito que funciona las 24 horas, disponible en el estacionamiento de nuestra oficina en 4000 Forestville Road, Forestville, MD 20747 o en 1800 N. Market Street, Frederick, MD 21701. En **Virginia**,

utilice el buzón de depósito que funciona las 24 horas, ubicado en el estacionamiento de nuestras instalaciones en Springfield en 6801 Industrial Road, Springfield, VA 22151 o en 350 Hillandale Lane, Winchester, VA 22602.

Ubicaciones de Global Express:

Como proveedor de pago autorizado sin cita previa para Washington Gas, Global Express aceptará pagos solo en efectivo de las facturas de Washington Gas en más de 300 ubicaciones de pago autorizadas en el territorio de servicio de Washington Gas, incluyendo 160 ubicaciones en Maryland. Los pagos efectuados mediante un agente de Global Express tienen una tarifa de servicio de \$1,50. Esta tarifa se paga directamente a Global Express y debe ser pagada en efectivo en el momento de la transacción. Ninguna parte de esta tarifa se comparte con Washington Gas.

Sin embargo, 13 puntos de Global Express, incluidos cuatro en Maryland, no cobran tarifa de servicio. Visite **washingtongas.com** o llame al **800-989-6669** para obtener una lista de puntos que no cobran tarifa de servicio o para conocer un agente de Global Express cerca de usted.

Western Union:

Puede pagar su factura de gas mediante el servicio Quick Collect en distintos puntos de Western Union en todo el país. Llame a Western Union al **800-325-6000** para conocer el punto más cercano a su ubicación y para informarse sobre las tarifas de servicio de Western Union.

Pagos adeudados y cargos por mora

Al pago adeudado se le aplica un recargo de \$9 y la suma de ambos debe pagarse en efectivo, con cheque certificado o giro postal.

Los pagos deben abonarse en la fecha que aparece en la factura o antes. Si no recibimos su pago a para la fecha de vencimiento, en los dos primeros meses se aplica un cargo por mora de 1,5% sobre el saldo impago y luego, 2% mensual hasta un máximo de 5 por ciento sobre el saldo no pagado.

Solicitud de pagos

Si usted decide comprar gas a una compañía de suministro energético y recibe una factura conjunta de Washington Gas por el servicio de envío y suministro, en el momento de realizada esta publicación, los Estándares interinos de protección del consumidor de gas natural de la Comisión de servicios públicos del Distrito de Columbia requieren que los pagos relacionados con su cuenta sean realizados de la siguiente manera:

- Primero, cualquier monto vencido debido a Washington Gas en concepto de servicios públicos;
- luego, cualquier monto vencido debido por el uso del gas natural;
- luego, cualquier monto actual debido a Washington Gas; y
- finalmente, cualquier monto actual debido por el uso del gas natural.

Planes de pago

El **Plan Presupuestario** distribuye el costo de la calefacción de invierno a lo largo del año. Calculamos su pago promedio mensual en función del consumo histórico de gas natural, ajustado al clima normal y los costos de gas proyectados. Periódicamente, revisamos su cuenta para confirmar que nuestro cálculo estimado mensual sea acertado. Cada mes, su factura mostrará el consumo real de gas y los montos de la factura, además de las cuotas presupuestarias, de modo que pueda examinar la información. Dependiendo del momento del año, su cuota presupuestaria puede ser mayor o menor que su uso mensual real.

Si los costos reales del gas, el clima o el consumo difieren considerablemente de nuestro cálculo original, es posible que sea necesario ajustar su pago presupuestario mensual para evitar cargos o créditos importantes al final del año presupuestario. También puede solicitar un ajuste en su pago presupuestario mensual. Si un ajuste a su pago presupuestario mensual es necesario, usted será notificado y puede decidir si cambiará el monto de su pago presupuestario mensual.

Su 12^a factura mensual incluirá la última cuota presupuestaria de su ciclo presupuestario, ajustada conforme la diferencia entre el consumo real y el presupuestado. Los pagos en exceso se acreditan a su cuenta, a menos que se solicite un reembolso. Si consume más gas del que pagó, le debe a la empresa la diferencia. Este monto será facturado en la factura mensual número 12 del ciclo presupuestario.

El **Plan Presupuestario** está diseñado como un programa de 12 meses y le recomendamos que permanezca en él todo el año para comprobar sus posibles beneficios. Recuerde que la participación continua en el plan depende de su capacidad de efectuar el pago presupuestario mensual. Una demora o la falta de pago podría ocasionar una cancelación del plan y quedará como deuda el monto total del saldo de la cuenta. Para obtener más información o para registrarse, visite la sección *Pagos* en washingtongas.com y seleccione *Planes de pago*. También puede llamar a al **844-WASH-GAS**. Tenga a la mano su número de cuenta de Washington Gas.

Si opta por adquirir gas natural de una empresa de suministro energético y quiere participar en el Plan presupuestario, llámenos al **844-WASH-GAS**.

Plan de pago automático eBill (EBAP)

Pague su factura mensual automáticamente a través del **Plan de Pago Automático eBill (EBAP)**, por sus siglas en inglés). Washington Gas seguirá facturándole mensualmente, pero, en su fecha de pago seleccionada, el monto de la factura será deducido automáticamente de su cuenta corriente; sin que se emitan cheques, sin enviar por correo ni esperar en una fila.

Todos los meses se le enviará una notificación por correo electrónico con un enlace para ver su factura electrónica. Con EBAP, usted puede elegir cuántos días después de la facturación prefiere que se deduzca su pago y puede establecer un monto máximo de pago. Si el monto de la factura excede el monto máximo, el pago quedará suspendido para permitir que el titular de la cuenta verifique los cargos. Además, todos los detalles del programa

pueden administrarse en línea en cualquier momento, de día o de noche. Para obtener más información, visite washingtongas.com. Para inscribirse, visite nuestro centro de eService en eservice.washgas.com.

