

# Información de contacto de Washington Gas

<b>Servicio al cliente</b> (servicios de traducción disponibles)	844-WASH-GAS
<b>Si siente olor a gas natural</b>	<b>911</b> o 844-WASH-GAS
<b>Servicio de retransmisión de telecomunicaciones/TTY/TTD</b>	711 o 866-246-9300
<b>Llame antes de cavar</b>	<b>811</b> o 800-552-7001
<b>Productos de gas natural</b>	washingtongasliving.com
<b>Disponibilidad y conversiones de gas natural</b>	703-941-HEAT (4328) o washingtongasliving.com
<b>Línea directa de robo de gas</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 corporaciones del estado de Virginia. 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.

**VIRGINIA**  
Manual del cliente



**Washington  
Gas**

A WGL Company

XXXX  
XXXX



**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

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

## 10 Su factura de gas

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

## 12 Cómo pagar su factura de gas

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

## 18 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 y discapacitados.
- Notificación a terceros

## 24 Seguridad

- Si siente olor a gas natural
- 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
- Tuberías y prevención de daños
- Llame a Miss Utility al **811** antes de cavar
- Seguridad sobre intersecciones transversales
- Llame antes de hacerlo
- Mantenimiento de la tubería de gas

## 35 Asistencia energética

- Programa de asistencia energética de Virginia
- Programa de Asistencia de Climatización
- Fondo de Combustible del área de Washington

## 37 Servicios a la comunidad

- Oficina de conferencistas

## 37 Información sobre productos de gas natural

- Guía de productos para el consumidor
- Programa de reembolsos de eficiencia energética

## 38 Comisión de corporaciones del estado de Virginia

# 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 todo la región, incluidos más de 510 000 hogares y negocios en Arlington, Fairfax, Loudoun y Prince William; las ciudades de Alexandria, Falls Church, Fairfax, Manassas y una parte de Manassas Park; los pueblos de Leesburg, Middleburg y Vienna; y una gran parte del norte de Shenandoah Valley, incluidos los condados de Clarke, Frederick, Shenandoah y Warren, y las ciudades y pueblos aledaños.

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 de gas natural y la distribución o entrega del gas. Como consumidor de gas natural de Virginia, 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 55.000 clientes de Virginia participan del programa desde enero de 2018. Si elige otra empresa de suministro energético, usted firmará con ese proveedor un contrato que regirá los términos del servicio. Si desea continuar comprando su suministro de gas natural 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, satisfará sus necesidades como cliente, facturará y cobrará el uso, y responderá ante las emergencias de gas natural durante las 24 horas.

De acuerdo con las regulaciones estatales, todos los años Washington Gas brinda una lista de clientes a las empresas autorizadas de suministro energético. 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.

Para obtener más información y una lista de las empresas de suministro energético que operan en Virginia, 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 Virginia en [www.scc.virginia.gov](http://www.scc.virginia.gov).

## 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; español, vietnamita, coreano, árabe y francés, entre otros.
- En caso de una emergencia de gas natural, llame a cualquier hora al **911** y 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 incapacidades auditivas pueden comunicarse con nosotros a través del Servicio de Retransmisión de Virginia al **711**.

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 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 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**.*

## 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 deberán 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.
- 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**. Visite la sección *Contáctenos*, a la cual puede acceder desde el pie de la página web, para consultas 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. Administre su cuenta en Washington Gas visitando la sección *Mi Cuenta* del sitio web.

## 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.

Nosotros examinamos y reemplazamos los medidores según los requerimientos de la Comisión de corporaciones del estado de Virginia. 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 a su medidor, podemos dejarle una tarjeta de lectura con el costo de envío pagado. 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 dial de la izquierda en la fila de cuatro, ubique la manecilla del dial y registre el último número que haya pasado (tomando en cuenta la dirección de la flecha en el dial).
- 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. Además, si su medidor está equipado con tecnología automática, ocasionalmente necesitaremos acceder al medidor para controlarlo, 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 estimativamente 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 cerradas

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 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 \$78. 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** a **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

### Su factura de gas

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 que detallan el monto que la Comisión de corporaciones del estado de Virginia 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](http://washingtongas.com), o llámenos a **844-WASH-GAS**.

