

# Washington Gas

## Información de contacto

<b>Servicio al Cliente</b> (servicios de traducción disponibles)	844-WASH-GAS
<b>Si siente olor a gas natural</b>	<b>911</b> y 844-WASH-GAS
<b>Servicio de retransmisión de telecomunicaciones/TTY/TTD</b>	711 o 800-735-2258
<b>Llame antes de cavar/Miss Utility</b>	<b>811</b> o 800-257-7777
<b>Disponibilidad y conversiones de gas natural</b>	703-941-HEAT (4328)
<b>Línea directa para denuncias de robo de gas natural</b>	703-750-4570
<b>Oficina de Conferencistas</b>	202-624-6092
<b>Sitio web</b>	washingtongas.com

Este manual está preparado y se distribuye de acuerdo con las normas de la Comisión de Servicios Públicos de Maryland. 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.

# MARYLAND

Manual del cliente



# 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
- Programar citas de servicio
- Directrices para citas de servicio
- Programa de notificación de cita de servicio

## 8 Medidores y medición de consumo

- Cómo leer su propio medidor
- Lectura remota del medidor
- Lecturas estimadas
- Servicio sobre estructuras
- Cómo reubicar el medidor o línea de servicio
- Robo de gas

## 12 Su factura de gas

- Estado de facturación
- Tablas de tarifas
- Cómo conocer los cargos de su factura
- Lámparas a gas

## 15 Cómo pagar su factura de gas

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

## 21 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
- Política de cancelación de inquilino-propietario
- Trámites de restauración del servicio de gas natural

- Trámites de reclamo
- Restricciones de corte por enfermedad grave, equipo de asistencia vital, ancianos y discapacitados
- Notificación a terceros
- Desconexión durante periodos de clima extremo

## 29 Seguridad

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

## 42 Asistencia energética

- Programa de asistencia energética de Maryland
- Programa de protección de servicio público
- Programa de eficiencia energética para personas de bajos ingresos EmPOWER
- Fondo de Combustible del área de Washington

## 45 Servicios a la comunidad

- Oficina de Conferencistas

## 46 Información sobre productos de gas natural

- Guía de productos para el consumidor

# Bienvenido a Washington Gas

Gracias por elegir el gas natural.

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 relativas al uso de gas natural durante las 24 horas. Nos abocamos 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 toda la región, que abarca más de 470 000 hogares y empresas de los condados de Calvert, Charles, Frederick, Montgomery, Prince George's y Saint Mary's.

Tenemos un compromiso con nuestra comunidad que 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 de Maryland, 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.

Si bien la elección del cliente es voluntaria, desde agosto de 2017, más de 104 000 clientes de Maryland participan en el programa. Si elige otra empresa de suministro energético, 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 le venda gas natural, Washington Gas seguirá suministrando gas a su hogar o negocio de manera segura y confiable a través de su sistema de distribución, abordará sus necesidades como cliente, facturará y cobrará el uso (de ser solicitado), y responderá ante las emergencias de gas natural durante las 24 horas.

Para fomentar un ambiente energético más competitivo que beneficie a los consumidores, y según lo requerido por la Comisión de servicios públicos de Maryland, Washington Gas brinda información limitada sobre sus clientes a compañías de suministro energético competitivas autorizadas para ser usada con fines publicitarios. En el boletín de primavera y de verano de información al cliente, Washington Gas informa a sus clientes sobre la posibilidad

de que sus nombres dejen de figurar en esta lista. Las empresas de suministro energético que proveen a clientes residenciales y pequeños comercios de Maryland deben estar autorizadas por la Comisión de Servicios Públicos de Maryland.

Para obtener más información y una lista de las empresas de suministro energético que operan en Maryland, visite [washingtongas.com](http://washingtongas.com), haga clic en *Mi Cuenta*, y luego haga clic en *Opción del cliente*, o llámenos al **844-WASH-GAS**, o diríjase al sitio web de la Comisión de Servicios Públicos de Maryland en [www.psc.state.md.us](http://www.psc.state.md.us).