Plan de pago automático (APPL)

¿Prefiere recibir una factura en papel todos los meses? Entonces pague automáticamente su factura de gas cada mes a través del **Plan de Pago Automático (APPL)**, por sus siglas en inglés). Washington Gas seguirá enviándole por correo un estado de cuenta mensual, pero el monto de la factura se deducirá electrónicamente de su cuenta corriente en la fecha de pago. Si quiere consultar por el monto de su factura o suspender el pago automático, llámenos al **844-WASH-GAS**, al menos tres días hábiles antes de la fecha de pago. Cuando se suspende un pago automático, se debe acordar otra forma de pago. Además, si usted cambia su cuenta corriente, debe notificar a Washington Gas. Para inscribirse u obtener más información, visite washingtongas.com, llame al **844-WASH-GAS** o visite nuestro centro de eService en eservice.washgas.com.

El **Plan de Extensión de Pago** (ofrecido a clientes residenciales solamente) puede extender la fecha de pago para clientes, por lo general personas cuya fuente principal de ingresos es un cheque mensual de pensión o del gobierno, que compran el gas de Washington Gas y reciban sus facturas después del 10° día del mes. Con este plan, la fecha de pago (último día para pagar sin recargo) de su factura de gas mensual actual se extiende hasta el día 5 del mes siguiente, para que usted pueda destinar una parte de su cheque de pensión o del gobierno a la factura de gas. Si el pago de su factura de gas ingresa dentro de la fecha de pago extendido, no recibe recargo por mora. Para obtener más detalles o para inscribirse, llame al **844-WASH-GAS**.

Recuerde que es responsabilidad del cliente informar cuanto antes a Washington Gas si no puede pagar el servicio según lo establecido por las prácticas de facturación de la empresa. Se le informa a los clientes

que el estado de su cuenta deberá ser actual para poder registrarse en un plan de pagos.

Para obtener más información sobre planes de pago, visite washingtongas.com o llámenos al **844-WASH-GAS**.

Inicio y cancelación del servicio

Cómo solicitar el servicio

Para comenzar a tener gas natural, comuníquese con nosotros en alguna de nuestras oficinas llamando a la línea de *Servicio al Cliente* al **844-WASH-GAS**, o a través de nuestro centro de *eService* en eservice.washgas.com.

Cómo protegemos la información del cliente

Washington Gas protege la información de la cuenta del cliente. La información únicamente se comparte con la persona cuyo nombre aparece en la cuenta y solo esa persona está autorizada a agregar un segundo nombre. Llame a la *línea de Servicio al Cliente* de la empresa al **844-WASH-GAS** si desea modificar la información de su cuenta o agregar otro nombre autorizado a su cuenta.

Depósito de garantía

Para abrir o mantener una cuenta es posible que se necesite un depósito de garantía y que haya disponibles condiciones de pago. Todos los depósitos retenidos por más de 30 días ganan intereses simples desde el primer día en que el depósito es enviado a la compañía a una tasa establecida por la Comisión de Servicios Públicos del Distrito de Columbia. Transcurridos 12 meses, Washington Gas acreditará el depósito más los intereses devengados a la cuenta del cliente u otorgará un reembolso en cheque a pedido del cliente, si:

1. el cliente no ha tenido ninguna factura que no haya sido pagada dentro de los 80 días posteriores a su entrega;
2. el cliente no es moroso en el pago de sus facturas, y
3. no se le ha cancelado el servicio por falta de pago.

Nota: Los depósitos no pueden usarse para pagar una factura actual o en mora.

Los clientes residenciales de sesenta (60) años de edad o mayores están eximidos de cualquier requisito de depósito en efectivo si:

1. el cliente presenta una prueba aceptable de edad.
2. el cliente es el usuario principal, es decir, que la cuenta del servicio está a su nombre y que sea el responsable de la factura.
3. el cliente no es moroso en el pago de sus facturas.

Mudanza

Para iniciar o suspender un servicio, infórmenos, al menos tres días hábiles antes del momento de solicitar el servicio. El inicio del servicio tiene una tarifa. Para iniciar o cancelar el servicio podría ser necesario el acceso a su vivienda.

Si tiene artefactos de gas con encendido electrónico, el servicio eléctrico debe habilitarse antes de habilitar el gas para sus artefactos. Si tiene una caldera, debe tener habilitado el servicio de agua para que podamos encender el artefacto.

Para mayor comodidad, los clientes pueden visitar el portal de eService y enviar un formulario seguro en línea para iniciar o cancelar un servicio de gas natural, al menos tres días hábiles antes de la fecha solicitada. Visite la sección *Mi cuenta* en **washingtongas.com** y seleccione *Iniciar/ Detener servicio* para recibir más información acerca de iniciar y detener el servicio. Un representante de servicios al cliente se comunicará con usted si tiene cualquier duda o si necesitamos tener acceso a su medidor para obtener una lectura final. Si no tiene acceso en línea, llámenos al **844-WASH-GAS**. El hecho de no notificar a Washington Gas para detener el servicio nos impedirá cerrar su cuenta y usted será responsable de todos los cargos posteriores hasta que su cuenta quede saldada.

Si el nuevo ocupante presenta un pedido a Washington Gas para conservar el servicio de gas, usted puede leer el medidor e informarnos de su lectura telefónicamente.

Nota: Si se muda durante el invierno y el servicio de gas está desactivado, las cañerías de agua pueden congelarse.