### Cómo conocer 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.
- Desde septiembre de 2011, la Comisión de corporaciones del estado de Virginia (SCC, por sus siglas en inglés) requiere que Washington Gas combine todos los ajustes a la facturación aprobados por la SCC aplicados al cargo por distribución en un solo artículo, “**Todos los cambios aplicables**,” en todas las facturas de los clientes de Virginia. Para obtener información sobre cada componente del artículo “Todos los cambios aplicables”, visite la sección *Mi Cuenta* en [washingtongas.com](http://washingtongas.com) y seleccione *Entender su factura*.
- 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 nuevas instalaciones de lámparas de 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. 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 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 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 tendrá 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 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 [eservice.washgas.com](http://eservice.washgas.com) para ver o pagar su factura de gas actual de manera rápida y segura. Use su cuenta corriente personal, tarjeta de crédito o de débito para pagar su factura. No se aplican cargos por el uso de la opción de pago con tarjeta de crédito o débito.

Vaya a [washingtongas.com](http://washingtongas.com) para obtener información sobre facturación y pagos. También puede ver y pagar su factura en [mycheckfree.com](http://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 12 dígitos 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 oficina.*

**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.

**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.

### **Buzones de depósito:**

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

En **Virginia**, utilice el buzón de depósito que funciona las 24 horas, ubicado en el estacionamiento de nuestra oficina en Springfield en 6801 Industrial Road, Springfield, VA 22151 o en 350 Hillandale Lane, Winchester, VA 22602. 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 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:** Global Express es un servicio autorizado para recibir pagos de Washington Gas. Global Express sólo acepta pagos en efectivo de cuentas residenciales y comerciales en cerca de 300 puntos en el área de servicio de Washington Gas. Los pagos efectuados mediante un agente de Global Express tienen una tarifa de servicio de \$1.50. **Sin embargo, 13 puntos de Global Express, incluidos cuatro en Maryland, no cobran tarifa de servicio. Visite [washingtongas.com](http://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 abonar su factura de gas mediante el servicio Quick Collect en distintos puntos 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 \$25 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 antes de la fecha de vencimiento, se aplicará un cargo por demora equivalente al 1% de la factura no pagada y, al final de cada período de facturación de 30 días subsiguiente, se aplicará un cargo adicional equivalente al 1.5% de cualquier monto impago hasta ese momento.

## **Solicitud de pagos**

Si usted decide comprar gas de 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 pagos relacionados a sus cuentas serán 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;
- luego, cualquier monto actual debido por el uso del gas natural; y
- finalmente, cualquier otra compra no regulada presente en la factura.

## **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. De haber algún cambio en el monto de su pago presupuestario mensual, recibirá un mensaje en su factura.

Su 12.<sup>a</sup> factura mensual incluirá la última cuota presupuestaria de su ciclo presupuestario, ajustada debido a 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 y quedará como deuda el monto total del saldo de la cuenta. Para obtener más información o para registrarse, visite la sección *Pago* en **washingtongas.com** y seleccione *Planes de pago*. También puede llamar 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)**

Reciba y pague su factura mensual de gas natural automáticamente a través del programa **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 resumen 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 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 a 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**.

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](http://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](http://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 es posible que se necesite un depósito de garantía y que haya disponibles condiciones de pago. Todos los depósitos retenidos por más de 90 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 estado de Virginia. 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. que el cliente no posea 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 de una factura.

*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 se necesita tener 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 programar la desconexión de su servicio actual o la conexión de un nuevo servicio, visite [washingtongas.com](http://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 Virginia, para establecer el servicio o 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 final 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](http://washingtongas.com), o llame la Línea directa de apoyo 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. Usted deberá confirmar la ocupación completando una orden de mudanza en la página web de nuestro centro de eService, [eservice.washgas.com](http://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.

## Corte de emergencia

En caso de emergencia, podemos interrumpir su servicio de gas natural sin aviso. También podemos hacerlo si el medidor de gas ha sido adulterado o si ha habido 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 Virginia, consulte las páginas 35 y 37 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 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/o brindar acceso razonable al equipo 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, al menos, 10 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 notificación 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. El 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 **washingtongas.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 por parte de los clientes de Virginia.*

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 usted no está de acuerdo con nuestros hallazgos, usted puede contactar a la **Comisión de corporaciones del estado de Virginia (SCC)**, la cual regula todos los servicios públicos en el estado, llamando al **800-552-7945**, o escribiendo a la División de regulación energética del SCC, Gerente de servicios para el consumidor, P.O. Box 1197, Richmond, VA 23218. Visite su página web en **scv.virginia.gov**.