## Servicio al cliente

### Comuníquese con nosotros por teléfono

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

- Nuestro número telefónico principal es **844-WASH-GAS** y nuestros representantes se encuentran disponibles 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** y 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 de Maryland 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.

## 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. *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 problema;
- su número de cuenta y domicilio; y
- copias de las facturas de gas y comprobante de pago, por ejemplo, el comprobante 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.

## Programar citas de servicio

Washington Gas se esfuerza por satisfacer sus necesidades cuando programa citas de servicio. Las ventanas de citas se determinan de acuerdo con la disponibilidad de recursos de servicios de campo. Dependiendo del servicio requerido y su disponibilidad, Washington Gas ofrece citas en la mañana, la tarde y todo el día, con un número limitado de ventanas de cita más cortas.

## Directrices para citas de servicio

Por favor, tenga en cuenta las siguientes directrices a la hora de programar una visita de servicio con Washington Gas:

- Washington Gas programa las citas de servicio de lunes a viernes de 7 a.m. a 5 p.m.
- **Acceso a su medidor:** Si su medidor está ubicado dentro de su casa o edificio, o detrás de una cerca cerrada con llave, alguien de al menos 18 años debe estar en casa durante el horario de la cita para facilitar el acceso.
- **Facilitar el acceso a su hogar/edificio:** Si su cita requiere que el servicio de gas a su hogar o edificio sea interrumpido, alguien de al menos 18 años debe estar presente para brindar acceso a sus aparatos de gas natural para el reencendido. Si no hay ningún adulto presente, no podremos activar el servicio de gas.
- **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 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.

## Programa de notificación de cita de servicio

El programa de notificación automático de Washington Gas proporciona a los clientes un llamado recordatorio automatizado antes de su cita programada. El llamado automatizado brinda a los clientes la opción de confirmar, reprogramar o cancelar su cita de servicio. Los clientes deben proporcionar un número de teléfono primario y secundario cuando programen citas de servicio para garantizar que reciban el llamado recordatorio.

*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 lo 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.*

## 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.

Los medidores son controlados y reemplazados según las disposiciones del Código de normas de Maryland. 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.

### Cómo leer su propio 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. Los clientes pueden también presentar la lectura del medidor en línea iniciando sesión en la página principal del Centro eService, **eservice.washgas.com**.

Si tiene un medidor digital, sólo debe registrar los números que se muestran. Para leer un medidor con contador, proceda de la siguiente manera:

- Comience con el contador de la izquierda en la fila de cuatro, ubique la manecilla del contador y registre el último número que esta 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 contadores 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 al medidor o si el dispositivo automático no transmite. Las facturas se

calculan usando datos de consumo histórico, clima actual o duración del período 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 actual 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**. Si desea que la Comisión de Servicios Públicos de Maryland examine su medidor, llame a la Oficina de Relaciones Externas al **410-767-8028**. Tenga en cuenta que la Comisión de Servicios Públicos de Maryland cobra \$10 por este control.

## 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 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 aprobada por la Comisión de servicios públicos de Maryland 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 el cliente para inspeccionar 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 es *ilega y peligrosa*. Manipular el medidor es un delito menor y se castigará con prisión, una multa, o ambos. 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

### Estado 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. Si opta por recibir una factura combinada de Washington Gas, que incluye cargos por envío y cargos de gas natural por parte de la empresa de suministro energético, las regulaciones de Maryland exigen que Washington Gas adquiera los cargos del proveedor y estos se convierten en cargos de servicios públicos por pagar a Washington Gas.
- **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 que detallan el monto que la Comisión de Servicios Públicos de Maryland nos permite cobrar. El servicio residencial se encuentra bajo la tabla de tarifas N.º 1 (clientes de ventas residenciales) y 1A (clientes de envíos residenciales). 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 conocer los cargos de su factura

Ya sea que compre 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.
- **Recargo del Plan de desarrollo y mejora de infraestructura estratégica (STRIDE, por sus siglas en inglés):** El 6 de mayo de 2014, la Comisión de servicios públicos de Maryland aprobó el Plan de desarrollo y mejora de infraestructura estratégica (STRIDE) y el Mecanismo de recuperación de costos asociados (N.º de caso 9335). A través de este plan, Washington Gas se encuentra autorizado para

acelerar el reemplazo de tuberías específicas en el territorio de servicio de Maryland. El recargo STRIDE se ajusta según lo aprobado por la Comisión.

