

Washington Gas

Información de contacto

Servicio al Cliente 844-WASHGAS
(servicios de traducción disponibles) (844-927-4427)

Si huele gas natural Llame al **911** y después a
844-WASHGAS
(844-927-4427)

**Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones/
TTY/TTD** 711 o
800-735-2258

Llame antes de excavar/Miss Utility **811** o
800-257-7777 o 202-265-7177

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

Línea Directa por Robo de Gas 703-750-4570

Programa de Portavoces 202-624-6092

Página web www.washingtongas.com

Este manual se entrega a los clientes del distrito de Columbia según las normas que estableció la Comisión de Servicios Públicos del distrito de Columbia. Las tarifas y gastos mencionados solo se aplican a los clientes residenciales. Todos los programas y tarifas que figuran en este manual son los que están vigentes en el momento de su impresión y están sujetos a cambios. Si desea copias adicionales, llame a **844-WASHGAS** (844-927-4427).

Si desea la versión en español de este manual, puede solicitarla. Llámenos al **844-WASHGAS** (844-927-4427) para obtener una copia.

WASHINGTON, D.C.

Manual del cliente 2024/2025



**Washington
Gas**

A WGL Company

30649-I-0711
1224_DCHandbook_10K



**Washington
Gas**

A WGL Company

Tabla de contenido

4 Bienvenida

5 El Cliente Elige

6 Servicio al Cliente

- Contáctenos por teléfono
- Contáctenos por correo
- Contáctenos en línea
- Contáctenos a través de la aplicación móvil
- Contáctenos a través del formulario de contacto en línea
- Boletín por correo electrónico para clientes

9 Medidores y lectura

- Lectura de su propio medidor
- Lectura a distancia del medidor
- Lecturas aproximadas
- Estructuras cerradas
- Prueba de medidores
- Reubicación del medidor o de la línea de servicio
- Robo de gas

13 Su factura de gas

- Estado de facturación
- eBill (factura electrónica)
- Tablas de tarifas
- Entender los cargos
- Procedimientos de facturación y normas de estimación
- Métodos para que un cliente verifique la exactitud de la facturación
- Luces a gas

19 Pago de la factura del gas

- Opciones de pago
- Pagos rechazados y recargos por demora
- Aplicación de pagos
- Planes de pago

27 Inicio y rescisión del servicio

- Solicitud de servicio
- Protección de la información del cliente
- Depósito de garantía
- Mudanza
- Programa de Cambio Automático de Nombre
- Desconexión de emergencia
- Declaración sobre la política de rescisión
- Procedimientos para reanudar el servicio de gas natural
- Procedimientos de impugnación
- Acceso de los clientes a la información que se debe facilitar
- Restricciones de desconexión por enfermedad grave, equipos de soporte vital, adultos mayores y personas con discapacidad
- Notificación a terceras personas
- Desconexión en invierno

36 Seguridad

- ¿Qué olor tiene el gas natural?
- Si huele gas natural
- Otras señales de gas natural
- Migración del gas
- Respuesta a su llamada
- Válvulas para flujo excesivo
- Preparación ante emergencias
- Monóxido de carbono

- Uso seguro de los electrodomésticos de gas
- Seguridad de los electrodomésticos
- Cómo funcionan los gasoductos
- Póngase en contacto con el **811** antes de excavar
- Seguridad transversal
- Llame antes de despejar
- Mantenimiento de los gasoductos

48 Asistencia energética

- Programa de Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Ingresos (LIHEAP)
- Servicio esencial residencial
- Programa de Gestión de Atrasos (AMP)
- Programa de Ayuda con la Climatización (WAP)
- Fondo de combustible del área de Washington
- Gift of Warmth

52 Servicios a la comunidad

- Oficina de Portavoces
- Comisión Asesora para los Consumidores
- Procedimientos para la resolución de reclamos de los consumidores de la Comisión de Servicios Públicos
- Disponibilidad de asistencia y representación legal de la Oficina de la Asesoría Legal Pública

54 Información sobre productos de gas natural

- Guía del comprador

Le damos la bienvenida a Washington Gas

Gracias por elegir utilizar gas natural.

Agradecemos la oportunidad de servir a nuestros nuevos clientes y a los que nos han acompañado durante todos estos años. Washington Gas ha sido una parte vital de la vibrante comunidad y economía del área de Washington durante más de 175 años.

Proporcionamos gas natural a más de 1.2 millones de clientes en toda la región, incluidos más de 163 000 hogares y empresas en el distrito de Columbia.

Nuestro principal objetivo es ofrecerle un servicio de gas natural seguro y confiable. Supervisamos y hacemos mantenimiento constantemente a nuestros gasoductos de gas natural y respondemos a las emergencias de gas natural las 24 horas del día. Nos comprometemos a realizar mejoras continuas y a mejorar el servicio para nuestros clientes.

Nuestro compromiso con la comunidad va mucho más allá de ofrecer un servicio de gas natural. Los empleados de Washington Gas dedican miles de horas a proyectos voluntarios durante todo el año. Nuestros esfuerzos filantrópicos se centran en la salud, la educación, la asistencia energética y el medio ambiente.

Para ayudarlo a entender nuestros servicios y nuestras políticas, nos complace ofrecerle este Manual del cliente. Aquí se detalla la seguridad del gas natural, la eficiencia energética, los cómodos programas de pago y mucho más. Encontrará varias formas de ponerse en contacto con nosotros en la sección Servicio de Atención al Cliente de este manual, así como en la contraportada. Esperamos sus comentarios.

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



El Cliente Elige

Hay dos componentes clave en su servicio de gas natural: el suministro o el producto de gas real, y la distribución o el suministro del gas. Como consumidor de gas natural en el distrito de Columbia, puede comprar su suministro de gas natural a una de las empresas de suministro de energía autorizadas o a Washington Gas, que es una empresa de servicios públicos regulada. Como empresa de servicios públicos regulada, Washington Gas debe cobrar a sus clientes el mismo precio que paga por el suministro de gas natural. Las empresas de suministro de energía con licencia pueden tener mayor flexibilidad en las tarifas que le ofrecen. Compiten por atraerlo como cliente, y algunas pueden brindar incentivos de precios que lo ayuden a ahorrar costos.

Aunque la elección del cliente es voluntaria, hasta septiembre de 2024, aproximadamente 16 000 clientes del distrito de Columbia participan en el programa. Si elige una empresa de suministro de energía que no sea Washington Gas, firmará un acuerdo con ese proveedor para las condiciones de su servicio. Si desea seguir comprando a Washington Gas, no es necesario que haga nada más. **Independientemente de la empresa que elija para comprar gas natural, Washington Gas seguirá suministrando el gas de forma segura y confiable a su hogar a través de su sistema de distribución para atender las necesidades de sus clientes y responder las 24 horas del día a las emergencias de gas natural.**

Para obtener más información y una lista de las empresas de suministro de energía que prestan servicio en el distrito de Columbia, visite www.washingtongas.com y seleccione *Customer Choice* (El Cliente Elige) desde la pestaña *Services* (Servicios), o visite la página web de la Comisión de Servicios Públicos del distrito de Columbia en dcpsc.org. También puede llamar a Washington Gas al **844-WASHGAS** (844-927-4427).

Servicio al Cliente

Contáctenos por teléfono

Llámenos si tiene preguntas, sugerencias o dudas.

Nuestro número principal es **844-WASHGAS** (844-927-4427). Llame los lunes de 8 a. m. a 8 p. m., de martes a viernes de 8 a. m. a 6 p. m. y los sábados de 8 a. m. a 5 p. m. (excepto durante festivos importantes). Los clientes que no hablen inglés pueden llamar al mismo número para solicitar los servicios de traducción disponibles en muchos idiomas, como español, vietnamita, coreano, árabe y francés, entre otros.

- Durante una emergencia de gas natural, llame al **911** y luego a Washington Gas al **844-WASHGAS** (844-927-4427) en cualquier momento.
- Las opciones de autoservicio, como la gestión de su cuenta y el pago de su factura, están disponibles las 24 horas al día, los 7 días a la semana, a través de nuestro sistema telefónico automatizado **844-WASHGAS** (844-927-4427).
- Para recibir información sobre la disponibilidad de gas natural o para cambiar electrodomésticos a gas natural, llame al **703-941-HEAT** (4328).
- Los clientes con discapacidades de audición pueden contactarnos a través del Servicio de Retransmisión del distrito de Columbia al **711** o al **800-735-2258**.

En la contraportada encontrará información de contacto adicional. Nuestros representantes del Servicio de Atención al Cliente están a su disposición para responder a sus preguntas sobre la factura del gas y para programar el servicio. Cuando nos llame, 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 haya programado el servicio con nosotros, Washington Gas puede necesitar acceder a su medidor y a los electrodomésticos dentro de su casa. Una persona mayor de 18 años deberá estar disponible, y se debe proporcionar la ubicación del servicio y un número de teléfono. Si no podemos acceder al medidor o a los electrodomésticos a la hora de la cita y no podemos volver el mismo día, cambiaremos la cita para el siguiente día disponible.
- Reprogramación de citas perdidas o atrasadas: El objetivo de Washington Gas es llegar a tiempo al 100 % de nuestras citas de servicio. Desgraciadamente, hay circunstancias que pueden provocar un atraso o una ausencia. Las circunstancias incluyen, entre otras, un alto volumen de llamadas de emergencia (por razones de seguridad; estas tienen prioridad sobre las citas no urgentes), condiciones climáticas o de tráfico, o citas anteriores que se alargaron. Si no acudimos a la cita programada o si el cliente no está disponible para acceder al medidor o a los electrodomésticos, y no podemos volver el mismo día, cambiaremos la cita para el siguiente día disponible.

*Nota: Los representantes de Washington Gas, los contratistas externos que trabajan en nombre de Washington Gas y otras filiales de nuestra empresa matriz, Washington Gas o WGL, llevan o portan una identificación y la presentarán cuando se les solicite. Si tiene dudas sobre si un trabajador de su zona es de Washington Gas o está afiliado a la empresa matriz, llame a **844-WASHGAS** (844-927-4427).*

Contáctenos por correo

Dirija toda la correspondencia (cambio de dirección, comentarios o preguntas) a **Washington Gas, Customer Care, 6801 Industrial Road, Springfield, VA 22151**, a menos que se indique lo contrario.