Programa de cambio automático de nombre

Este programa contempla un acuerdo escrito entre Washington Gas y los administradores de la propiedad o los propietarios que transfieren el servicio de gas de un inquilino al propietario cuando un inquilino informa a Washington Gas que se mudará. Para obtener más información sobre el ANCP, visite **washingtongas.com**, o llame a la *Línea directa de apoyo al ANCP* al **703-750-4299**. Si usted se muda a un lugar donde el administrador y/o dueño de la propiedad está inscrito en el *Programa de cambio automático de nombre (ANCP)*, usted puede transferir su cuenta actual a su nombre sin interrupción en el servicio.

Corte de emergencia

En caso de emergencia, podemos interrumpir su servicio de gas natural sin aviso. También podemos hacerlo si el medidor de gas fue manipulado o si hubo una infracción de algún código federal, estatal o local. El servicio se reanudará a la mayor brevedad posible, pero si existen infracciones de seguridad, se deberá reparar su artefacto de gas antes de reanudar el servicio.

Los clientes no deben intentar reanudar el servicio por sí mismos. Los clientes que desean ya sea desconectar o restaurar el servicio de gas natural en su hogar o negocio, deben comunicarse con Washington Gas al **844-WASH-GAS**.

Declaración de política de cancelación

Si tiene problemas para pagar una factura o el depósito de garantía, o si existe algún otro inconveniente, infórmenos de inmediato. Existen planes de pago alternativos para clientes que cumplen con los requisitos. Incluso es posible que esté disponible el Programa de Asistencia Energética. Para obtener más información sobre los programas de asistencia energética en el Distrito de Columbia, consulte las páginas 36 a 38 de este manual. Haremos todo lo que esté a nuestro alcance por encontrar una solución antes de cancelar el servicio de gas natural.

*Nota: Si usted ha recibido una notificación de desconexión y sigue teniendo gas, llame a Servicios al cliente al **844-WASH-GAS**, o acuda a un representante de la oficina de cobros de Washington Gas para abonar el saldo mínimo o realizar un acuerdo de pago, y evitar la desconexión.*

Además de los casos de emergencia y manipulación de medidores, Washington Gas puede desconectar el servicio de gas natural si, después de recibir la notificación adecuada, el cliente no cumple con algunas de las siguientes condiciones: los requisitos de la empresa para la solicitud de servicio, pago de un depósito solicitado, pago de una factura del servicio de gas, y/o proveer acceso razonable a los equipos de medición de la empresa y a las instalaciones del cliente.

Antes de que la empresa desconecte el servicio de un cliente por una razón que no sea una emergencia o la manipulación del medidor, le enviará al cliente una notificación de cancelación en la factura, al menos, 15 días antes de la fecha de corte programada. La notificación de la desconexión incluirá, como mínimo, la siguiente información:

- el nombre, la dirección, y el número de cuenta del cliente;
- la dirección en donde el servicio será desconectado, de ser en una dirección diferente;
- los cargos de reconexión del servicio, si hubiera;
- una declaración de monto total adeudado, si corresponde;
- la razón para la desconexión de servicio propuesta;
- la fecha más próxima en la que se desconectará el servicio en ausencia de pago;
- el número de teléfono y dirección del proveedor del servicio, y una invitación para contactar al proveedor de servicio para resolver el problema;
- el derecho del cliente para retrasar la desconexión por cuestiones médicas;
- la posibilidad de realizar pagos aplazados; y
- el derecho a presentar una queja a la Comisión de Servicios Públicos, y la disponibilidad de representación

legal y asistencia por parte de la Oficina de Asesoría Legal Pública y la dirección y número de teléfono de esta.

Para evitar la desconexión, debe corregirse la causa de desconexión y abonarse toda suma adeudada vencida el día de la cancelación especificado en la factura o antes. También se especifica la fecha de vencimiento del saldo actual pendiente.

Trámites de restauración del servicio de gas natural

Si se desconecta el servicio de gas, puede reanudarse una vez corregidas las causas y pagadas las facturas adeudadas. Se cobra una tasa por reconexión y se exigirá un depósito antes de la reconexión si su servicio de gas se ha interrumpido debido a falta de pago. La totalidad del pago para la reconexión se puede realizar de las siguientes formas:

- en persona en una de nuestras oficinas;
- por correo;
- por teléfono a través de nuestra línea **844-WASH-GAS**; o
- en línea, en **eservice.washgas.com**, con su cuenta corriente, su tarjeta de crédito o débito.

Asegúrese de anotar y guardar su número de confirmación. Lo necesitará para programar la reconexión del servicio. No se aplican cargos por el uso de la opción de pago con tarjeta de crédito o débito.

Recuerde que necesitará comunicarse con Washington Gas al **844-WASH-GAS** para tramitar una orden de **reconexión del servicio luego de que el pago haya sido enviado a su cuenta.**

Si usted elige pagar por correo, el servicio no será reconectado hasta que Washington Gas haya recibido y montado el pago a su cuenta.

Trámites de reclamo

Para reclamar por los cargos de su factura, comuníquese con un representante de Servicio al Cliente al **844-WASH-GAS** para que se evalúe su caso. Si discrepa con nuestra decisión, puede comunicarse con la **Comisión de Servicios Públicos del Distrito de Columbia** para

pedir ayuda. Llame a **202-626-5100** y pregunte por la Oficina de Servicios para el Consumidor o escriba a la Comisión a 1325 G Street, NW, 8^{vo} piso, Washington, DC 20005. Visite su sitio web en **dcpsc.org**.

También puede contactar a la Oficina de Asesoría Legal Pública del Distrito de Columbia llamando al **202-727-3071**, o en 1133 15th Street, NW, Suite 500, Washington, DC 20005. Visite su sitio web en **opc-dc.gov**.

Usted puede obtener una copia de la *Declaración de derechos del consumidor* de la Oficina de Asesoría Legal Pública del Distrito de Columbia a través de la Comisión en **dcpsc.org**.