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

Si un miembro de su familia está gravemente enfermo, tiene una incapacidad, 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 las regulaciones del Código Administrativo de Virginia, 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.

Informenos 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 pendientes.

En el lapso comprendido entre la fecha que se envíe la notificación de corte al cliente anciano o discapacitado y la fecha prevista para el corte o una posterior, las regulaciones requieren que Washington Gas trate 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. Comuníquese con nosotros al **844-WASH-GAS**.

## Seguridad

Si sospecha que hay una fuga de gas natural u otra emergencia relacionada con el gas, evacue el área inmediatamente y llame al **911** y Washington Gas 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. Para su seguridad, le agregamos al gas que suministra el sistema de distribución de Washington Gas una sustancia de olor desagradable llamada mercaptano, para que usted pueda detectar las 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. Debido a que el gas que viaja a través de una pequeña parte de nuestras tuberías de transmisión no tiene olor, también describimos a continuación señales visibles y audibles de una posible fuga.

- Si siente olor a gas natural, **no intente localizar la fuente del olor**. Evacue las instalaciones **inmediatamente** y llame al **911** y al **844-WASH-GAS** si está fuera del área de llamada local si está fuera del área de llamada local.
- 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 lejos del área o el edificio.
- Siga las mismas precauciones si se encuentra afuera y huele gas, escucha un siseo o silbido, ve una nube de polvo en el aire, 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 bien, si ve un área seca en medio de un campo húmedo o ve vegetación marchita en el terreno por donde pasa una tubería o en las inmediaciones.

***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 no representa una amenaza inmediata, 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 adicional 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 interrumpan 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 restaurar 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 caño de escape de un vehículo, en chimeneas y respiraderos de calderas/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 *cualquier* objeto y sustancia inflamable, particularmente de recipientes de gasolina y demás combustibles, pinturas, adhesivos, solventes de limpieza y trapos con aceite, 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](http://www.cpsc.gov). A continuación se brindan algunos consejos adicionales sobre el uso seguro y eficiente de los artefactos 30 y 32.

- Llame a *un contratista de gas natural autorizado* para que realice una inspección anual antes del invierno de sus **equipos de calefacción** a gas natural (incluidos hornos, calderas, calentadores de agua, cámaras con quemador y piloto, sistemas de ventilación, termostatos

y/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 de la hornalla no se enciende o las llamas se ven dispersas y amarillas. Eso generalmente significa que los puertos de la hornalla están obstruidos. Cierre el gas y limpie los orificios pequeños de la hornalla con un clip para papel abierto o con un alambre. No use un palillo, que puede romperse adentro del quemado.
- **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. Deje siempre un espacio de una pulgada entre las bandejas de hornear 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 encendidas las hornallas sin vigilarlas 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** 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 lavamanos.
- 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 de gas no están diseñados para cocinar.
- **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.

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 rápidamente y sin cargo ante cualquier emergencia de gas natural, como escapes de gas o artefactos que funcionan mal. En consecuencia, es posible que se nos exija 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.

## Tuberías y prevención de daños

El sistema Washington Gas forma parte de una vasta 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 200 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 medición”, donde el gas entra en el sistema de tuberías, a las “estaciones de regulación”, donde se reduce la presión para efectuar la distribución entre 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 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 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 **Llame antes de cavar** 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 de One Call Center 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** 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 general, jardinería, paisajismo, instalación o reemplazo de buzón, mejoras en el hogar y/o construcción, excavación o demolición de gran magnitud. Cuando utiliza equipos mecánicos, se **exige por ley** llamar al **811** antes de excavar. 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 el **811**, llame al **800-552-7001**. Para obtener más información sobre el periodo 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 **siempre** al **811** **antes de excavar, todas y cada una de las veces**.

Para obtener más información, visite **va811.com**, **call811.com**, o the Common Ground Alliance en **commongroundalliance.com**.