A esta oficina no se puede entrar sin cita. Revise la página 21 para conocer las oficinas a las que se puede entrar sin cita. *No debe enviar pagos a esta dirección. Utilice la dirección que aparece en su factura.*

Su carta debe incluir:

- Un número de teléfono para contactarlo durante el día, incluido el prefijo, donde se le pueda localizar.
- Un breve resumen de la consulta o el problema.
- Su número de cuenta y dirección.
- Las copias de las facturas de gas y los comprobantes de pago, como un extracto bancario, si la pregunta se relaciona con la facturación.

Contáctenos en línea

También encontrará información útil y muchos servicios rápidos y prácticos en www.washingtongas.com.

Encuentre información sobre los servicios y las políticas de atención al cliente, la seguridad del gas natural, la eficiencia energética y la preparación para la temporada de calefacción. Gestione su cuenta de Washington Gas en la sección *My Account* (Mi cuenta) de la página web. Los clientes también pueden enviar solicitudes que NO sean urgentes a Washington Gas a customersupport@washgas.com.

Contáctenos a través de nuestra aplicación móvil

Los sistemas en línea de Washington Gas le permiten gestionar su cuenta en cualquier momento y lugar con su portal de clientes mejorado y su aplicación móvil.

My Washington Gas es la aplicación móvil para acceder a su cuenta en cualquier lugar. Consulte su saldo, pague su factura y mucho más.

Puede descargar la aplicación My Washington Gas en washingtongas.com/mobile o desde Apple App Store y Google Play.

Contáctenos a través del formulario de contacto en línea

Si tiene alguna pregunta relacionada con su cuenta u otros servicios, puede ponerse en contacto con nosotros mediante nuestro *formulario de contacto*. Visite my.washingtongas.com y haga clic en *Contact Us* (Contáctenos).

Suscríbase al boletín por correo electrónico para clientes Stay Connected

Suscríbase al boletín trimestral de Washington Gas para que podamos “*Stay Connected*” (mantenernos conectados) con usted y brindarle útiles actualizaciones para los clientes y consejos sobre cómo gestionar su cuenta.

Regístrese en washingtongas.com/stayconnected

Medidores y lectura

Los medidores miden el consumo de gas natural y las facturas mensuales se basan en ese consumo. La fecha de la próxima lectura programada aparece en su factura de gas, junto con las lecturas y fechas actuales y anteriores.

Probamos y sustituimos los medidores de acuerdo con la normativa y las pautas señaladas por la Comisión de Servicios Públicos del distrito de Columbia. Washington Gas es propietaria y mantiene todos los gasoductos de gas natural hasta el medidor incluido y exige que este y la zona que lo rodea sean accesibles con facilidad. Es responsabilidad del cliente facilitar el acceso al medidor.

Lectura de su propio medidor

Puede obtener más información sobre la lectura de medidores visitando la página *Reading Your Meter* (Lectura de su medidor) en www.washingtongas.com.

Para acceder a ella, vaya a la sección *Billing and Payment* (Facturación y pago), haga clic en *Billing Information* (Información de facturación) y después en *Reading Your Meter* (Lectura de su medidor). Si cuenta con un medidor digital, simplemente registre los números que aparecen en pantalla.

Para leer un medidor con diales (*consulte el diagrama de abajo*), siga los siguientes pasos:

- Desde el dial izquierdo de la fila de cuatro, busque la aguja del dial y anote el último número por el que pasó (*tomando nota de la dirección de la flecha en el dial*).
- Si la aguja está entre dos números, anote el número más bajo. Si una aguja está directamente sobre un número, anótelo.
- Continúe hacia la derecha y siga el mismo procedimiento para los tres diales restantes.



La lectura completa de izquierda a derecha es 9587.

Lectura a distancia del medidor

Muchos medidores de nuestro territorio de servicio están equipados con un dispositivo de lectura automática de medidores que combina las tecnologías de radio e informática para permitirnos leer el medidor a distancia. Sin embargo, ciertas condiciones pueden bloquear la señal transmitida, por lo que el lector del medidor puede necesitar estar más cerca para obtener la lectura. Además, si el medidor está equipado con esta tecnología automatizada, es posible que en algún momento necesitemos acceder a él para probarlo, sustituirlo o repararlo.

Lecturas aproximadas

A veces, es necesario que realicemos un cálculo aproximado de las lecturas, sobre todo si no podemos acceder al medidor o cuando el dispositivo automatizado no está transmitiendo. Las facturas se calculan utilizando el consumo histórico, el tiempo real y la duración del período de facturación. La próxima vez que se obtenga una lectura real del medidor, su factura se ajustará por cualquier diferencia entre lo que se le facturó en función de una estimación y el consumo real que muestra la lectura del medidor. Usted sabrá si no se leyó su medidor si ve “*Estimate*” (Cálculo aproximado) después de las palabras “*Current Reading*” (Lectura actual) en su factura de gas. Si tiene alguna duda sobre la precisión de su medidor, llámenos al **844-WASHGAS** (844-927-4427).

Estructuras cerradas

Es muy importante mantener la zona que rodea al medidor de gas libre de objetos, incluidos escombros de construcción, mantillo u otros materiales inflamables que puedan suponer un riesgo de incendio.

Tenga en cuenta que construir una estructura sobre un gasoducto o demasiado cerca de este es un riesgo para la seguridad y una práctica de construcción inaceptable que puede infringir la normativa federal o local de seguridad de gasoductos.

La política de Washington Gas prohíbe construir una estructura cerrada sobre una tubería de gas natural. Si tiene una estructura cerrada sobre su tubería de gas o cree que la tiene, contáctenos al **703-750-4360** para concertar una inspección de localización. Los clientes fuera del área de llamadas locales pueden marcar **844-WASHGAS** (844-927-4427).

Prueba de medidores

Tiene derecho a que Washington Gas realice una prueba gratuita de su medidor, así como una prueba de referencia conforme a lo estipulado en 15 DCMR §2367 et seq.: 27. Si sospecha que la precisión del medidor está fuera de las especificaciones o si el medidor ha sufrido un fuerte impacto, puede justificar la realización de pruebas. Para organizar pruebas de medidores, póngase en contacto con nosotros al **844-WASHGAS** (844-927-4427).

Reubicación del medidor o de la línea de servicio

Si realiza una remodelación y desea reubicar la tubería de gas natural o el medidor, llame al menos de 8 a 12 semanas antes del inicio del proyecto. Esto nos da tiempo para programar una visita al lugar y preparar un presupuesto por escrito. La tarifa de reubicación dependerá de la dificultad de la instalación.

Nota: Se cobra una tarifa de \$72 por el presupuesto para reubicar el medidor. La tarifa es adicional a la de reubicación y se cobra tanto si el cliente procede con la reubicación como si no lo hace. Si el cliente opta por reubicar el medidor, la tarifa calculada se abonará a la cuenta del cliente cuando la empresa haya completado la reubicación del medidor.

Para confirmar el cumplimiento de la normativa federal sobre tuberías y la política de Washington Gas, la empresa hará un seguimiento y una inspección del proyecto de construcción de terceros finalizado que provocó la reubicación del medidor o la línea de servicio. En caso de incumplimiento, Washington Gas se verá obligada a cortar el servicio hasta que se puedan tomar medidas correctivas para cumplir con la normativa federal o local sobre gasoductos y la política de Washington Gas.

Para obtener más detalles, puede contactarnos al **844-WASHGAS** (844-927-4427).

Robo de gas

La manipulación de un medidor de gas natural es **ilegal** y **peligrosa**. El medidor de gas natural de su vivienda, esté situado en el interior o en el exterior, pertenece a Washington Gas. Llame a nuestra *Línea Directa por Robo de Gas* al **703-750-4570** si es testigo de alguna actividad sospechosa relacionada con un medidor de Washington Gas. La empresa ofrece recompensas por denuncias verificadas de conexiones ilegales de tuberías o robo de medidores. Puede dejar un mensaje grabado con su nombre y otros datos de contacto, pero no es obligatorio que se identifique, a menos que desee que se le tenga en cuenta para la recompensa. Los clientes fuera del área de llamadas locales pueden marcar **844-WASHGAS** (844-927-4427).

Su factura de gas

Estado de facturación

Puede comprar su gas natural a Washington Gas, que es la empresa de servicios públicos regulada, o a una empresa de suministro energético autorizada de su elección. Washington Gas suministra el gas a través de un sistema de gasoducto hasta su hogar, independientemente de la empresa que le venda el gas natural.

- **Servicio de Ventas de Washington Gas:** los clientes compran gas a Washington Gas.
- **Servicio de Suministro de Washington Gas:** los clientes compran el gas a una empresa de suministro energético.

Los clientes del Servicio de Ventas reciben una sola factura de Washington Gas. Los clientes del Servicio a Domicilio reciben una factura por cualquiera de los métodos que se indican a continuación y deberían considerar las opciones de facturación con las posibles empresas de suministro de energía.

- **Una factura.** Este método combina las tarifas de Washington Gas y las de la empresa que suministra la energía. Cualquiera de las dos, Washington Gas o la empresa que suministra la energía, pueden generar las facturas. Si elige recibir una factura combinada de Washington Gas, que incluye los cargos de suministro de Washington Gas y los cargos de gas natural de la empresa que suministra la energía, la normativa del distrito de Columbia exige que Washington Gas compre los cargos del proveedor y se conviertan en cargos de servicios públicos adeudados a Washington Gas.
- **Dos facturas separadas.** Washington Gas envía al cliente una factura por el cargo del sistema, el cargo de distribución y los impuestos aplicables. La empresa que suministra la energía envía al cliente una factura por el suministro de gas natural y cualquier otro cargo aplicable.

eBill (factura electrónica)

Suscríbase a la facturación electrónica sin papel y empiece a recibir su factura por correo electrónico.

Opciones de pago: Tiene la posibilidad de ver y pagar su factura en la página web de Washington Gas o en la de su banco. Washington Gas le notificará cuando se publique una nueva factura.

Accesible en cualquier momento: Consulte su factura o realice un pago las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Menos complicaciones: Sin facturas físicas que extravíar, sin cheques que emitir y sin sellos.