Restricciones de corte por enfermedad grave, equipo de asistencia vital, ancianos e incapacitados

Si un miembro de su familia está gravemente enfermo, tiene una incapacidad, es anciano, depende de un equipo de asistencia vital o tiene cualquier afección existente de tal naturaleza que el corte del servicio sería una amenaza para la vida, la salud o la seguridad, actuamos de manera especial para evitar el corte de su servicio de gas natural.

Según la *Declaración de derechos del consumidor* del Distrito de Columbia, el servicio de gas no se podrá cancelar durante un período inicial de hasta 21 días posteriores a la fecha establecida de cancelación del servicio cuando el corte pueda agravar una enfermedad ya grave o impida el uso de un equipo de asistencia vital a cualquiera de los ocupantes del hogar.

Infórmenos de este tipo de circunstancias con anticipación, en caso de que se ordene el corte. Washington Gas requiere una declaración escrita por un médico con licencia, un enfermero matriculado, o un asistente de médico para prevenir la desconexión. Además, el cliente debe disponer satisfactoriamente del pago de las facturas pendientes.

Según la *Declaración de derechos del Consumidor* del Distrito de Columbia, en el lapso comprendido entre la fecha que se envíe la notificación de corte al cliente anciano o incapacitado y la fecha prevista para el corte o una posterior, Washington Gas tratará de comunicarse

personalmente con el cliente en dos (2) ocasiones distintas. Para obtener más información, llame al **844-WASH-GAS**.

Notificación a terceros

El **Programa de Notificación a Terceros** puede ayudarlo a evitar una desconexión si se encuentra fuera de la ciudad durante largos períodos, está enfermo o tiene dificultades personales. Washington Gas le envía una copia de su notificación de corte al tercero que usted elija. El tercero no es responsable de pago, pero se le notificará de la inminente interrupción del servicio oportunamente. Para obtener más detalles, comuníquese con nosotros al **844-WASH-GAS**.

Desconexión durante el invierno

Según las regulaciones de la Comisión de Servicios Públicos del Distrito de Columbia, la terminación del servicio de gas natural será pospuesto si se pronostica una temperatura de 32 grados Fahrenheit o inferior para las próximas 24 horas.

Seguridad

Si sospecha que hay una fuga de gas u otra emergencia relacionada con el gas, evacue el área inmediatamente y llame al **911** y al **844-WASH-GAS** desde un lugar seguro.

¿A qué huele el gas natural?

El gas natural es un combustible incoloro, inodoro y no tóxico. Por su seguridad, le agregamos una sustancia de olor desagradable, llamada mercaptano, al gas que suministra el sistema de distribución de Washington Gas. El mercaptano le da al gas natural un fuerte y desagradable olor para que usted pueda detectar fugas de gas natural.

Llame al **202-624-6092** para recibir nuestro folleto *Seguridad del Gas Natural* con una muestra de mercaptano sobre un papel para frotar y oler. El Gobierno, las escuelas, las empresas, los administradores de propiedades y otras personas pueden solicitar varias copias con fines de concientización y educación pública.

Si siente olor a gas natural

Si siente olor a gas natural, **no intente localizar la fuente del olor**. Evacue las instalaciones **inmediatamente** y llame al **911** o a nuestra *Línea de emergencia para fugas al 844-WASH-GAS*.

- Si el olor es muy intenso o escucha un ruido similar a un silbido o siseo, evacue el edificio **inmediatamente** y deje las puertas abiertas a su paso. Advierta a otras personas mientras sale, si es posible. **No haga nada que pueda producir una fuente de ignición**. No encienda fósforos ni utilice ningún tipo de teléfono o equipo que funcione con baterías. No encienda ni apague equipos eléctricos o luces. No encienda su vehículo o ningún tipo de equipo motorizado. Llame al **911** y a los números de emergencia de Washington Gas que correspondan como se indica más arriba, únicamente **después** de que haya llegado a un lugar ubicado a una distancia segura del área o el edificio.

Otras señales para detectar gas natural

Debido a que el gas que viaja a través de una pequeña parte de nuestras tuberías de transmisión podrían no tener olor, también describimos a continuación señales visibles y audibles de una posible fuga. Tome las mismas precauciones si: se encuentra afuera y siente olor a gas; escucha un siseo o silbido; ve una nube de polvo en el aire; ve fuego que surge del suelo o que aparentemente se produce por encima del suelo; detecta agua burbujeante o que salpica desde un estanque, arroyo o río; o ve un área seca en medio de un campo húmedo o ve vegetación marchita o muerta en el terreno por donde pasa una tubería o en las inmediaciones.

Desplazamiento del gas

Distribuimos gas natural a través de una red de tuberías y líneas de servicio subterráneas. Si se produce una fuga, es posible que el gas ingrese en los edificios, incluidos los que no tienen servicio de gas natural.

Nota: Cuando nos llame desde otra ubicación para informar una fuga de gas natural u otra emergencia relacionada con el gas en su hogar o negocio, dígame al representante

de servicio la dirección o el teléfono adonde podemos comunicarnos con usted para que podamos tener acceso sin obstáculo a la casa u otro edificio si es necesario.

Respuesta a su llamada

Washington Gas envía técnicos entrenados las 24 horas del día, los siete días de la semana por fugas de gas natural y otras emergencias. Si una fuga representa una amenaza inmediata, la empresa toma medidas rápidas para garantizar la seguridad del lugar. Si una fuga de gas natural no representa una amenaza inmediata, se asegura la zona y la medida correctiva puede programarse para más adelante. Este proceso de priorización ayuda a la empresa a garantizar la seguridad de todos sus clientes, a la vez que asigna los recursos de manera más eficiente, ya que se coordina el trabajo necesario con los horarios de los clientes y se minimizan las interrupciones del tránsito.