- **Recargo EmPOWER de Maryland:** El 7 de octubre de 2015, la Comisión de servicios públicos de Maryland aprobó el Recargo EmPOWER de Maryland de la compañía (N.º de caso 9362). A través de este plan, la compañía se encuentra autorizada para implementar un recargo para apoyar el financiamiento de los programas aprobados de eficiencia y conservación energética de la compañía.
- 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 cobra 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). Su lectura de 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 [washingtongas.com](http://washingtongas.com).

## Lámparas a gas

Muchas de las instalaciones de lámparas a gas más nuevas tienen medidores. Las lámparas a gas más viejas pueden carecer de medidor, y se facturan con una tasa fija 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. Los usuarios de cuentas autorizadas podrán llamar a **844-WASH-GAS** sin cargo alguno.

#### **Por correo:**

Envíe el comprobante de pago con un **cheque o un giro postal**; *nunca envíe 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 sobre 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 comprobante 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; éste 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:**

Ingrese 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 central de Washington Gas:** pague en efectivo, con cheque o giro postal en 1100 H Street, NW, Washington, DC 20005, de lunes a viernes de 8 a.m. a 4 p.m., excepto feriados.

**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 Anacostia/Congress Oficina:** pague sólo 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 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:**

*En los buzones de depósito, Washington Gas sólo acepta cheques y giros postales.*

En **Maryland**, un buzón de depósito que funciona las 24 horas se encuentra disponible en el estacionamiento de nuestra oficina en 4000 Forestville Road, Forestville, MD 20747 y en 1800 N. Market Street, Frederick, MD 21701.

En **Virginia**, un buzón de depósito que funciona las 24 horas se encuentra disponible en el estacionamiento de nuestra oficina de Springfield en 6801 Industrial Road y en 350 Hillandale Lane, Winchester, VA 22602.

En el **District of 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.

#### **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 \$20 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 dentro de los 20 días después de la entrega, para los dos primeros meses se podría aplicar un cargo por mora de 1,5% por ciento sobre el saldo impago y luego, 2% por ciento mensual hasta un máximo de 5 por ciento sobre el saldo impago.

### **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, podríamos 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 se necesita realizar un ajuste a su pago presupuestario mensual, usted recibirá un mensaje en su factura.

Su 12.<sup>a</sup> factura mensual incluirá la última cuota 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, usted 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 presupuestario y queda como deuda el monto total del saldo de la cuenta. Para recibir más información o para inscribirse, llame al **844-WASH-GAS**, o visite nuestro centro de eService en **eservice.washgas.com**. Tenga disponible 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**, por sus siglas en inglés) ¿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)**. Washington Gas seguirá enviándole por correo un resumen mensual, pero el monto de la factura se deducirá electrónicamente de su cuenta corriente en la fecha de pago. Si quiere consultar acerca del 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 del mes. Con este plan, la fecha de pago (último día para pagar sin recargo) de su actual factura de gas mensual 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**. Los clientes fuera del área de llamada local pueden marcar **800-752-7520**.

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 iniciar el servicio, favor de notificarnos al menos dos días hábiles/laborales previos a la fecha en que usted necesita el servicio. Recuerde que existe una tarifa (aprobada por la Comisión de servicios públicos de Maryland) para establecer el servicio, y se requiere acceso a su vivienda. Si tiene aparatos de gas con encendido electrónico, el servicio eléctrico debe habilitarse antes de habilitar el gas para sus aparatos. Si tiene un calentador a gas, debe tener habilitado el servicio de agua para que podamos encender el aparato.