Se puede inscribir mediante cualquiera de las siguientes opciones:

- Facturación electrónica en *my.washingtongas.com*
- Facturación electrónica en la página web de su banco

Si se inscribe para recibir una eBill, elige recibir ÚNICAMENTE una notificación electrónica de su factura. Ya no recibirá una factura física por correo. Después de inscribirse en eBill, tardará hasta dos meses en dejar de recibir su factura física.

NOTA: Las cuentas deben permanecer en un estado actual y activo para continuar en el programa de notificación por correo electrónico de eBill. La inscripción en este programa se cancelará automáticamente y se volverán a entregar facturas físicas para la cuenta de gas que pase a estar inactiva (es decir, una cuenta cerrada). Según la normativa, Washington Gas debe notificar por correo a los clientes cuando su cuenta está sujeta a la interrupción del servicio.

Tablas de tarifas

Los conceptos de facturación se cubren en las tarifas que aprueba la Comisión de Servicios Públicos del distrito de Columbia. El servicio residencial lo cubren las tarifas n.º 1 (clientes residenciales de venta) y 1A (clientes residenciales de entrega). Para obtener copias de las tarifas y las disposiciones generales de servicio, visite **washingtongas.com**, diríjase a *Billing & Payment* (Facturación y pago) y haga clic en *Billing Tariff / Rates Schedules* (Tarifas de facturación/tablas de tarifas) o llámenos al **844-WASHGAS** (844-927-4427).

Entender los cargos

Ya sea que compre el gas natural a Washington Gas o a una empresa que suministre la energía, en su factura figurarán los siguientes servicios:

- **Distribución del servicio:** Esto cubre el costo del transporte del gas natural a través del sistema de Washington Gas hasta su medidor. El *cargo por distribución* mensual se basa en la cantidad de gas natural que usted consume (en su factura se muestra en termias). El *cargo por sistema* es un monto fijo

mensual que cubre determinados costos por prestarle el servicio, incluidos el mantenimiento y la reparación de los gasoductos de los clientes, la depreciación, los impuestos y los gastos relacionados con el cliente, como la lectura del medidor y la facturación.

- **Servicio de suministro de gas natural:** Se refiere a la compra y el suministro de gas natural.
- **Ajuste del PROYECTO de gasoductos:**
La Comisión de Servicios Públicos del distrito de Columbia aprobó el Plan y Mecanismo de Recuperación de Costos Asociados del **PROYECTO de gasoductos** de la empresa, también denominado “Ajuste Acelerado del Plan de Sustitución de Gasoductos (Accelerated Pipe Replacement Plan Adjustment, APRP)”. A través de este plan, Washington Gas está autorizada a acelerar el reemplazo de determinados gasoductos principales y de servicio de gas en varios barrios del distrito de Columbia. El **Ajuste del PROYECTO de gasoductos** se aplica según lo que apruebe la Comisión.
- Si compra gas a **Washington Gas**, verá la abreviatura “PGC” en su factura. Este *cargo por gas comprado* incluye el costo de compra del suministro de gas natural, más los gastos de transporte a través del sistema interestatal de gasoductos de gas natural. Por normativa, Washington Gas debe cobrar a los clientes lo que paga por el suministro de gas natural que consumen y no se puede beneficiar aumentando el costo del suministro de gas natural que vende.
- Si compra el gas a una **empresa de suministro de energía**, el precio debe estar especificado en el contrato con ese proveedor.
- **Impuestos:** Los impuestos establecidos por la jurisdicción local los recauda Washington Gas y los remite a las autoridades fiscales correspondientes.

Para fines de facturación, su consumo de gas natural se expresa en *termias*. Una termia es una medida de la energía calorífica del gas natural y equivale aproximadamente al contenido calorífico de 100 pies cúbicos de gas natural o un CCF. La lectura de su medidor (expresada en CCF de gas natural) y un factor de conversión del contenido energético determinan el número total de termias que consume. Encontrará otras explicaciones importantes e información para el cliente en la factura de Washington Gas o en la siguiente dirección **washingtongas.com**. Haga clic en *Billing & Payment* (Facturación y pago) y seleccione *Billing Information* (Información de facturación).

Procedimientos de facturación y normas de estimación

Las facturas que cubran períodos de 28 a 35 días inclusive se calcularán a tarifas mensuales. Cuando se aplique a facturaciones por períodos que no abarquen de 28 a 35 días, el cargo del cliente se calculará del siguiente modo: de 56 a 70 días, de 84 a 105 días y de 112 a 140 días, el cargo del cliente se multiplicará por 2, 3 o 4, respectivamente. En todos los demás periodos, el multiplicador será el número de días del período dividido entre 30. En las facturas iniciales y finales, el cargo del cliente se calculará de la misma manera que en las facturas regulares.

En caso de que Washington Gas, debido a circunstancias fuera de su control, no pueda obtener una lectura en la fecha programada para la lectura del medidor, Washington Gas puede, mediante los medios apropiados, solicitar al cliente que proporcione la lectura del medidor llamando a Washington Gas con la lectura a más tardar a las 12:00 p. m. del día en que el cliente requiera la rescisión del servicio. Si Washington Gas no recibe la lectura proporcionada por el cliente en un

plazo de 48 horas (excluidos los días no laborables) después de la fecha de lectura programada, la empresa realizará un cálculo aproximado del consumo de gas del cliente para ese período de facturación de la misma manera descrita antes para las estimaciones de los meses intermedios. Cualquier diferencia entre el consumo aproximado y el consumo real se ajustará automáticamente en las lecturas posteriores del medidor.

Métodos para que un cliente verifique la exactitud de la facturación

Si tiene alguna pregunta o duda sobre cómo se han calculado las tarifas de gas y distribución de su factura, puede llamar a Washington Gas por teléfono al **844-WASHGAS** (844-927-4427). Para ponerse en contacto con nosotros en línea, consulte la sección *Contacting us Online* (Contáctenos en línea) de este manual. Para hacerlo por correo, consulte la sección *Contacting Us by Mail* (Contáctenos por correo). Los clientes fuera del área de llamadas locales pueden marcar **844-WASHGAS** (844-927-4427).

Luces a gas

Muchas de las nuevas instalaciones de luz a gas tienen un medidor y las tarifas se basan en el volumen de gas utilizado. Las luces a gas más antiguas pueden no tener un medidor y se facturan a una tarifa fija, desglosada en la factura como *luz a gas sin medidor*. Una luz a gas residencial típica de dos lámparas consume unas 219 termias al año. Si enciende o apaga una luz a gas sin medidor, comuníquenoslo de inmediato para que podamos facturar correctamente.

Pago de la factura del gas

Opciones de pago

Revise su factura para asegurarse de que el nombre y la dirección que figuran en su cuenta sean correctos. Esto nos ayudará a proporcionarle un servicio más eficiente en caso de que haya alguna pregunta o duda con respecto a su cuenta. Llame al **844-WASHGAS** (844-927-4427) en caso de cambios.

En línea: Ingrese a My Washington Gas en **my.washingtongas.com** para consultar o pagar su factura de gas actual de forma rápida y segura. Utilice su cuenta corriente personal, tarjeta de crédito o débito para pagar su factura. Los pagos con cheque electrónico no incurrir en gastos adicionales. Si paga su factura de gas a través de un servicio bancario en línea, asegúrese de que el número de cuenta que ingrese coincida con el número de cuenta completo impreso en la factura de Washington Gas. Visite **washingtongas.com** para obtener información adicional sobre facturación y pago.

Por correo: Devuelva el talón de la remesa con su **cheque o giro postal** (nunca envíe dinero en efectivo). Escriba su número de cuenta completo en el cheque o giro postal para garantizar la correcta acreditación de su pago. *No incluya ninguna correspondencia con su pago. No escriba ni haga peticiones en el talón.*

Cuando paga su factura de Washington Gas con cheque, autoriza a Washington Gas a procesarlo como un cheque electrónico.

Si envía su pago en un sobre distinto del que le proporcionamos, diríjalo a **Washington Gas, PO Box 37747, Philadelphia PA 19101-5047**.

El envío del pago a cualquier otra dirección retrasará el proceso.

Por aplicación móvil: Descargue la aplicación My Washington Gas y realice el pago de forma segura. Puede consultar y pagar su factura de forma fácil y segura. Descárguela hoy en washingtongas.com/mobile o descárguela de Apple App Store y Google Play Store; búsquela como My Washington Gas.

Por teléfono: Para pagar su factura con su cuenta corriente personal, tarjeta de crédito o de débito, llame al **844-WASHGAS** (844-927-4427). Si paga mediante cheque, necesitará su número de cuenta corriente de Washington Gas, el *número de ruta* del banco y su *número de cuenta corriente*. Estos datos aparecen en la parte inferior del cheque. El número de ruta consta de los nueve primeros dígitos y su número de cuenta corriente es el segundo grupo de dígitos. No utilice el último grupo de dígitos de la fila, ya que es su número de cheque. Usar la opción de pago con tarjeta de crédito o débito es gratuito para los clientes de DC.

En efectivo: Realice pagos en efectivo de forma rápida y sencilla en cualquier local de 7-Eleven, CVS, Walgreens, Walmart, Sheetz y varios otros comercios, utilizando el código de barras que aparece en el reverso de su factura de Washington Gas.

Si no tiene su factura a mano, puede obtener un EZ-Payslip siguiendo los pasos que se indican a continuación:

1. Visite www.washingtongas.com/paybycash para seleccionar un punto de venta cercano y crear un EZ-Payslip.
2. Envíe el EZ-Payslip a su celular o imprímalo desde su correo electrónico.
3. Lleve su EZ-Payslip impreso o en el celular al comercio y pague su factura en efectivo.

Lo mejor es que puede reutilizar el código de barras en su factura de Washington Gas o en su nuevo EZ-Payslip para futuros pagos de facturas. Esta opción de pago es gratuita.

Western Union: Puede pagar su factura del gas a través del servicio Quick Collect en las oficinas de Western Union de todo el país. Llame a Western Union al **800-325-6000** para conocer la sede más cercana y las tarifas de servicio aplicables de Western Union.

Presencial:

Washington Gas Customer Innovation Center: Pague en efectivo, con cheque o giro postal en 529 14th Street, NW, Washington, DC 20045, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 4 p. m., excepto los días festivos.

Oficina Washington Gas Anacostia/Congress Heights: Pague con cheque o un 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 los días festivos. *Nota: En esta sede, no se acepta efectivo.*

Oficina Washington Gas en Frederick, MD: Pague 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 los días festivos.