Válvulas de exceso de flujo

Una válvula de exceso de flujo (EFV, por sus siglas en inglés) puede reducir las consecuencias de una fuga de gas en caso de que se produzca una ruptura en una línea de servicio externa. La válvula está diseñada para interrumpir el servicio de gas en su hogar y reducir la posibilidad de un flujo ilimitado de gas desde la línea dañada. Desde enero de 1999, en respuesta a una norma gubernamental, Washington Gas ha instalado EFV sin cargo en todas las líneas NUEVAS de servicio de gas natural residencial y en lugares donde debían reemplazarse líneas residenciales. Instalaremos una EFV en una línea de servicio de gas natural existente por un costo al consumidor de aproximadamente \$2000 a \$3000, según el tiempo y el trabajo necesarios para la instalación. Para obtener más información acerca de las EFV o si desea que instalemos una EFV en su línea de servicio residencial existente, llámenos a nuestra *línea de Servicio al Cliente* al **844-WASH-GAS**.

Preparación para emergencias

Washington Gas no recomienda que los clientes interrumpen el servicio de gas natural en sus hogares o empresas como medida preventiva o preparatoria en

caso de emergencia. El sistema de distribución de gas natural de Washington Gas está dividido en secciones que, en una situación de este tipo, pueden aislarse del resto del sistema y cerrarse para efectuar reparaciones o como medida de precaución de seguridad. Si, por alguna razón, los clientes interrumpen el servicio de gas natural en sus hogares o empresas, deben llamarnos al **844-WASH-GAS** para reanudar el servicio.

Monóxido de carbono

El monóxido de carbono (CO) es un gas sin color, sin olor y tóxico, que se genera cuando los combustibles fósiles no se queman completamente. El CO puede formarse en el tubo de escape de un vehículo, en chimeneas y conductos de ventilación de calentadores u hornos obstruidos y en artefactos incorrectamente ajustados o que carecen del mantenimiento adecuado.

Los signos de alerta de presencia de CO en su hogar pueden incluir aire viciado o cargado; olor acre persistente; condensación en las ventanas; llamarada en chimeneas, hornos o calentadores de agua; hollín; llamas amarillas en los quemadores (excepto en chimeneas de gas natural y leña); y llamas o luces de piloto que titilan o no dejan de salir. Si detecta estos signos de alarma, apague el equipo, ventile el edificio y llame a un contratista de gas natural matriculado para que inspeccione el equipo.

Los síntomas de envenenamiento por CO pueden incluir mareos, fatiga, náuseas, vómitos, dolores de cabeza, zumbido de oídos, visión borrosa, irritación de ojos y desmayos. Si sospecha que puede haber envenenamiento por CO, abandone el edificio de inmediato y llame al **911** desde una ubicación segura.

La Comisión de Seguridad de Productos del Consumidor de EE. UU. recomienda ubicar detectores de CO fuera de las habitaciones, en cada área individual de descanso. También recomienda instalar alarmas de incendio en cada piso de su casa y dentro de cada dormitorio. Para ambos tipos de dispositivos, revise las baterías y cámbielas por lo menos dos veces al año.

Uso seguro de los artefactos a gas natural

Muchos artefactos de gas tienen quemadores externos. Los modelos más antiguos también tienen llamas piloto que están encendidas permanentemente. *Es muy importante mantener el área que rodea sus artefactos libre de todo objeto y sustancia inflamable, particularmente de recipientes de gasolina y demás combustibles, pinturas, adhesivos, solventes de limpieza y trapos aceitosos, que constituyen un riesgo de incendio.*

Además, todo artefacto de gas ubicado en garajes o lugares similares deben instalarse según el código de construcción que corresponda, de modo que todos los quemadores y dispositivos de encendido de quemadores estén al menos a 18 pulgadas del piso. No guarde productos inflamables como los mencionados en el mismo cuarto o área donde se haya instalado un calefón o cualquier otro artefacto de gas.

Mantenga los manuales de usuario de sus artefactos de gas a mano y consúltelos con frecuencia. Estos folletos son proporcionados por los fabricantes de los modelos particulares que usted posee y contienen la información más completa acerca de ellos. Para obtener más información acerca de la seguridad de los productos, visite el sitio web de la Comisión de Seguridad de Productos del Consumidor de EE. UU. en **www.cpsc.gov**. A continuación, se brindan algunos consejos adicionales sobre el uso seguro y eficiente de los artefactos.

- Llame a un contratista de *gas natural matriculado* para que realice una inspección antes del invierno de sus **equipos de calefacción** (incluidos hornos, calderas, calentadores, cámaras con quemador y piloto, sistemas de ventilación, termostatos o calentadores de ambiente sin ventilación). Si ve o sospecha que algo no está bien con su sistema de calefacción, apáguelo de inmediato y llame a un servicio de reparación.
- Limpie o cambie los **filtros de aire** todos los meses durante las estaciones de frío y calor y cada tres meses durante el resto del año. Los filtros limpios hacen que su sistema funcione de manera adecuada y se reduzcan sus facturas de energía.