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**.

Vea las secciones a continuación para obtener mayores detalles sobre el inicio y la cancelación del servicio.

### 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* 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, o en algunos casos de morosidad, es posible que se necesite un depósito de garantía y que haya disponibles condiciones de pago. Todos los depósitos suman intereses simples a una tasa establecida anualmente por la Comisión de Servicios Públicos de Maryland. Transcurridos 12 meses, Washington Gas acreditará el depósito más los intereses devengados a la cuenta del cliente, si:

- el cliente ha pagado todas las facturas y no ha habido más de dos ocasiones en que la factura no se hubiera pagado dentro de los veinte días posteriores a la fecha de vencimiento;
- el cliente no es moroso en el pago de sus facturas; y
- al cliente 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 60 años de edad o mayores están eximidos de cualquier requisito de depósito en efectivo, bajo las siguientes condiciones:

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; y
3. el cliente no es moroso en el pago de sus facturas.

## Mudanza

Para programar la desconexión de su servicio actual o la conexión de un nuevo servicio, visite **washingtongas.com** para enviar, con al menos dos días hábiles de anticipación a la fecha solicitada, un formulario seguro en línea para iniciar o detener el servicio de gas. Ingrese a *Mi cuenta*, seleccione *Servicios disponibles* y luego haga clic en *Iniciar/Detener servicio*. Existe una tarifa, aprobada por la Comisión de servicios públicos de Maryland, para establecer 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.

## 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 844-WASH-GAS*.

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. Usted deberá confirmar la ocupación completando una orden de mudanza en la página web de nuestro centro de eService, **eservice.washgas.com**, al menos 48 horas antes de la fecha programada en la que se realizará la mudanza. Luego, Washington Gas transferirá la cuenta del administrador y/o dueño de la propiedad a su nombre, y se le comenzará a facturar a usted.

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.

Si no tiene acceso en línea, llámenos al **844-WASH-GAS**.

Recuerde que 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. También, la falta de confirmación de desconexión de su servicio a Washington Gas, puede también llevar a que su cuenta permanezca abierta y usted será responsable por todos los cargos subsiguientes hasta que esta haya sido cerrada.

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

## Corte de emergencia

En caso de emergencia, podemos interrumpir su servicio de gas natural sin aviso. También podemos hacerlo si existe evidencia de que el medidor de gas ha sido adulterado o si ha habido evidencia de una infracción de algún código federal, estatal o local. Nuestro objetivo es reanudar el servicio 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 programas de asistencia energética en Maryland, incluyendo el Programa de protección de servicios públicos, consulte la página 42 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 de sospecha de adulteración 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; pagar un depósito solicitado; pagar una factura del servicio de gas; y brindar acceso razonable 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 una sospecha de manipulación del medidor, le enviará al cliente una notificación de cancelación, al menos, 14 días antes de la fecha de corte programada. La notificación de la cancelación incluirá, como mínimo, la siguiente información:

- nombre y número de cuenta del cliente cuyo servicio se cancelará;
- el domicilio de las instalaciones cuyo servicio se cancelará;
- una declaración de los motivos de la cancelación propuesta;
- la fecha en que o a partir de la cual tendrá lugar la cancelación propuesta;
- los cargos de reconexión del servicio, si hubiera;
- una declaración de monto total adeudado, si corresponde;
- una declaración de los derechos y recursos del cliente, que incluirá un resumen de los procedimientos de reclamo, el domicilio de la oficina del servicio y los números de teléfono donde comunicarse con los representantes del servicio que atienden los reclamos de clientes;
- una declaración que establezca que es responsabilidad del cliente informar a la empresa que no puede pagar el servicio según los requisitos de las prácticas de facturación de la empresa; y
- una declaración en la que se establezca que es responsabilidad del cliente informar a la empresa que este o un ocupante de las instalaciones es una persona anciana, incapacitada, tiene una enfermedad grave o depende de un equipo de asistencia vital; una breve explicación de las disposiciones especiales con

respecto a las personas mayores, incapacitadas, que padecen una enfermedad grave o que dependen de un equipo de asistencia vital; y una explicación de los procedimientos de notificación.