Oficina Washington Gas Winchester, VA: Pague 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 días festivos.

Buzones:

Washington Gas solamente acepta cheques y giros postales en los buzones.

En el **distrito de Columbia**, los clientes encontrarán buzones en 1000 Maine Avenue SW, 529 14th Street, NW y en nuestra sede de Anacostia/Congress Heights en 2300 Martin Luther King Jr. Avenue SE, Washington, DC 20032.

En **Maryland**, puede usar el buzón disponible las 24 horas en el estacionamiento de nuestra oficina de Forestville, en 4000 Forestville Road, Forestville, MD 20747 o en 1800 N. Market Street, Frederick, MD 21701.

En **Virginia**, puede usar el buzón disponible las 24 horas en el estacionamiento de nuestra sede de Springfield, en 6801 Industrial Road, Springfield, VA 22151 o en 350 Hillandale Lane, Winchester, VA 22602.

Pagos rechazados y recargos por demora

Se cobra una tarifa de \$9 por un pago rechazado y debe ser en efectivo, cheque certificado o giro postal por el importe del pago rechazado, más la tarifa.

Recargo por demora: Los pagos se deben efectuar antes de la fecha de vencimiento indicada en la factura. Si no recibimos su pago en la fecha de vencimiento, se añadirá un recargo por demora equivalente al 1 % de la factura no pagada y, al final de cada período de facturación de treinta días posterior, se aplicará un cargo adicional equivalente al 1.5 por ciento de cualquier importe total que no se haya pagado hasta ese momento.

Aplicación de pagos

Si decide comprar gas a una empresa de suministro de energía y recibe una factura consolidada de Washington Gas por el servicio de distribución y suministro, en el momento de la publicación de este documento, las Normas provisionales de protección al consumidor de gas natural de la Comisión de Servicios Públicos del distrito de Columbia exigen que los pagos de su cuenta se apliquen de la siguiente manera:

- En primer lugar, cualquier cantidad vencida que se deba a Washington Gas por cargos relacionados con los servicios públicos.
- Luego, cualquier cantidad vencida que se deba por la prestación de gas natural.

- Después, cualquier cantidad actual que se deba a Washington Gas.
- A continuación, cualquier importe actual que se deba por la prestación de gas natural.
- Por último, cualquier otra compra no regulada que figure en la factura.

Planes de pago

Plan Presupuestario

El **Plan Presupuestario** es un programa de 12 meses que puede ayudarlo a gestionar su factura repartiendo los costos de calefacción en invierno a lo largo de todo el año para que pague la misma cantidad todos los meses. Calculamos su cuota mensual promedio de acuerdo al consumo histórico de gas natural ajustado a las condiciones climáticas normales y a los costos del gas previstos. Cada cierto tiempo, revisamos su cuenta para confirmar que nuestra estimación mensual se ajusta a lo previsto. Cada mes, su factura mostrará el consumo real de gas y los importes de la factura, junto con las cuotas del presupuesto, para que pueda revisar la información. Según la época del año, la cuota presupuestada puede ser mayor o menor que su consumo mensual real.

Si los costos reales del gas, el clima o el uso difieren significativamente de nuestra estimación original, es posible que sea necesario un ajuste en el pago mensual de su presupuesto para evitar cargos o abonos significativos al final de su año presupuestario. También puede solicitar un ajuste del pago mensual presupuestado. Si es necesario realizar un ajuste en el pago mensual de su presupuesto, se lo notificaremos y podrá decidir si modifica el importe.

Su 12.^a factura mensual reflejará la última cuota de su ciclo presupuestario, ajustada por la diferencia entre el consumo de gas real y el presupuestado. Los pagos de más se abonan a su cuenta, a menos que se solicite un

reembolso. Si utiliza más gas del que pagó, la diferencia se acumulará en su siguiente ciclo presupuestario de 12 meses si mantiene su participación en el plan.

Lo animamos a que se mantenga en el **Plan Presupuestario** durante todo el año para aprovechar los potenciales beneficios. Recuerde que la permanencia en el plan depende de su capacidad para poder realizar el pago mensual presupuestado. El retraso en el pago o la falta de pago puede conllevar a que lo retiremos del programa del Plan Presupuestario, y el importe total del saldo de la cuenta será exigible.

Para obtener más información o inscribirse en el Plan Presupuestario:

- Visite **www.washingtongas.com** y seleccione *Payment Options & Plans* (Opciones de pago y planes) en *Billing & Payment* (Facturación y pago) en la barra de menú. Después, haga clic en *Payment Plans* (Planes de pago).
- Descargue la aplicación móvil My Washington Gas desde **washingtongas.com/mobile**.
- También puede visitar **https://www.washingtongas.com/budgetdc**. Tenga a la mano el número de su cuenta de Washington Gas para completar el proceso de inscripción.
- También puede llamar a la *Línea de servicios automatizados* al **844-WASHGAS** (844-927-4427). Tenga disponible su número de cuenta de Washington Gas.

llámenos al **844-WASHGAS** (844-927-4427) si opta por comprar gas natural a una empresa de suministro energético y quiere participar en el Plan Presupuestario.

Plan de Pago a Plazos

Si tiene problemas para pagar la factura de gas, puede participar en el Plan de Pago a Plazos. En el **Plan de Pago a Plazos**, estableceremos los pagos mensuales que distribuyen su saldo pendiente actual en varios periodos de facturación para ayudarlo a ponerse al día.

El Plan de Pago a Plazos está disponible durante un máximo de 12 meses. En el caso de los clientes que reciben asistencia energética, el máximo es de 24 meses.

Los planes de pago a plazos no generan intereses y es posible que se necesite un pago inicial. Evite acciones crediticias adicionales en su cuenta si realiza los pagos según el acuerdo. Cuando aprobemos su Plan de Pago a Plazos, podrá ser elegible para inscribirse en el Plan Presupuestario.

Para obtener más información, solicitar o inscribirse en el Plan de Pago a Plazos:

1. Acceda a su cuenta en línea de My Washington Gas para inscribirse en el Plan de Pago a Plazos.
2. Visite: **washingtongas.com/installmentdc**. Tenga a la mano el número de su cuenta de Washington Gas para completar el proceso de inscripción.
3. Si necesita hacer acuerdos por más de 12 meses, póngase en contacto con un defensor del cliente llamando al teléfono **844-WASHGAS** (844-927-4427) y elija la opción de autoservicio n.º 2.

Washington Gas cumplirá todas las leyes aplicables, normativas tarifarias u otros acuerdos suscritos con los organismos reguladores al ampliar los planes de pago a plazos a los clientes que estén dispuestos a pagar los importes pendientes.

Plan de Pago Automático/Pago automático

Pague su factura automáticamente cada mes a través del **Plan de Pago Automático**, llamado también **Pago automático**. Washington Gas seguirá facturando cada mes, pero en la fecha de vencimiento de su pago o antes, el importe de la factura se deducirá automáticamente de su cuenta corriente, sin necesidad de girar cheques, entrar en su cuenta, comprar franqueo o hacer cola. Con el Pago automático, puede seleccionar el día en que desea que se deduzca el pago. Además, todos los detalles del programa se pueden gestionarse en línea o a través de la aplicación móvil en cualquier momento, de día o de noche.

Si desea preguntar por el importe de su factura o suspender un pago automático, llámenos al **844-WASHGAS** (844-927-4427) antes de las 4:00 p. m. al menos tres días antes de la fecha de vencimiento de su factura. Cuando se suspende un pago automático, se deben adoptar otras disposiciones de pago. Además, notifique a Washington Gas si cambia de cuenta corriente.

Para obtener más información e inscribirse en el Plan de Pago Automático:

- Regístrese o ingrese a My Washington Gas en **my.washingtongas.com** o
- Descargue la aplicación móvil My Washington Gas desde **washingtongas.com/mobile** o
- Visite **https://www.washingtongas.com/autopaydc**. Tenga a la mano el número de su cuenta de Washington Gas para completar el proceso de inscripción.
- Llame al **844-WASHGAS** (844-927-4427) para pedir una solicitud.

Plan de Prórroga de Pagos

El **Plan de Prórroga de Pagos** puede ampliar la fecha de vencimiento de los clientes (por lo general, personas cuya principal fuente de ingresos es un cheque mensual del Gobierno o de pensiones) que compran gas a Washington Gas y reciben sus facturas después del día 10 del mes. Con este plan, la fecha de vencimiento (último día para pagar sin penalización) de su factura mensual de gas actual se amplía al día 5 del mes siguiente, lo que le facilita aplicar una parte de su cheque del Gobierno o de la pensión a su factura de gas. Si el pago de su factura de gas se recibe antes de la fecha de vencimiento prorrogada, no se le cobrarán recargos por demora. Para obtener más información o para inscribirse, llámenos al **844-WASHGAS** (844-927-4427).

Recuerde que es responsabilidad del cliente notificar a Washington Gas lo antes posible si no puede pagar el servicio de acuerdo con los requisitos de las prácticas de facturación de la empresa. También se advierte a los clientes de que el estado de su cuenta debe estar al día para que puedan inscribirse en un plan de pago.

Para obtener más información sobre los planes de pago, visite **www.washingtongas.com** o llámenos al **844-WASHGAS** (844-927-4427).

Inicio y rescisión del servicio

Solicitud de servicio

Contáctenos a través de nuestra página web, **www.washingtongas.com/startservice**, llame a nuestra *línea de Servicio al Cliente* al **844-WASHGAS** (844-927-4427) o visite una de nuestras oficinas para comenzar a recibir el servicio de gas natural. Consulte las secciones siguientes para obtener más información sobre el inicio y la rescisión del servicio.

Protección de la información del cliente

Washington Gas protege la información de cuenta de sus clientes. Solo se comparte con la persona cuyo nombre aparece en la cuenta y solo esa persona puede autorizar que se añada un segundo nombre. Llame a la *línea de Servicio al Cliente* de Washington Gas al **844-WASHGAS** (844-927-4427) si desea revisar la información de su cuenta o añadir otro nombre autorizado a su cuenta.