- Es posible que los **quemadores de la estufa** no se enciendan o que se apaguen cuando el contenido de una olla se derrama al hervir. En ambos casos, el gas sigue saliendo. Apague el quemador y espere unos cinco minutos para dejar que bajen las concentraciones de gas antes de volver a intentar encender el quemador. Algunas veces, parte del quemador no se enciende o las llamas se ven dispersas y amarillas. Eso generalmente significa que los puertos del quemador están obstruidos. Cierre el gas y limpie los orificios pequeños del quemador con un clip para papel abierto o con un alambre. No use un palillo, que puede romperse adentro del quemador.
- **Los hornos** deben tener aire circulando en su interior cuando están en funcionamiento. No cubra los orificios del fondo del horno con papel de aluminio. Siempre deje un espacio de una pulgada entre los recipientes y las paredes del horno.
- **Los quemadores de la estufa** o los hornos **jamás** deben usarse con fines de calefacción, ni siquiera durante una emergencia en invierno. Dejar encendidos los quemadores sin vigilarlos constituye riesgo de incendio y dejar el horno encendido continuamente puede agotar el oxígeno del interior y causar la producción del letal monóxido de carbono.
- Los gases de **escape de la secadora** viajan por un tubo de ventilación metálico flexible o por un tubo rígido hacia el exterior. Los fabricantes no recomiendan las mangueras vinílicas flexibles. Revise los conductos de ventilación periódicamente para eliminar pelusas y polvo. La presencia de pelusa en el tubo de ventilación puede provocar un incendio. Si hay grietas o agujeros en el tubo de ventilación, será necesario cambiarlo. Asegúrese de que la campana de escape exterior esté bien ubicada y que la válvula en su interior se mueva libremente.
- **Los calentadores de agua** a gas natural son muy eficientes y proporcionan una cantidad abundante de agua caliente cuando es necesario. Para lograr la eficiencia máxima y evitar accidentes de quemaduras, reduzca la temperatura de su calentador de agua. **No** ajuste su calentador a más de 120° Fahrenheit. *Tibio* o

Bajo deberían ser los puntos adecuados de ajuste en la mayoría de los calentadores con diales de regulación que no tienen números.

- Si usted tiene un **lavavajillas automático** y el fabricante recomienda un ajuste de temperatura *Normal* para su calentador, consulte a su plomero acerca de los dispositivos antiquemaduras para los grifos de su ducha y bañera.
- Cuando instale **leños a gas** o **accesorios** en un hogar de leña tradicional, debe prestar especial atención a las especificaciones de ventilación del fabricante. Muchos equipos de leños necesitan que el tiraje de la chimenea esté totalmente abierto cuando están encendidos y algunos requieren ventilación directa al exterior. Los leños a gas no están diseñados para cocinar.
- **Las parrillas de gas** deben encenderse con la tapa abierta. Una parrilla de gas natural diseñada para usar al aire libre nunca debe usarse en lugares cerrados. Todas las parrillas para exteriores pueden producir monóxido de carbono letal y están diseñadas con ventilación al aire libre.

Para obtener más información sobre el uso seguro de artefactos y sistemas de gas natural, visite la sección de *Seguridad y educación* en **washingtongas.com**. Para obtener copias gratuitas de folletos, llame al **202-624-6092**. Los propietarios y administradores de propiedades pueden llamar y solicitar varias copias para sus inquilinos sin cargo.

Cómo hacer que los artefactos sean seguros

Respondemos rápidamente y sin cargo ante cualquier emergencia de gas natural, como escapes de gas o artefactos que funcionan mal. En consecuencia, es posible que debamos cortar el suministro de gas de su hogar o artefacto. Si su artefacto requiere reparación o cambio, le recomendaremos que llame a un *contratista de gas natural certificado*. Como ocurre con cualquier servicio o reparación importante, es posible que usted desee comparar precios para conseguir los servicios y las condiciones que más le convengan.

Cómo funcionan las tuberías

El sistema Washington Gas forma parte de una red nacional de tuberías mayormente subterráneas que ofrece gas natural. La empresa funciona en un segmento relativamente pequeño de **gasoductos de transmisión** regulado por el Departamento de Transporte (DOT, por sus siglas en inglés) de aproximadamente 180 millas y en miles de millas de **gasoductos de distribución**.

Comúnmente, las **tuberías de transmisión** transportan gas natural a presiones más altas desde las “estaciones de entrada”, donde el gas ingresa en el sistema de tuberías, a las “estaciones de regulación”, donde se reduce la presión para efectuar la distribución a los clientes. Los marcadores de tuberías indican la presencia (pero no la ubicación exacta o la profundidad) de las **tuberías de transmisión** en los trazados subterráneos. Los marcadores identifican el tipo de combustible que se transporta, el nombre del operador de la tubería y números de teléfono gratuitos que funcionan las 24 horas para **llamar en caso de emergencia**. Casi la mitad de las **tuberías de transmisión** de Washington Gas se encuentran en áreas de alto riesgo (HCA, por sus siglas en inglés), donde la falla potencial de una tubería podría tener un impacto considerable en las personas o en las propiedades.

Las **tuberías de distribución** son las que transportan gas natural a los clientes y, al igual que las **tuberías de transmisión**, pueden tener un impacto en las personas y las propiedades si se dañan durante tareas de cavado y excavación. La mayoría de las **tuberías de distribución** subterráneas generalmente **no** están marcadas en la superficie, de modo que es fundamental llamar a **Miss Utility al 811** para que ubiquen las líneas **antes** de que usted comience cualquier tarea de cavado, jardinería o excavación. Este servicio es **gratuito**.

Para obtener más información, visite la sección de **Seguridad y Educación** en **washingtongas.com** o llame a nuestra **Línea de prevención de daños** al **800-428-5364** con sus preguntas e información de contacto. Un representante de Washington Gas le devolverá la llamada.

Llame a Miss Utility al 811 antes de cavar

Los daños relacionados con la excavación son una de las principales causas de los accidentes relacionados con tuberías. **811** es el número de teléfono nacional de **Llame antes de cavar/Miss Utility**, que inicia el proceso de marcar las líneas de servicio subterráneas en su patio o en su trabajo. Su llamada al **811** se remitirá a su One Call Center local en el Distrito de Columbia, Maryland o Virginia. El personal del One Call Center local luego notifica a los servicios miembro, como Washington Gas, que deben marcar las ubicaciones aproximadas de las líneas de servicios subterráneas con pintura de seguridad de alta visibilidad o banderas. Este servicio es **gratuito**.