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.

## Política de cancelación de inquilino-propietario

Conforme a las leyes de Maryland, en casos de cancelación del servicio de gas natural de clientes residenciales, si la dirección de facturación de la cuenta de servicio es diferente de la dirección de servicio para la misma cuenta, Washington Gas enviará una notificación de cancelación tanto a la dirección de facturación como a la dirección del servicio. La notificación de cancelación se enviará por correo de primera clase o se publicará en una ubicación destacada en la dirección de servicio al menos 14 días antes de cancelar el servicio de gas natural de la unidad residencial afectada. La notificación de cancelación deberá contener: (i) la fecha más temprana en la que el servicio se cancelará, y (ii) el número de teléfono al que puede llamar al inquilino para obtener más información. La parte externa del sobre que contenga la notificación por escrito debe decir lo siguiente: “NOTIFICACIÓN IMPORTANTE PARA TODOS LOS HABITANTES DE LA VIVIENDA: INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO PENDIENTE”. El sobre debe estar dirigido al inquilino nombrado, si Washington Gas tiene conocimiento del nombre del inquilino, o a “Todos los habitantes” si la empresa no tiene conocimiento del nombre del inquilino. (Código de servicios públicos de Maryland, sección 7-309)

## 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, aprobada por la Comisión de servicios públicos de Maryland, 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 enviado 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 Oficina de relaciones externas de la Comisión de Servicios Públicos de Maryland para pedir asistencia al **800-492-0474** o al **410-767-8028**. También puede contactar a la Comisión en: Oficina de relaciones exteriores, William Donald

Schaefer Tower, 6 St. Paul Street, 15th Floor, Baltimore, MD 21202, o visite la página web de la Comisión en [www.psc.state.md.us](http://www.psc.state.md.us).

## **Restricciones de corte por enfermedad grave, equipo de asistencia vital, ancianos y discapacitados**

Si un miembro de su familia está gravemente enfermo, tiene una discapacidad, es anciano, depende de un equipo de asistencia vital o sufre una 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 el Código de Normas de Maryland, el servicio de gas no se podrá cancelar durante un período inicial de hasta 30 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. Según las regulaciones, Washington Gas requiere una declaración escrita por un médico matriculado, un enfermero matriculado, o un asistente de médico para prevenir la desconexión. Además, el cliente debe disponer satisfactoriamente del pago de las facturas impagas.

Según el Código de Normas de Maryland, 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 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. Esta persona no es responsable del pago, pero se le notificará de la inminente interrupción del servicio oportunamente para ayudar a evitar una posible desconexión. Comuníquese con nosotros al **844-WASH-GAS**.

## **Desconexión durante períodos de clima extremo**

Las normas prohíben el corte del servicio de gas durante períodos de clima extremo, cuando no se prevé que las temperaturas pronosticadas superen los 32 grados Fahrenheit (F) cualquier día, durante un período de 72 horas a partir de las 6 de la mañana de cualquier día. Las normas también prohíben el corte del servicio de gas para clientes de gas refrigerante durante períodos de clima extremo, cuando se espera que las temperaturas pronosticadas superen los 95° F algún día durante un período de 72 horas a partir de las 6 de la mañana.

Además, las desconexiones del servicio están limitadas durante la época de uso de calefacción en invierno. Antes de realizar un corte, entre el 1 de noviembre y el 31 de marzo, deberemos confirmar a la Comisión que la suspensión no constituirá una amenaza para la salud de los ocupantes de la vivienda. También comprobamos que se haya informado al cliente sobre los programas estatales de asistencia energética.

## **Seguridad**

**Si sospecha que hay una fuga de gas u otra emergencia relacionada con el gas, evacue el área inmediatamente y llame al 911 o 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. Los organismos gubernamentales, las escuelas, las empresas, los administradores de propiedades y otras personas pueden solicitar varias copias del folleto 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 al Cliente de la línea de emergencia para fugas la dirección o el teléfono para que podamos comunicarnos con usted a fin de no tener impedimento para entrar a la casa o el edificio si es necesario.*

## Respuesta a su llamada

Washington Gas envía técnicos entrenados al lugar 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.