Depósito de garantía

Es posible que se le pida un depósito de garantía para abrir o mantener una cuenta, y que existan condiciones de pago. Todos los depósitos mantenidos por más de 30 días generan intereses simples a partir de la fecha en que el depósito se entrega a la empresa a un tipo establecido por la Comisión de Servicios Públicos del distrito de Columbia. Después de 12 meses, Washington Gas acreditará el depósito, más los intereses generados, a la cuenta del cliente o proporcionará un reembolso por cheque a petición del cliente, si:

1. El cliente no ha dejado de pagar ninguna factura en los 80 días siguientes a la fecha de emisión.
2. No presenta morosidad en el pago de sus facturas.
3. No se le ha suspendido el servicio por falta de pago.

Nota: Los depósitos no se pueden utilizar para pagar una factura corriente o morosa.

Los clientes residenciales de sesenta (60) años o más están exentos de cualquier requisito de depósito en efectivo si:

1. El cliente presenta una prueba satisfactoria de su edad.
2. El cliente es el usuario principal, es decir, la cuenta de servicio está a su nombre y este será el responsable de la factura.

3. El cliente no presenta morosidad en el pago de sus facturas.

Mudanza

Para iniciar o interrumpir el servicio, notifíquelo al menos tres días laborables antes del momento en que solicite el servicio. El servicio es de pago. Podría ser necesario acceder a su hogar para iniciar o rescindir el servicio. Si tiene electrodomésticos a gas con encendido electrónico, su servicio eléctrico debe estar encendido antes de que abramos el gas a sus electrodomésticos. Si tiene un calentador de agua a gas, su servicio de agua debe estar funcionando antes de que podamos encender el equipo.

Para mayor comodidad, los clientes pueden visitar el portal eService para enviar un formulario seguro en línea para iniciar o interrumpir el servicio de gas natural al menos tres días laborables antes de la fecha solicitada. Visite la sección *My Account* (Mi cuenta) en **www.washingtongas.com** y seleccione *Start/Stop Service* (Iniciar/Interrumpir servicio) para obtener más información sobre cómo iniciar o interrumpir el servicio. Un representante del servicio de atención al cliente se pondrá en contacto con usted si tiene alguna pregunta o si necesitamos acceder al medidor para realizar una lectura final. Si no tiene acceso en línea, llámenos al **844-WASHGAS** (844-927-4427). Si no notifica a Washington Gas la interrupción del servicio, no podremos cerrar su cuenta y usted será responsable de todos los cargos posteriores hasta que se haya cerrado su cuenta.

Si el nuevo ocupante ha pedido a Washington Gas que deje el servicio de gas conectado, puede leer el medidor y llamarnos por teléfono para comunicarnos la lectura.

Nota: Si se muda durante el invierno y se ha cortado el servicio de gas, las tuberías de agua se podrían congelar.

Programa de Cambio Automático de Nombre

A través del Programa de Cambio Automático de Nombre (Automatic Name Change Program, ANCP), Washington Gas y los administradores de propiedades o propietarios establecen un acuerdo por escrito para la transferencia del servicio de gas de un inquilino al propietario cuando un inquilino informa a Washington Gas sobre su mudanza. Cuarenta y ocho horas antes de que un nuevo inquilino ocupe la unidad, el inquilino debe verificar su ocupación en nuestra página web Portal del Cliente para transferir la cuenta a su nombre, sin interrupción del servicio de gas.

Este programa agiliza el proceso de arrendamiento y ahorra tiempo y dinero a las empresas de gestión y a los agentes. La empresa gestora no tiene que abonar ninguna cuota de inicio de servicio, no hay que llamar por teléfono para programar la reconexión, no hay que invertir tiempo en facilitar el acceso a la unidad y no se interrumpe el servicio de gas natural. Para obtener más información y descargar una copia del contrato de inscripción, visite washingtongas.com y en la pestaña *Services* (Servicios), en la sección *Business Owners* (Dueños de negocios), seleccione *Automatic Name Change (ANCP)* (Cambio Automático de Nombre [ANCP]) o llame a la línea de soporte del Programa ANCP al **703-750-4299**.

Desconexión de emergencia

En caso de emergencia, podemos cortar el servicio de gas natural sin previo aviso. También lo hacemos si el medidor de gas se ha manipulado o si se han infringido las normas de seguridad federales, estatales o locales. Restablecemos el servicio lo antes posible, pero, si existen infracciones de seguridad, se debe reparar su equipo de gas antes de restablecer el servicio.

Los clientes no deben intentar restablecer el servicio de gas natural por sí mismos. Los clientes que deseen la desconexión o el restablecimiento del servicio de gas natural en su hogar o negocio, se deben poner en contacto con Washington Gas al **844-WASHGAS** (844-927-4427).

Declaración sobre la política de rescisión

Si tiene problemas para pagar una factura o el depósito de garantía, o si surge algún otro problema, avísenos inmediatamente. Existen planes de pago alternativos para clientes calificados. También puede solicitar asistencia energética. Para obtener más información sobre los programas de asistencia energética del distrito de Columbia, consulte de la página 48 a la página 52 de este manual. Nos esforzamos por encontrar una solución antes de interrumpir el servicio de gas natural.

*Nota: Si recibió un aviso de rescisión y aún cuenta con servicio de gas, llame a Servicio al Cliente al **844-WASHGAS** (844-927-4427) o visite a un representante en una oficina de pago de Washington Gas para abonar el saldo mínimo o hacer un acuerdo de pago a fin de evitar la desconexión.*

Además de las emergencias y la manipulación del medidor como se indica antes, Washington Gas puede desconectar el servicio de gas natural de un cliente por incumplir cualquiera de las siguientes cosas después de que se haya dado el aviso correspondiente: cumplir con los requisitos de la empresa para las solicitudes de servicio, pagar un depósito requerido, pagar una factura por el servicio de gas, o proporcionar un acceso razonable al equipo de medición de la empresa y a las instalaciones del cliente.

Antes de que la empresa proceda con la desconexión del servicio de un cliente por un motivo que no sea una emergencia o manipulación del medidor, se enviará al cliente una notificación de rescisión por escrito al menos 15 días antes de la fecha prevista para la desconexión. El aviso de desconexión incluirá, como mínimo, la siguiente información:

- El nombre, la dirección y el número de cuenta del cliente
- La dirección en donde se interrumpirá el servicio, si es diferente
- Los gastos de reconexión del servicio, de ser el caso
- Una declaración del importe total adeudado, si procede
- El motivo de la desconexión propuesta del servicio
- La fecha más anticipada en la que se desconectará el servicio por falta de pago
- El número de teléfono y la dirección de Washington Gas, y una invitación a contactar a la empresa para resolver el asunto
- El derecho del cliente a retrasar la desconexión del servicio por razones médicas
- La posibilidad de aplazar los pagos
- El derecho a presentar una queja ante la Comisión de Servicios Públicos, y la disponibilidad de representación legal y asistencia por parte de la Oficina de la Asesoría Legal Pública, así como la dirección y el número de teléfono de la Oficina de la Asesoría Legal Pública.

Se debe corregir la causa de la desconexión y se debe pagar cualquier monto vencido en o antes de la fecha de rescisión indicada en el aviso de factura para evitar la desconexión. También se especifica la fecha de vencimiento del saldo restante.

Procedimientos para reanudar el servicio de gas natural

Si se desconecta el servicio de gas, puede restablecerse cuando se corrijan las infracciones y se paguen las facturas pendientes. Se cobra una tarifa de reconexión, y se exigirá un depósito antes de la reconexión si se cortó el servicio de gas por falta de pago. El pago íntegro para restablecer el servicio se puede efectuar de una de las siguientes formas utilizando su cuenta corriente, tarjeta de crédito o tarjeta de débito:

- En persona en una de nuestras oficinas
- Por correo
- Por teléfono al **844-WASHGAS** (844-927-4427)
- En línea en **my.washingtongas.com**
- Mediante la aplicación móvil, descárguela en **washingtongas.com/mobile**.

Anote y guarde su número de confirmación. Lo necesitará para programar la reconexión del servicio.

El uso de la opción de pago con tarjeta de crédito o débito de los clientes del distrito de Columbia es gratuito.

Recuerde que tendrá que ponerse en contacto con Washington Gas al **844-WASHGAS** (844-927-4427) a fin de generar una orden para *reconectar su servicio después de que el pago se haya registrado en su cuenta*.

Si elige pagar por correo, el servicio no se reconectará hasta que Washington Gas haya recibido y contabilizado el pago en la cuenta.

Procedimientos de impugnación

Para impugnar los cargos de su factura, contacte a un representante del Servicio de Atención al Cliente en **844-WASHGAS** (844-927-4427) para que revise su caso. Si no está de acuerdo con nuestras conclusiones, se puede poner en contacto con la **Comisión de**

Servicios Públicos del distrito de Columbia para obtener asistencia. Llame al **202-626-5100** y pregunte por la Oficina de Servicios al Consumidor o escriba a la Comisión a 1325 G Street, NW, 8th Floor, Suite 800, Washington, DC 20005. Visite su página web en **dcpsc.org**.

También se puede poner en contacto con la Oficina de la Asesoría Legal Pública del distrito de Columbia al **202-727-3071** o en 655 15th Street NW, Suite 200, Washington, D.C. 20005. Visite su página web en **opc-dc.gov**.

Puede obtener una copia de la *Declaración de derechos del consumidor* de la Comisión de Servicios Públicos del distrito de Columbia en **dcpsc.org**.

Acceso de los clientes a la información que se debe facilitar

Previa solicitud, pondremos a su disposición toda la información a la que tenga derecho en virtud de la legislación aplicable. Para solicitar información, se puede poner en contacto con Washington Gas por teléfono al **844-WASHGAS (844-927-4427)**, en línea en **www.washingtongas.com**, visite la sección **Contact Us** (Contáctenos), por correo electrónico al **customersupport@washgas.com** o por correo a Washington Gas, Customer Care, 6801 Industrial Road, Springfield, VA 22151

Restricciones de desconexión por enfermedad grave, equipos de soporte vital, adultos mayores y personas con discapacidad

Si una persona de su hogar está gravemente enferma, tiene una discapacidad, es un adulto mayor, depende de un equipo de soporte vital o padece una enfermedad por la que la rescisión del servicio supondría una amenaza para su vida, su salud o su seguridad, tomamos medidas especiales para evitar cortar el servicio de gas natural.

De conformidad con la *Declaración de derechos del consumidor* del distrito de Columbia, el servicio de gas no se podrá interrumpir durante un período inicial de 21 días como máximo después de la fecha prevista de rescisión del servicio cuando la rescisión empeore una enfermedad grave existente o impida el uso de los equipos de soporte vital de cualquier ocupante en las instalaciones.