Todos, incluidos **propietarios de viviendas y empresas constructoras**, deben llamar **siempre** a **Miss Utility al 811** con, al menos, **dos días laborales completos**, sin contar fines de semana y feriados, **antes** de la fecha programada para comenzar a cavar, independientemente del tamaño o la profundidad. Esto incluye, a modo de ejemplo, trabajos de excavación general, jardinería, decoración externa, mejoras del hogar o construcciones más grandes, excavación o demolición. Las **leyes** exigen que llame a **Miss Utility al 811** **antes** de comenzar a cavar. No comience a cavar hasta que se hayan marcado las líneas o confirmado como “sin conflicto”. Si tiene dudas, consulte con su servicio One Call Center para asegurarse de que no haya servicios subterráneos donde usted planea cavar. Si por algún motivo no puede comunicarse con al **811**, llame al **800-257-7777**. Para obtener más información sobre el período de espera para marcar líneas en Virginia del **811**, visite la sección **Seguridad y Educación** de **washingtongas.com** y haga clic en la página **Llame antes de cavar**.

Lo más importante: llamar al **811** puede evitar lesiones graves e incluso fatalidades, además de daños en la propiedad y gastos significativos que pueden darse cuando se dañan los servicios subterráneos. **Llame**

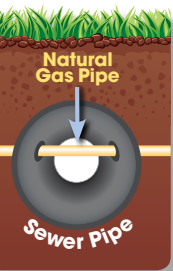


Determina lo que está bajo tierra.
Llama antes de excavar.



siempre a **Miss Utility** al **811** antes de cavar, todas y cada una de las veces.

Para obtener más información, visite **missutility.net**, **call811.com** o la página de *Common Ground Alliance* en **commongroundalliance.com**. También puede llamar a la *Línea directa de prevención de daños* de Washington Gas al **800-428-5364**.



Seguridad sobre intersecciones transversales

¿Qué es una intersección transversal?

Si bien no ocurren con frecuencia, a veces se pueden crear intersecciones transversales cuando una línea de servicio subterránea se instala, sin saberlo, a través de una línea de alcantarillado sin marcar. Las intersecciones transversales pueden permanecer inactivas durante meses o años, sin que se conozca su ubicación exacta. A menudo, el primer signo de una intersección transversal es el taponamiento de una alcantarilla que puede generar la acumulación de aguas residuales en su hogar o jardín.

Los plomeros generalmente utilizan una herramienta mecánica rotatoria, o un escarificador, para despejar una línea de alcantarillado. Si se limpia un taponamiento con una herramienta mecánica rotatoria, se puede dañar la línea de gas natural que ha sido colocada, sin saberlo, a través de una línea de alcantarillado. De esta manera, el gas natural puede introducirse por la línea de alcantarillado hasta una estructura conectada, incluso una sin servicio de gas natural y generar la posibilidad de una acumulación de gas natural y una posible ignición.

¿Tiene una línea de alcantarillado bloqueada? De ser así, puede tratarse de una intersección transversal.

Antes de limpiar una línea de alcantarillado con una herramienta de corte mecánico, siempre...

Llame antes de hacerlo

- **Detenga todos los trabajos.**
- **No intente despejar el taponamiento con dispositivos de corte mecánico.**

- Llame inmediatamente al **811** y pida una validación de emergencia, mencionando las frases clave, LIMPIEZA DE ALCANTARILLADO o INTERSECCIONES TRANSVERSALES.
- Al hacer referencia a la LIMPIEZA DE ALCANTARILLADO o a INTERSECCIONES TRANSVERSALES en su solicitud de ubicación de emergencia al **811**, se enviará a un representante de Washington Gas inmediatamente para ubicar e inspeccionar las líneas de gas natural en su propiedad, para garantizar que no haya problemas entre el gas natural y el alcantarillado.
- Si se descubre una línea de intersección transversal de gas natural, Washington Gas inmediatamente responderá para corregirla antes de que usted despeje la línea de alcantarillado.
- Washington Gas NO COBRA por estos servicios.

Mantenimiento de la tubería de gas Responsabilidades de Washington Gas

Washington Gas Responsibilities

Washington Gas es propietaria y encargada del mantenimiento de toda la tubería de gas natural *hasta el medidor de gas inclusive*. Nos esforzamos por brindar un servicio seguro y confiable a la vez que garantizamos que la tubería de gas de la empresa cuenta con el mantenimiento adecuado. Hacemos esos esfuerzos para evitar los efectos potencialmente dañinos de las fugas y la corrosión.

Responsabilidades del cliente

Cada cliente es responsable del mantenimiento y la supervisión de todas las tuberías superficiales y subterráneas del *lado del medidor correspondiente al cliente*. Si la tubería no recibe mantenimiento, puede sufrir corrosión y tener fugas. Debe revisar periódicamente las tuberías ubicadas de su lado del medidor para comprobar que no haya fugas o corrosión, y hacerlas reparar por un *contratista de gas natural certificado* si detecta alguna condición insegura. Si en algún momento siente olor a gas natural, evacue las instalaciones inmediatamente y llame al **911** y al **844-WASH-GAS** desde un lugar seguro.

Asistencia energética

Programa de asistencia energética para hogares de bajos ingresos

A través del **Programa de asistencia energética para hogares de bajos ingresos (LIHEAP**, por sus siglas en inglés), el gobierno federal distribuye fondos al Distrito de Columbia que, a su vez, otorga subsidios a los solicitantes que califiquen y necesiten ayuda para pagar sus facturas de energía. Los factores de elegibilidad incluyen el tamaño familiar, ingreso familiar total, fuente de calefacción, y tipo de vivienda.