## Cómo funcionan las tuberías

El sistema Washington Gas forma parte de una red nacional de tuberías mayormente subterráneas que ofrece gas natural. La empresa maneja un segmento relativamente pequeño de **gasoductos de transmisión** regulados del Departamento de Transporte (DOT, por sus siglas en inglés) de aproximadamente 180 millas y 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 nuestro sistema de distribución, 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 [washingtongas.com](http://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 se comunicará con usted.

## 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



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

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. El servicio de marcado 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, entre otras cosas:

- cavado en general;
- jardinería;
- paisajismo;
- mejoras y/o trabajos de construcción en la casa;
- excavaciones; o
- demoliciones.

Al utilizar equipos mecánicos, **las leyes exigen** que llame a **Miss Utility al 811 antes** de comenzar a cavar.

Debe llamar al **811 antes** de cavar y usted no debería comenzar a excavar hasta que las líneas hayan sido marcadas o confirmadas como “sin conflicto”. Si no está seguro de si los servicios públicos subterráneos se han marcado en su patio o en su trabajo, llame nuevamente a su One Call Center para asegurarse de que no hay servicios públicos subterráneos donde planea excavar. Si por algún motivo no puede comunicarse con **Miss Utility al 811**, llame al **800-257-7777**.

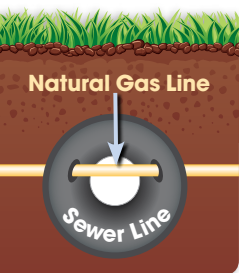
Lo más importante: llamar al **811** puede evitar lesiones graves e incluso fatalidades, además de daños en la propiedad y gastos significativos que pueden darse cuando se dañan los servicios subterráneos. **Llame siempre a Miss Utility al 811 antes de cavar, todas y cada una de las veces.**

Para saber más sobre el periodo de espera del **811** para la identificación de líneas en Maryland, visite [washingtongas.com](http://washingtongas.com).

Para obtener más información, visite [call811.com](http://call811.com), [missutility.net](http://missutility.net) o la página de Common Ground Alliance en [commongroundalliance.com](http://commongroundalliance.com).

## 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? Si es así, la causa puede ser una *intersección transversal*.

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

## Llame antes de hacerlor

- **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 y ayudar a determinar si existe un problema 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 es propietaria y encargada del mantenimiento de toda la tubería de gas natural *hasta el medidor de gas inclusive*. Nuestro principal interés es brindar un servicio seguro y confiable, garantizando que la tubería de gas de la empresa cuente con el mantenimiento adecuado.

### **Responsabilidades del cliente**

Cada cliente de gas natural 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 todas 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 situación 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.

## **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 adicional para sus clientes en todas las líneas NUEVAS de servicio de gas natural residencial y en los casos donde debían reemplazarse líneas residenciales. Si el cliente lo solicita, instalaremos una EFV en una línea de servicio de gas natural residencial 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 afectadas que, en una situación de emergencia, 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. Los incidentes relacionados con el CO pueden incluir conductos de ventilación de calentadores u hornos y chimeneas obstruidos o aparatos incorrectamente ajustados o que carecen del mantenimiento adecuado. El uso de generadores portátiles, fuentes de iluminación independientes, y fuentes de calefacción/cocción independientes (incluyendo parrillas a carbón y gas) en los interiores puede ser peligroso para su salud y podría producir CO.