Infórmenos acerca de estas circunstancias con anticipación, en caso de que se justifique una desconexión. Washington Gas exige una declaración por escrito de un médico, enfermero o asistente médico autorizado para evitar la desconexión. Además, el cliente debe tomar medidas satisfactorias para abonar las facturas impagadas.

De conformidad con la *Declaración de derechos del consumidor* del distrito de Columbia, Washington Gas intentará ponerse en contacto personal con el cliente en dos (2) ocasiones distintas entre la fecha en que se envíe por correo el aviso de rescisión al adulto mayor o la persona con discapacidad y la fecha en que se vaya a rescindir el servicio o después de esta.

Para obtener más información, llame al **844-WASHGAS (844-927-4427)**.

Notificación a Terceras Personas

El Programa de Notificación a Terceras Personas lo puede ayudar a evitar que desconecten su servicio si está fuera de la ciudad durante largos periodos, está enfermo o tiene dificultades para gestionar sus asuntos. Washington Gas envía una copia de su aviso de desconexión a una tercera persona que usted elija. Esta tercera persona no es responsable del pago, pero se le notificará sobre la inminente interrupción del servicio con tiempo suficiente para ayudar. Llámenos al **844-WASHGAS (844-927-4427)** para obtener más detalles.

Desconexión en invierno

De acuerdo con la normativa de la Comisión de Servicios Públicos del distrito de Columbia. Una empresa de gas natural no desconectará el servicio de gas residencial durante el día anterior y el día de un pronóstico de temperatura extrema, cuando el pronóstico del Servicio Nacional Meteorológico para el distrito de Columbia sea de treinta y dos (32) grados Fahrenheit o menos durante cualquier momento del día, o si el pronóstico de temperatura extrema precede a un día feriado o de fin de semana, en cualquier día durante un feriado o fin de semana.

Seguridad

Si sospecha que hay una fuga de gas natural u otra emergencia relacionada con el gas, evacue la zona inmediatamente y llame al **911** desde una ubicación segura.

¿Qué olor tiene el gas natural?

El gas natural no es tóxico, y es incoloro, inodoro y combustible. Para su seguridad, añadimos un olor desagradable llamado mercaptano al gas natural suministrado a través del sistema de distribución de Washington Gas. El mercaptano confiere al gas natural un olor fuerte y desagradable, por lo que podrá detectar los escapes de gas natural.

Llame al **202-624-6092** para recibir nuestro folleto de *Seguridad de gas natural* con una muestra de mercaptano para raspar y oler. Los organismos oficiales, las escuelas, las empresas, los administradores de propiedades y otros interesados pueden solicitar varios ejemplares del folleto con fines educativos y de sensibilización del público.

Si huele gas natural

- Si huele gas natural, **no intente localizar la fuente del olor**. Evacue las instalaciones de inmediato y llame al **911** y después a nuestra *Línea de Fugas de Emergencia* al **844-WASHGAS** (844-927-4427).
- Si el olor es muy fuerte o si escucha un ruido de silbido o soplido, desaloje el edificio **de inmediato** dejando las puertas abiertas al salir. Avise a los demás al salir, si es posible. **No haga nada que pueda crear una fuente de ignición**. No encienda fósforos ni utilice ningún tipo de teléfono o equipo que funcione con pilas. No encienda ni apague equipos eléctricos o interruptores de luz. No encienda el auto ni algún tipo de equipo motorizado. Llame al **911** y a los números de emergencia correspondientes de Washington Gas, tal como se indicó antes, solo **después** de haberse alejado de forma segura del edificio o de la zona.

Otras señales de gas natural

Debido a que el gas que pasa por una pequeña sección de nuestro gasoducto de transmisión no contiene olor añadido, a continuación se presentan las señales visibles y audibles de una posible fuga.

- Siga las mismas precauciones si se encuentra en el exterior y huele gas, oye silbidos o soplos, ve tierra lanzada al aire, ve fuego procedente del suelo o que parece arder en la superficie, ve agua burbujeando o lanzada al aire en un estanque, arroyo o río, o si ve una mancha seca en un campo húmedo o vegetación muerta o moribunda en el terreno de un gasoducto o cerca de este.

Migración del gas

Distribuimos el gas natural a través de una red de tuberías subterráneas y gasoductos de servicio. Si se produce una fuga, es posible que el gas penetre en los edificios, incluidos los que carecen de servicio de gas natural.

Nota: Cuando nos llame desde otro lugar para informar sobre una fuga de gas natural u otra emergencia de gas en su casa o negocio, proporcione al representante del servicio al cliente la dirección o el número de teléfono donde se lo puede localizar, para que podamos acceder sin impedimentos a la casa o edificio en caso necesario.

Respuesta a su llamada

Washington Gas envía técnicos calificados 24 horas al día, siete días a la semana, en caso de fugas de gas natural y otras emergencias de gas. Si una fuga supone una amenaza inmediata, la empresa actúa con rapidez para que la zona esté segura. Si una fuga de gas natural no supone una amenaza inmediata, se asegura la zona y se pueden programar medidas correctoras para más adelante. Este proceso de priorización ayuda a la empresa a garantizar la seguridad de todos sus clientes al tiempo que asigna los recursos de forma más eficiente, coordina los trabajos necesarios con los horarios de los clientes y minimiza las interrupciones del tráfico.

Válvulas para flujo excesivo

Una válvula para flujo excesivo (Excess Flow Valve, EFV) puede reducir las consecuencias de una fuga de gas en caso de que ocurra una ruptura en la tubería de servicio exterior. La válvula está diseñada para cerrar el servicio de gas a su hogar y reducir la probabilidad de un flujo de gas sin restricciones desde la tubería rota. Desde enero de 1999, en respuesta a la normativa gubernamental, Washington Gas instala EFV sin costo alguno para los clientes en todas las tuberías NUEVAS de servicio de gas natural residenciales y en los casos en que se deben sustituir las tuberías de servicio residenciales. Instalaremos una EFV en una tubería de servicio de gas natural residencial existente por un costo aproximado de \$2000 a \$3000, en función del tiempo y la mano de obra necesarios para la instalación. Para obtener más información acerca de las EFV o si desea que

instalemos una EFV en su tubería de servicio residencial existente, llame a nuestra *línea de Servicio al Cliente al 844-WASHGAS* (844-927-4427).

Preparación ante emergencias

Washington Gas no recomienda que los clientes corten el servicio de gas natural a sus hogares o negocios como acción preventiva o preparatoria en caso de emergencia. El sistema de distribución de gas natural de Washington Gas está dividido en secciones que, en tal caso, se pueden aislar del resto del sistema y cerrarse para realizar reparaciones o como medida de seguridad. Si por alguna razón los clientes cortan el servicio de gas a sus hogares o negocios, deben llamarnos al **844-WASHGAS** (844-927-4427) para restablecer el servicio.

Monóxido de carbono

El monóxido de carbono (CO) es un gas incoloro, inodoro y tóxico que se genera cuando los combustibles fósiles no se queman por completo. Los incidentes relacionados con el CO se pueden deber a los gases de escape de los autos, a la obstrucción de los conductos de ventilación de hornos o calderas y de las chimeneas, y a electrodomésticos mal ajustados o con un mantenimiento inadecuado.

Las señales de alerta de CO en su hogar pueden incluir aire viciado y cargado, olor acre persistente, condensación en las ventanas, corrientes de aire procedentes de una chimenea, un horno o un calentador de agua, hollín, llamas de quemador amarillas (excepto en chimeneas y leños de gas natural), y llamas de quemador o luces piloto que parpadean o se apagan continuamente. Si detecta estas señales de alerta, apague el equipo, ventile el edificio y llame a un contratista autorizado de gas natural para que inspeccione el equipo.

Los síntomas de la intoxicación por CO pueden incluir mareos, fatiga, náuseas, vómitos, dolores de cabeza,

zumbidos en los oídos, visión borrosa, escozor en los ojos y desmayos. Si sospecha una intoxicación por CO, salga del edificio de inmediato y llame al **911** desde una ubicación segura.

La Comisión para la Seguridad de los Productos de Consumo de EE. UU recomienda colocar detectores de CO fuera de los dormitorios en cada una de las zonas de descanso. También recomienda instalar detectores de humo en cada planta de la casa y en el interior de cada habitación. Para ambos tipos de dispositivos, compruebe las pilas mensualmente y cámbielas al menos dos veces al año.

Uso seguro de los electrodomésticos a gas

Muchos electrodomésticos de gas tienen quemadores abiertos. Los modelos más antiguos también tienen luces piloto que arden continuamente. Es muy importante mantener la zona alrededor de los electrodomésticos libre de *todos* los objetos y sustancias inflamables, en especial de los recipientes de gasolina y otros combustibles, pinturas, adhesivos, disolventes de limpieza y trapos aceitosos que creen peligro de incendio

Además, cualquier electrodoméstico de gas natural situado en un garaje o un lugar similar debe instalarse de acuerdo con el código de construcción aplicable, de modo que todos los quemadores y dispositivos de encendido de los quemadores estén al menos a 18 pulgadas por encima del suelo. No utilice ni almacene productos inflamables, como los mencionados antes, en la misma habitación o zona donde esté instalado un calentador de agua o cualquier otro electrodoméstico de gas.

Tenga a mano los manuales del propietario de su electrodoméstico de gas y consúltelos con regularidad. Estos folletos los proporcionan los fabricantes de los modelos concretos que usted tiene y contienen

la información más completa sobre estos. Para más información sobre la seguridad de los productos, visite la Comisión para la Seguridad de los Productos de Consumo de EE. UU. en www.cpsc.gov. Abajo se ofrecen algunos consejos adicionales sobre el uso seguro y eficiente de los electrodomésticos.