Para obtener más información o para inscribirse al **LIHEAP**, contacte al **Departamento de energía y medio ambiente (DOEE**, por sus siglas en inglés) llamando al **311**, o ingrese a **doee.dc.gov** y haga clic en *Asistencia energética*.

Programa de servicio residencial esencial

A través del programa de **Servicio residencial esencial (RES**, por sus siglas en inglés), el cual es administrado por el **Departamento de energía y medio ambiente (DOEE**, por sus siglas en inglés), los residentes elegibles podrán calificar para un **descuento** sobre una porción del gas natural que utilizan durante la temporada de calefacción invernal desde el 1ero de noviembre hasta el 30 de marzo.

Para calificar para el descuento del **RES**, los clientes deben:

- utilizar gas natural como fuente principal de calefacción en el hogar; y
- estar certificados por el **DOEE** como elegibles para el **LIHEAP**.

Luego de ser certificados, los clientes elegibles podrán participar en el programa **RES** durante una temporada de calefacción, y deberán reinscribirse anualmente.

Inscríbese al **RES** y otros programas de descuentos en servicios públicos visitando uno de los *centros de energía* del **DOEE**. Para obtener más información, contacte al **DOEE** llamando al **311**, o por Internet en **doee.dc.gov/udp**.

Programa de Asistencia de Climatización (WAP)

El WAP, financiado por el Departamento de Energía de los EE.UU., provee asistencia técnica y financiera para ayudar a reducir el gasto eléctrico a los residentes de bajos recursos. El WAP realiza auditorías energéticas y aplica medidas de eficiencia energética recomendadas por las auditorías para ayudar a las familias a mantener hogares energéticamente eficientes, seguros, y saludables. Este programa es administrado a través de organizaciones de la comunidad seleccionadas que contratan trabajadores locales para instalar las medidas de eficiencia energética recomendadas por la auditoría energética. Para obtener más información, contacte al **Departamento de energía y medio ambiente (DOEE)** llamando al **311**, o ingrese a **doee.dc.gov**.

Fondo de Combustible del área de Washington

Fundado por Washington Gas y administrado por el Ejército de Salvación, el **Fondo de Combustible de Washington (WAFF**, por sus siglas en inglés) ayuda a las familias que no reúnen los requisitos para acceder a la asistencia energética del Gobierno o la han agotado. El WAFF paga *todos los tipos de combustible* para calefacción de los hogares de las familias durante la temporada de calefacción invernal. Washington Gas paga los gastos administrativos del fondo para que el 100% de las donaciones sea enviado a las familias que requieran asistencia de calefacción.

La asistencia del WAFF se encuentra disponible desde el 1 de enero hasta el 31 de mayo todos los años.

Para obtener información o solicitar asistencia, visite **WAFFHelp.org** o comuníquese con el Ejército de Salvación al **888-318-WAFF (9233)** para recibir más información, incluyendo la ubicación y el número telefónico de la oficina de su área.

Puede donar al WAFF de las siguientes formas:

- Visite **WAFFHelp.org** y realice una donación única o recurrente.

The logo for WAFF (Washington Area Fuel Fund) consists of the letters "WAFF" in a bold, orange, sans-serif font. Below the letters is a thick orange horizontal bar.

WAFFHelp.org

- **Donación mensual:** la donación será incluida en su factura **todos los meses**, y usted podrá cancelarla en cualquier momento. Para obtener un formulario de donación, visite **WAFFHelp.org**.
- **Donación única:** Agregue una donación al WAFF a su factura de gas en cualquier momento del año:
 - tilde la casilla del WAFF en el talón de su factura;
 - escriba el monto de su donación; y
 - agregue ese monto a su factura de gas.
- **Envíe una donación al WAFF por correo a P.O. Box 1999, Washington, DC 20013.**
- **Realice una donación cuando paga su factura de gas de Washington Gas en línea (washingtongas.com), por correo, o por teléfono** (*Línea de servicios automáticos; 844-WASH-GAS*).

Servicios a la comunidad

Oficina de Conferencistas

Hay conferencistas gratuitos para cualquier grupo comunitario que desee saber más acerca de nuestra empresa y los servicios que prestamos. Los temas incluyen facturación, Programa de opción del cliente, lectura del medidor, beneficios del uso de gas natural, eficiencia energética o cualquier otro tema que usted solicite. Para obtener más información o solicitar un conferencista, llame al **202-624-6092**.

Junta de consumidores

La Junta de consumidores (CAP) es un comité conformado por clientes de Washington Gas. Los miembros del comité nos envían las inquietudes de la comunidad y los clientes, y nos realizan sugerencias sobre cómo podemos brindarles un mejor servicio. También le compartimos al CAP información sobre programas, nuevos productos y servicios, y nuevos desarrollos en la industria energética. El comité consiste de un miembro por cada uno de los ocho barrios del Distrito, más dos miembros adicionales.

Si usted quiere contactar al miembro representante de su barrio, escriba a:

Junta de consumidores
Relaciones públicas
Washington Gas
1000 Maine Avenue SW
Washington, D.C. 20024

Información sobre productos de gas natural

Guía de productos para el consumidor

Washington Gas no vende productos de gas natural. Sin embargo, publicamos una guía anual de productos para el hogar con el fin de brindar información acerca de la selección, compra e instalación de aparatos de calefacción, calentadores de agua y otros productos de gas natural para su hogar. Visite la sección *Servicios* en la pestaña *Propietarios* de **washingtongas.com** y seleccione *Solicitar una guía para el consumidor* para solicitar una *Guía de productos para el consumidor* de forma gratuita o el *Kit de conversión* con la última información sobre productos de gas natural energéticamente eficientes. Washington Gas recomienda que todas las instalaciones sean realizadas por un profesional certificado y que verifique sus referencias.