Los signos de alerta de presencia de CO en su hogar pueden incluir aire viciado o cargado; olor acre/picante persistente; condensación en las ventanas; corrientes de humo descendentes en chimeneas, hornos o calentadores de agua; hollín; llamas amarillas en los quemadores (excepto en chimeneas de gas natural y leña); y llamas del quemador o luces de piloto que titilan o siguen saliendo. 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. (CPSC) recomienda ubicar detectores de CO fuera de cada dormitorio de su hogar. La CPSC también recomienda instalar alarmas de incendio en cada piso

de su casa y dentro de cada dormitorio. Para ambos tipos de detectores, revise las baterías mensualmente y cámbielas por lo menos dos veces al año.

## Uso seguro de 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 *cualquier* 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 sus aparatos:

- 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 sin salida al

exterior). 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.
- Cuando cocine, no debería dejar que las **llamas del quemador** se eleven alrededor del exterior de la olla. Ajuste la llama para que se ajuste al tamaño de la sartén.
- **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 elementos limpiados con un quitamanchas o productos similares desprenden vapores inflamables. Estos artículos nunca deberían ser secados en una secadora de gas natural; en lugar de ello, séquelos al aire.
- Los **calentadores de agua** a gas natural son muy eficientes y proporcionan una cantidad abundante de agua caliente cuando es necesario. Para una mayor eficiencia y para prevenir quemaduras, **no** coloque su calentador de agua por encima de los 120 grados 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 una chimenea de leña tradicional, debe prestar especial atención a las especificaciones de ventilación del fabricante. Muchos juegos de leños necesitan que el regulador de tiro de la chimenea esté totalmente abierto cuando están encendidos, y algunos requieren ventilación directa al exterior. Tenga en cuenta que los leños de gas no están diseñados para cocinar. En los condados de Montgomery y Prince George, la Comisión sanitaria suburbana de Washington permite

la instalación de hogares y calefactores sin ducto de ventilación.

- Los espacios rotos, oxidados, sin sellar o las zonas podridas en ductos de ventilación liberan productos de combustión. Asegúrese de reemplazar las tuberías y conductos de ventilación y de hacer revisar por un contratista autorizado los artefactos.
- **Las parrillas de gas** deben encenderse con la tapa abierta. Una parrilla de gas natural diseñada para usar en espacios abiertos 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.
- Los nidos de pájaros y animales, hojas o baldosas sueltas dentro de su chimenea pueden obstruir la ventilación de los productos de combustión producidos por aparatos a gas, representando un peligro de incendio o CO. Contacte a un contratista autorizado una vez al año para que revise su chimenea durante la inspección de su sistema de calefacción.

Para obtener más información sobre el uso seguro de artefactos y sistemas de gas natural, visite **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 de inmediato y sin cargo a los clientes ante cualquier emergencia de gas natural, como fugas de gas o aparatos que funcionan mal.

En caso de una emergencia, podemos necesitar apagar el servicio de gas de su hogar o aparato. 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.

Visite **washingtongas.com** para obtener una Lista de verificación de aparatos a gas natural, la cual es provista como un servicio público por parte de Washington Gas y la Comisión de Seguridad de Productos del Consumidor de EE. UU. La lista de verificación brinda directrices para realizar verificaciones específicas recomendadas por la Asociación Nacional de Protección contra el Fuego y la Asociación Americana de Gas para los aparatos a gas natural residenciales. Pida una explicación de cualquier comentario o problema que podrían ser descubiertos durante la inspección.

Washington Gas y la Comisión de Seguridad de Productos del Consumidor de EE. UU. recomiendan inspecciones de seguridad anuales de sus aparatos a gas natural por un técnico cualificado.

## Asistencia energética

### Programa de asistencia energética de Maryland

El **Programa de Asistencia Energética de Maryland (MEAP, por sus siglas en inglés)**, financiado federalmente, ayuda a los clientes que reúnan los requisitos a pagar sus facturas de calefacción durante el invierno. Los subsidios se otorgan en función de la cantidad de personas que integran la familia, los ingresos y el tipo de combustible que usan para la calefacción. Los interesados que reúnan los requisitos pueden presentar una solicitud para el MEAP solamente una vez durante el curso del año que dura el programa (desde el 1 de julio al 31 de mayo).

Los clientes deben completar solicitudes para MEAP en los condados en los que residen.