- Cuente con un *contratista autorizado de gas natural* para que realice una inspección anual previa al invierno de su **equipo de calefacción** de gas natural, incluidos hornos, calderas, calentadores de agua, cámaras piloto y de quemadores, sistemas de ventilación, termostatos o calentadores de espacios sin ventilación. Si ve o sospecha que algo va mal en su sistema de calefacción, apáguelo inmediatamente y llame a un servicio de reparaciones.
- Limpie o reemplace los **filtros de aire** todos los meses durante las temporadas de calefacción y refrigeración, y cada tres meses el resto del año. Los filtros limpios ayudan a que su sistema funcione correctamente y reducen sus facturas de energía.
- **Los quemadores superiores de la cocina** podrían no encenderse al prenderlos o apagarse cuando pone una olla a hervir. En ambos casos, sigue saliendo gas. Apague el quemador y espere unos cinco minutos para que baje la concentración de gas antes de intentar volver a encenderlo. A veces, parte de un quemador no se enciende en absoluto o las llamas tienen un aspecto irregular y amarillento. Esto suele significar que los puertos del quemador están obstruidos. Apague el gas y limpie los pequeños orificios del quemador con un clip abierto o un alambre metálico. No utilice un palillo de dientes, ya que podría romperse en el quemador.
- **Los hornos** deben hacer circular el aire en su interior cuando están en funcionamiento. No cubra los orificios del fondo del horno con papel de aluminio.

Deje siempre una pulgada de espacio entre las sartenes y las paredes del horno.

- **Los quemadores superiores de la cocina** o los hornos **nunca** se deberían usar para calentar el hogar, incluso en caso de emergencia invernal. Dejar las llamas de los quemadores encendidas y sin vigilancia es un peligro de incendio. Además, los quemadores de los hornos que funcionan continuamente pueden consumir el oxígeno del interior y provocar la producción del mortal monóxido de carbono.
- **El escape de la secadora** pasa por un tubo de ventilación metálico flexible o un tubo de ventilación rígido hacia el exterior. Los fabricantes no recomiendan las mangueras flexibles de vinilo. Revise de vez en cuando la ventilación para eliminar pelusas y polvo. Las pelusas en el tubo de ventilación pueden provocar un incendio. Si hay grietas o agujeros en el tubo de ventilación, es necesario cambiarlo. Asegúrese de que la campana de escape exterior está en su lugar y que la tapa interior se mueve libremente.
- **Los calentadores de agua** de gas natural son muy eficientes y proporcionan una generosa cantidad de agua caliente siempre que lo necesite. Para obtener la máxima eficiencia y evitar accidentes por quemaduras, reduzca la temperatura del calentador de agua. **No** encienda el calentador de agua por encima de 120 grados Fahrenheit. *Tibio o bajo* debería ser el ajuste apropiado en la mayoría de los diales de calentadores de agua que no tienen números.
- Si tiene un **lavaplatos automático** y el fabricante recomienda una configuración de temperatura normal para el calentador de agua, pregunte a su plomero por los dispositivos antiquemaduras para los grifos de la ducha y el lavabo.
- Al instalar **troncos de gas** o **insertos** en una chimenea de leña convencional, se debe prestar

especial atención a las especificaciones de ventilación del fabricante. Muchos juegos de troncos necesitan una compuerta de chimenea totalmente abierta cuando se queman y algunos requieren ventilación directa al exterior. Los troncos de gas no están diseñados para usarse en la cocina.

- **Las parrillas a gas** se deben encender con la tapa abierta. Una parrilla de gas natural destinada al uso en exteriores nunca se debe utilizar en interiores. Todas las parrillas de exterior pueden producir monóxido de carbono mortal y están diseñadas para ventilarse al aire libre.

Para obtener más información sobre el uso seguro de electrodomésticos y sistemas de gas natural, visite la sección *Safety & Education* (Educación y seguridad) de **www.washingtongas.com**. Para recibir copias gratuitas de los folletos, llame al **202-624-6092**. Los propietarios y los administradores pueden solicitar varios ejemplares para sus inquilinos sin costo alguno.

Seguridad de los electrodomésticos

Respondemos inmediatamente y sin costo alguno a cualquier emergencia de gas natural, como una fuga de gas o un electrodoméstico que funciona mal. Como resultado, es posible que tengamos que cortar el servicio de gas a su hogar o electrodoméstico. Si es necesario reparar o cambiar su electrodoméstico, le aconsejaremos que llame a un contratista autorizado de gas natural. Al igual que con cualquier servicio o reparación importante, tal vez desee comparar precios para obtener los servicios y las condiciones que más le convengan.

Cómo funcionan los gasoductos

El sistema de Washington Gas forma parte de una amplia red nacional de gasoductos, en su mayoría subterráneos, que transportan gas natural. La empresa opera en un segmento relativamente pequeño de **gasoductos de**

transmisión que regula el DOT (alrededor de 180 millas) y miles de millas de **gasoductos de distribución**.

Normalmente, los **gasoductos de transmisión** transportan gas natural a mayor presión desde las “estaciones de compuerta”, donde el gas entra en el sistema de gasoductos, hasta las “estaciones reguladoras”, donde se reduce la presión para distribuirlo a los clientes. Los marcadores de gasoductos indican la presencia, pero no la ubicación exacta ni la profundidad, de los **gasoductos de transmisión** derechos de paso subterráneos. Los marcadores identifican el tipo de combustible que se transporta, el nombre del operador del gasoducto y los números de teléfono gratuitos las 24 horas para **llamar en caso de emergencia**. Casi la mitad de los **gasoductos de transmisión** de Washington Gas se encuentran en zonas de alta consecuencia (High Consequence Areas, HCA), donde la posible falla de una tubería podría tener un impacto considerable sobre las personas o la propiedad.

Los gasoductos de distribución suministran gas natural directamente a los clientes y, al igual que los **gasoductos de transmisión**, pueden afectar a las personas y los bienes si resultan dañados tras la excavación. La mayoría de los **gaseoductos de distribución** subterránea **no** suelen estar marcados en la superficie, por lo que es fundamental que llame a **Miss Utility al 811** o visite **www.missutility.net** para que localicen las líneas **antes** de comenzar con cualquier excavación o trabajo en el jardín. Este servicio es **gratuito**.

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

Comuníquese con el Centro de llamadas 811, conocido como Miss Utility, llamando al 811 o visitando www.missutility.net



Antes de excavar

Los daños relacionados con una excavación son una de las principales causas de accidentes en gasoductos. **811** es el número de teléfono nacional para que **llame antes de excavar/Miss Utility** y se inicie el proceso de señalización de las líneas subterráneas de servicios públicos en su patio u obra. Si se pone en contacto con el **811**, se le remitirá al centro de atención telefónica única local, en el distrito de Columbia, Maryland o Virginia. Luego, el personal del centro de atención telefónica única local avisa a las empresas de servicios públicos asociadas, como Washington Gas, para que marquen las ubicaciones aproximadas de las líneas de servicios públicos subterráneas con pintura de seguridad de alta visibilidad o banderas. Este servicio es **gratuito**.

Todos, incluidos **los propietarios y las empresas de construcción**, deben comunicarse **siempre con Miss Utility al 811** o en **www.missutility.net** al menos **dos días laborables completos**, sin contar fines de semana y festivos, **antes** de que tenga programado comenzar cualquier tipo de excavación, independientemente de su tamaño o profundidad. Esto incluye, entre otras cosas, una excavación general, la jardinería, el paisajismo, las mejoras en el hogar o una construcción mayor, una excavación o una demolición. Cuando utilice equipo de maquinarias, es obligatorio **por ley** contactar a **Miss Utility al 811** **antes** de excavar. No empiece a excavar hasta que las líneas hayan sido marcadas o confirmadas como "sin conflicto". En caso de duda, consulte a su centro de atención telefónica única para asegurar que no hay servicios subterráneos en el lugar donde tiene previsto excavar. Si por alguna

razón no puede contactar al **811**, llame al **800-257-7777**. Para obtener más información acerca del período de espera del **811** para el mercado de líneas en el distrito de Columbia, visite la sección *Safety & Education* (Seguridad y educación) de www.washingtongas.com y haga clic en la página *Call Before You Dig* (Llame antes de excavar).

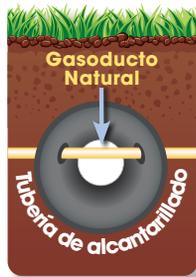
Y lo más importante, contactar al **811** puede ayudar a evitar lesiones graves e incluso mortales, así como daños materiales y gastos considerables que se pueden producir cuando se dañan los servicios públicos subterráneos. **Siempre contacte a Miss Utility al 811 o en www.missutility.net antes de excavar, cada vez, todas las veces.**

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

Seguridad transversal

¿Qué es una perforación transversal? Aunque es poco frecuente, en algunos casos podría crearse una perforación transversal cuando se instala sin saber una línea de servicios subterránea a través de una línea de alcantarillado sin marcar. Las perforaciones transversales pueden permanecer latentes durante meses o incluso años sin que se conozca su ubicación exacta. A menudo, el primer signo de una perforación transversal es una obstrucción del alcantarillado que puede causar la acumulación de aguas residuales en su casa o en su jardín.

Los fontaneros suelen utilizar una herramienta mecánica rotativa o cortador de raíces para desatascar una tubería de alcantarillado. La eliminación de obstrucciones con



una herramienta mecánica rotativa puede dañar una tubería de gas natural que se haya perforado sin saberlo a través de una tubería de alcantarillado. Así, el gas natural puede migrar a través de la línea de alcantarillado a una estructura conectada, inclusive por una sin servicio de gas natural, y crear la posibilidad de una acumulación de gas natural y una posible ignición.

¿Tiene una tubería de alcantarillado obstruida? De ser así, podría ser por una perforación transversal. **Antes de desatascar una tubería de alcantarillado con una herramienta de corte mecánico, siempre...**

Llame antes de despejar

- **Detenga todos los trabajos.**
- **No intente eliminar la obstrucción con ningún dispositivo de corte mecánico.**
- Llame de inmediato al **811** y solicite un tique de emergencia usando frases clave, como LIMPIEZA DE ALCANTARILLADO o PERFORACIÓN TRANSVERSAL.
- Si hace referencia a una LIMPIEZA DE ALCANTARILLADO o a una PERFORACIÓN TRANSVERSAL en su solicitud de localización de emergencia al **811**, se enviará de inmediato un representante de Washington Gas para localizar e inspeccionar las tuberías de gas natural en su propiedad y ayudará a asegurarse de que no existe un conflicto entre el gas natural y las instalaciones de alcantarillado.
- Si se descubre una perforación transversal en una tubería de gas natural, Washington Gas responderá inmediatamente para corregir la perforación transversal antes de que usted desatase la tubería de alcantarillado.
- Washington Gas NO COBRA por ninguno de estos servicios.