## Seguridad sobre intersecciones transversales

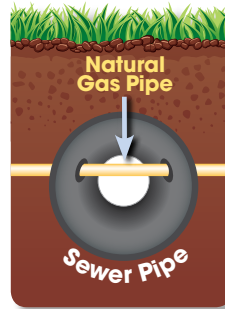
*¿Qué es una intersección transversal?*

Esta situación no ocurre 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



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



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 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 naturales 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 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 de Virginia**

El **Programa de asistencia energética de Virginia (VEAP)**, por sus siglas en inglés) el cual está financiado a través del **Programa de asistencia energética para hogares de bajos ingresos (LIHEAP)**, por sus siglas en inglés), ayuda a los clientes elegibles a pagar sus facturas de calefacción y refrigeración. Los factores de elegibilidad incluyen el tamaño familiar, ingreso familiar total, fuente de calefacción, y tipo de vivienda. Para obtener más información sobre este y otros programas de asistencia energética, llame a la **línea de información y referencia del Departamento de servicios sociales de Virginia** al **800-230-6977** o al **211** si usted llama desde dentro del estado. También puede visitar **211virginia.org** o **www.dss.virginia.gov/benefit/ea**.

### **Programa de Asistencia de Climatización**

Este programa otorga fondos para ayudar a las familias calificadas a pagar las reparaciones y mejoras en los sistemas de calefacción y refrigeración de sus hogares, y cubrir el costo de instalación de medidas de ahorro energético en el hogar. Este programa no ayuda a pagar las facturas de servicios públicos. Para obtener más información, llame al **Departamento de vivienda y desarrollo de la comunidad de Virginia** al **804-371-7000**, o visite **www.dhcd.virginia.gov**.

## Fondo de Combustible del área de Washington

Fundado por Washington Gas y administrado por el Ejército de Salvación, el **Fondo de combustible del área de Washington (WAFF)** ayuda a las familias que no califican, o que ya utilizaron, para asistencia energética del gobierno. 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.

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

Para obtener información o solicitar asistencia, comuníquese con el Ejército de Salvación, entre a **WAFFHelp.org** o llame al **888-318-WAFF (9233)** para recibir detalles sobre la ubicación y el número de teléfono de la oficina en su área.

Puede colaborar con el WAFF de las siguientes formas:

- **Entrando a WAFFHelp.org** y realizando una donación única o recurrente.
- **Enviar una donación por correo.** Puede emitir un cheque a nombre de WAFF y enviarlo a **P.O. Box 1999, Washington, DC 20013**.
- **Puede realizar una donación mensual recurrente mediante un formulario de donación.** La donación será incluida en su factura mensual de gas automáticamente. 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 de gas.
- **Usted puede agregar una donación a su factura de gas en cualquier momento.** Simplemente, marque la casilla ubicada en el cupón de su factura de gas, escriba la suma de su donación y agregue

# WAFF

WAFFHelp.org

ese monto al pago de su factura de gas. Se trata de una colaboración por única vez.

- **Puede colaborar al pagar su factura de gas en línea o telefónicamente.** Ingrese a **washingtongas.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**.

## 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 *Home Owners* página de *Services* de **washingtongas.com** y seleccione *Request Buyers Guide* 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 matriculado y que verifique sus referencias.

### Programa de reembolsos de eficiencia energética

Los clientes de Washington Gas en el territorio de Virginia pueden calificar para reembolsos para instalar

calentadores de agua de gas natural energéticamente eficientes, termostatos programables, calderas a gas natural, y para realizar una revisión del sistema de su hogar. Además, los hogares nuevos certificados por Energy Star con calefacción por gas natural y con calentadores de agua de gas natural también califican para reembolsos. La instalación de los equipos y los servicios deberá ser realizada por un contratista de gas natural autorizado. Los descuentos se ofrecen en cantidades limitadas y por tiempo limitado.

Para obtener más información acerca del Programa de reembolsos de eficiencia energética en Virginia, o para saber cómo solicitar reembolsos residenciales o comerciales, visite [washingtongasrebates.com](http://washingtongasrebates.com).

## Comisión de corporaciones del estado de Virginia

Todos los servicios públicos en Virginia se encuentran regulados por la Comisión de corporaciones del estado de Virginia (SCC), Tyler Building, 1300 East Main Street, P.O. Box 1197, Richmond, VA 23218. La SCC aprueba nuestras normas operativas, y nuestras tarifas y cargos por el servicio de gas natural. Usted puede contactar a la SCC sin costo alguno al **800-552-7945**.