- **Calvert, Charles, St. Mary's Counties Southern Maryland Tri-County Community Action Committee, Inc.**  
8371 Leonardtown Road  
P.O. Box 280  
Hughesville, MD 20637  
**800-255-5313**
- **Departamento de servicios sociales del condado de Frederick**  
100 East All Saints Street  
P.O. Box 237  
Frederick, MD 21701  
**301-600-2410**
- **Departamento de salud y servicios sociales del condado de Montgomery**  
1301 Piccard Drive  
Rockville, MD 20850  
**240-777-4450**
- **Departamento de servicios sociales del condado de Prince George**  
425 Brightseat Road  
Landover, MD 20785  
**301-909-6300**

## Programa de protección de servicio público

El **Programa de Protección de Servicio Público (USPP, por sus siglas en inglés)** inicia la primer semana de noviembre y está disponible para los clientes residenciales que cumplen con las condiciones para la ayuda del MEAP. Con el USPP, los clientes reciben una factura de gas natural por el mismo monto todos los meses del año. Los planes de pago para los clientes dependen del uso del gas natural del año anterior y del saldo pendiente que aparece en la factura de gas del cliente.

Para obtener más información acerca de los programas de asistencia energética, comuníquese con la **Oficina de Programas Energéticos para Hogares** en el **Departamento de Recursos Humanos de Maryland** al **800-352-1446** o visite **[www.dhr.maryland.gov/ohep](http://www.dhr.maryland.gov/ohep)**.

## Programa de eficiencia energética para personas de bajos ingresos EmPOWER (LIEEP)

Este programa brinda servicios de climatización, como cinta aislante, sellado, cobertura plástica para ventanas, y ajuste y reemplazo de hornos a gas *sin costo alguno* para las familias que reúnan los requisitos. Estas mejoras pueden ayudar a reducir el uso energético de una vivienda y a reducir el costo de las facturas mensuales de los servicios públicos, como también pueden mejorar la calidad del aire. Para obtener más información o para inscribirse, contacte al **Departamento de vivienda y desarrollo de la comunidad de Maryland** llamando al **800-756-0119**, o visitando **www.dhcd.maryland.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 las tasas administrativas del fondo, de modo que el 100 por ciento de las contribuciones del WAFF se destina a las personas que necesitan ayuda. El WAFF es el principal programa filantrópico de Washington Gas.

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

Para obtener más información, visite **WAFFHelp.org** para obtener la ubicación y el número telefónico de la oficina en su área.

Puede realizar donaciones al WAFF de las siguientes formas:

- **visitando WAFFHelp.org** y realizando una donación única o recurrente;
- **enviando una donación por correo**; emitiendo un cheque a nombre de WAFF y enviándolo a **P.O. Box 1999, Washington, DC 20013**.
- **realizando una donación fija mensual mediante un formulario de donación**. La donación será incluida en su factura mensual de gas. Se puede cancelar en cualquier momento. Ingrese a **WAFFHelp.org** para obtener un formulario de donación. Si ha prometido una suma fija, *no* marque la casilla **Fondo de combustible del área de Washington** en su factura.
- **Puede agregar una donación a su factura de pago de gas cuando usted elija**. Marque la casilla ubicada en el cupón de su factura de gas, escriba la suma de su donación y agregue ese monto al pago de su factura de gas como una donación por única vez.
- **Puede donar al pagar su factura de gas en línea o telefónicamente**. Ingrese a **eservice.washgas.com** o llame al **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 pida. Para obtener más información o solicitar un conferencista, llame al **202-624-6092**.

## Productos de gas natural Información

### 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 calefactores, calefones y otros productos de gas natural para su hogar. Visite **washingtongas.com** y para solicitar una *Guía de productos para el consumidor* el *Kit de conversión* con la última información sobre productos de gas natural energéticamente eficientes, y los procesos de conversión, de forma gratuita. Washington Gas recomienda que todas las instalaciones sean realizadas por un profesional matriculado y que verifique sus referencias.