Mantenimiento de los gasoductos

Responsabilidades de Washington Gas

Washington Gas es propietaria y se encarga del mantenimiento de todas las tuberías de gas natural y *del medidor de gas natural*. Nos esforzamos por ofrecer un servicio seguro y confiable para, al mismo tiempo, garantizar el mantenimiento adecuado de los gasoductos propiedad de la empresa. Estas labores tienen como objetivo evitar los efectos potencialmente dañinos de las fugas y la corrosión.

Responsabilidades del cliente

Cada cliente es responsable del mantenimiento y la supervisión de todas las tuberías aéreas y subterráneas en *el lado del cliente del medidor*. Si no se hace mantenimiento a estos gasoductos, pueden corroerse o tener fugas. Debe inspeccionar periódicamente las tuberías situadas en su lado del medidor en busca de fugas y corrosión, y asegurarse de que un *contratista de gas natural autorizado* las repare si se detecta alguna condición insegura. Si en cualquier momento siente olor de gas natural, evacue de inmediato las instalaciones y llame al **911** y, luego, al **844-WASHGAS** (844-927-4427) desde una ubicación segura.

Asistencia energética

Programa de Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Ingresos

A través del **Programa de Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Ingresos (Low Income Home Energy Assistance Program, LIHEAP)**, el Gobierno federal distribuye fondos al distrito de Columbia que, a su vez, concede subvenciones a los candidatos calificados para ayudarlos a pagar sus facturas de energía. Entre los factores de elegibilidad se incluyen el tamaño de la unidad familiar, los ingresos totales, la fuente de calefacción y el tipo de vivienda.

Para obtener más información o presentar una solicitud al **LIHEAP**, contacte al **Departamento de Energía y Medio Ambiente (Department of Energy & Environment, DOEE)** al **311** o en línea en doee.dc.gov/energyassistance.

Programa de Servicios Residenciales Esenciales

A través del **Programa de Servicios Residenciales Esenciales (Residential Essential Service, RES)**, administrado por el **Departamento de Energía y Medio Ambiente (DOEE)**, los residentes del distrito que cumplan los requisitos pueden optar a un **descuento** para una parte del gas natural que utilicen durante la temporada de calefacción de invierno, del 1.º de noviembre al 30 de abril. Los residentes del distrito que cumplan los requisitos disfrutarán también de una ventaja adicional durante los meses más cálidos, de mayo a octubre. En concreto, los clientes recibirán un descuento del 50 % en la cuota mensual del cliente durante la temporada sin calefacción.

Para poder beneficiarse del descuento **RES**, los clientes deben:

- Utilizar gas natural como fuente principal de calefacción doméstica.
- Estar certificado por **DOEE** como elegible para el **LIHEAP**.

Una vez certificados, los clientes elegibles pueden participar en el programa **RES** durante una temporada de calefacción y deben volver a solicitarlo anualmente.

Postule al **RES** y a otros programas de descuento de servicios públicos visitando uno de los *Centros de Energía* de **DOEE**. Para obtener más información, póngase en contacto con **DOEE** al **311** o en línea en doee.dc.gov/udp.

Programa de Gestión de Atrasos (Arrearage Management Program, AMP)

Los clientes que aprobó el **Departamento de Energía y Medio Ambiente (DOEE)** para la asistencia energética son elegibles para el **Programa de Gestión de Atrasos (AMP)**, que les ofrece la oportunidad de que se les condone la deuda vencida cuando las nuevas facturas se paguen a tiempo. Nuestro Programa de Gestión de Atrasos (AMP) puede ayudarlo a evitar deudas adicionales mientras paga de forma constante los saldos vencidos. Luego completar con éxito un plan de pago de 12 meses, recibirá la condonación de los saldos vencidos. Si tiene alguna pregunta, visite **Washington Gas Cares** en washingtongascares.com o póngase en contacto con nosotros por correo electrónico al EAP@washgas.com, por teléfono a la línea de *DC AMP* al **703-750-4406** o por correo postal en **P.O. Box 57000, Springfield, VA 22150-7000**.

Programa de Ayuda con la Climatización (Weatherization Assistance Program, WAP)

Con el financiamiento del Departamento de Energía de EE. UU., el WAP proporciona asistencia técnica para ayudar a los residentes con bajos ingresos a reducir sus costos de energía. El WAP realiza auditorías energéticas e instala medidas de eficiencia energética recomendadas por las auditorías para ayudar a las familias a mantener hogares energéticamente eficientes, seguros y saludables. El programa se administra a través de organizaciones comunitarias seleccionadas que contratan a contratistas locales para instalar las medidas de eficiencia energética recomendadas por la auditoría energética. Para obtener más información, póngase en contacto con el **Departamento de Energía y Medio Ambiente (DOEE)** al **311** o en línea en doee.dc.gov/service/wap.

Fondo de combustible del área de Washington

Washington Gas fundó el Fondo de combustible del área de Washington (Washington Area Fuel Fund, WAFF) en 1983. El WAFF se creó para ayudar a las familias con dificultades económicas a pagar sus facturas de calefacción en invierno, independientemente del tipo de combustible que utilicen. Las asistencias del WAFF se conceden anualmente entre el 1.º de enero y el 31 de mayo por orden de llegada mientras haya fondos disponibles. Para revisar si cumple los requisitos, visite WAFFHelp.org. Dependemos de las donaciones para poder ayudar a las familias. Puede ayudar de varias formas. Washington Gas paga las tarifas administrativas del fondo, de modo que el 100 % de las contribuciones del WAFF se destinan a quienes necesitan ayuda.

Puede donar al WAFF de las siguientes maneras:

- Visite WAFFHelp.org y haga una donación única o recurrente.
- **Envíe** una donación por correo a **P.O. Box 1999, Washington, DC 20013**.
- Haga una donación fija mensual mediante un formulario de compromiso. La donación se incluirá en su factura mensual del gas. Puede cancelarla en cualquier momento. Visite WAFFHelp.org para obtener un formulario de compromiso. Si se comprometió a dar una cantidad fija, no marque la casilla Fondo de combustible del área de Washington en su factura.
- Agregue una donación al pago de su factura de gas cuando quiera. Marque la casilla situada en el talón de la factura del gas, escriba el importe de su donación y agréguelo a su pago del gas como donación única.



- Done al momento de pagar su factura de gas en **my.washingtongas.com** o llámenos al **844-WASHGAS** (844-927-4427).
- Done mediante mensaje de texto enviando el texto **SPREADWARMTH** al **53-555**.

Gift of Warmth

Gift of Warmth permitirá que cualquier persona haga un pago de servicios públicos en la cuenta de un cliente específico de Washington Gas para ayudar a aligerar la carga de los costos mensuales de calefacción del hogar.



Puede descargar el formulario de compromiso de Gift of Warmth en línea en **washingtongas.com/giftofwarmth**. Envíe el formulario de compromiso con un cheque o un giro postal, por el importe con el desee comprometerse, a **Washington Gas, 6801 Industrial Road, Springfield VA, 22151 Attention: Gift of Warmth**

Si conoce el nombre y la dirección de servicio, un representante podrá ayudarlo a efectuar un pago por cheque a la cuenta que elija. Tenga en cuenta que, debido a las estrictas normas de privacidad, un representante no puede dar información sobre la cuenta del cliente. Póngase en contacto con nosotros al **844-WASHGAS** (844-927-4427) para obtener ayuda.

Servicios a la comunidad

Oficina de Portavoces

Contamos con portavoces disponibles de forma gratuita para cualquier grupo de la comunidad que desee saber más sobre nuestra empresa y los servicios que ofrecemos. Los temas incluyen la facturación, el programa El Cliente Elige, la lectura del medidor, las ventajas de utilizar gas natural, la eficiencia energética

u otros temas que pueda solicitar. Para obtener información o solicitar a un portavoz, llame al **202-624-6092**.

Comisión Asesora para los Consumidores

La Comisión Asesora para los Consumidores (Consumer Advisory Panel, CAP) es un comité formado por clientes de Washington Gas. Los miembros del comité nos trasladan las preocupaciones de la comunidad y de los clientes y nos hacen sugerencias sobre cómo podemos servirles mejor. También compartimos información con la CAP sobre programas, nuevos productos y servicios, además de novedades en el sector energético. El comité está compuesto por un representante de cada una de las ocho circunscripciones del distrito y dos miembros generales. Si desea contactar al miembro que representa a su distrito, puede escribir a:

The Consumer Advisory Panel Public Affairs
Washington Gas
1000 Maine Avenue, SW
Washington, DC 20080

Procedimientos para la resolución de reclamos de los consumidores de la Comisión de Servicios Públicos

Si tiene alguna queja sobre nuestro servicio, póngase en contacto con nuestro Centro de Atención al Cliente. También tiene derecho a presentar una queja ante la Comisión de Servicios Públicos del distrito de Columbia, en la siguiente dirección:

Public Service Commission of the
District of Columbia
1325 G Street, NW, 8th Floor
Washington, D.C. 20005

También puede llamar a la Comisión al **202-626-5100** o visitar la página web de la Comisión en **www.dcpssc.org**.

Disponibilidad de asistencia y representación legal de la Oficina de la Asesoría Legal Pública

La Oficina de la Asesoría Legal Pública del distrito de Columbia está a su disposición para ayudarlo y puede proporcionarle representación legal en caso de litigio. La oficina se encuentra en 655 15th Street NW, Suite 200, Washington, D.C. 20005 y puede ponerse en contacto por teléfono al **202-727-3071** o por correo electrónico en **ccceo@opc-dc.gov**.

Información sobre productos de gas natural

Guía del comprador

Washington Gas no vende productos de gas natural. Sin embargo, publicamos una guía anual de productos para el hogar con el fin de dar información sobre la selección, la compra y la instalación de equipos de calefacción, calentadores de agua y otros productos de gas natural para su hogar. Visite **www.washingtongas.com** y en la pestaña *Services* (Servicios), *Home Owners* (Propietarios), seleccione *Download a Buyer's Guide* (Descargar la Guía del comprador) para consultar la *Guía del comprador de productos* o el *Kit de conversión GRATUITOS*, que incluyen la información más reciente sobre los productos de gas natural energéticamente eficientes. Washington Gas recomienda enfáticamente que todas las instalaciones las realice un profesional autorizado y que usted revise las referencias.