

Virginia

2001-2002
Manual del Cliente



Washington
Gas



energía + tiempo

Índice

- 6 Servicios al cliente**
 - Comuníquese con nosotros por teléfono
 - Comuníquese con nosotros por correo
 - Comuníquese con nosotros por correo electrónico
- 8 Los medidores y cómo leerlos**
 - Cómo leer su medidor
 - Cómo leer un medidor digital
 - Lecturas calculadas
 - Lectura remota del medidor
 - Cambio de lugar del medidor
 - Robo de gas
- 11 Su cuenta de gas**
 - El estado de su factura
 - Una explicación de los cargos
 - Esquema de las tarifas
 - Preguntas
- 14 Pago de su factura de gas**
 - Opciones de pago
 - Cargos por pago tardío
 - Planes de pago
- 18 Iniciación y cancelación del servicio**
 - Solicitud del servicio
 - Depósito de seguridad
 - Cambio de domicilio
 - Programa de cambio automático de nombre
 - Plan "Smooth Moves" (Mudanza fácil)
 - Corte del servicio en caso de emergencia
 - Desconexión
- Procedimientos en caso de disputa
 - Notificación a terceras personas
- 23 Seguridad**
 - Válvulas de exceso de flujo
 - Si huele a gas
 - Monóxido de carbono
 - Uso seguro de los aparatos de gas domésticos
 - Excavaciones
 - Mantenimiento de las tuberías de gas
- 30 Programas de ayuda para pagar la energía**
 - El Programa LIHEAP (Low Income Home Energy Assistance Program)
 - El Programa Virginia Emergency Assistance Program
 - El Programa WAFF (Washington Area Fuel Fund)
- 32 Servicios a la comunidad**
 - Programa de oradores
- 33 Servicios de aparatos domésticos**
 - Compra de aparatos
 - Guía para comprar una chimenea
 - La seguridad de los aparatos domésticos
- 34 La Comisión de Corporaciones del Estado de Virginia**

Washington Gas

Ofrece a sus clientes
la oportunidad de elegir.

Washington Gas es una de las principales compañías que propone brindarle la oportunidad de elegir a su proveedor de gas natural. Su decisión podría dar como resultado una disminución en los costos de gas y una cuenta de gas más económica.

A través de un exitoso programa piloto que estuvo en vigor del 1° de enero de 1999 al 1° de abril del 2001, la Comisión de Corporaciones del Estado de Virginia (State Corporation Commission o SCC) permitió que un grupo limitado de clientes de Washington Gas comprara gas natural de proveedores que compiten entre sí. Miles de clientes de Washington Gas aprovecharon esa oportunidad. Como resultado de este programa piloto, Washington Gas solicitó un permiso a la SCC para que *todos* sus clientes pudieran comprar el gas natural del proveedor de su predilección. La SCC otorgó el permiso, lo que convirtió a Washington Gas en la primera compañía de servicios públicos de Virginia con autorización para brindar acceso a todos sus clientes a proveedores de energía competitivos. A partir del 1° de enero del 2002, todos los clientes de Washington Gas tendrán la oportunidad de adquirir su gas natural del proveedor que deseen. Washington Gas continuará distribuyendo el gas a los hogares y respondiendo a emergencias las 24 horas.

Si lo desea, puede seguir comprando su gas natural directamente de Washington Gas.

Nosotros no obtenemos ninguna ganancia del gas natural que adquirimos y vendemos a nuestros clientes, lo que significa que usted paga exactamente lo mismo que nosotros. Si desea que Washington Gas continúe comprando el gas por usted, no tiene que hacer nada.

Obedeciendo los reglamentos estatales, Washington Gas proporcionará a los proveedores de gas una lista de sus clientes, misma que se actualizará cada seis meses. Sin embargo, los clientes mismos podrán decidir que se les excluya de esa lista. Periódicamente se incluirá en su factura más información sobre esta opción.

Para obtener más información sobre el Programa de Opciones para los Clientes, por favor llame a Washington Gas al **(703) 750-1000** o visite nuestro sitio en Internet en **www.washgas.com**.

Servicios al cliente

Comuníquese con nosotros por teléfono

Llámenos cuando tenga preguntas, sugerencias o problemas.

- Nuestro número principal es el **(703) 750-1000**. Los clientes que no hablan inglés también pueden llamar a este número y se les conectará con un servicio de interpretación que ofrece más de 20 idiomas.
- Si vive fuera del área de llamadas locales, llame al **1 (800) 752-7520**.

- Si huele a gas, llámenos 24 horas del día, siete días a la semana al **(703) 750-1400** o al **1 (800) 752-7520**.
- Los clientes con problemas auditivos nos pueden llamar al **(703) 750-7975**.

Por favor vea el dorso de este folleto para obtener la lista completa de los números de Washington Gas.

Nuestros representantes del Departamento de Servicio al Cliente están disponibles de lunes a viernes (excepto días festivos) de 8 a.m. a 9 p.m., y los sábados de 8 a.m. a 4:30 p.m., para contestar sus preguntas acerca de su cuenta o para programar un servicio de gas.

Comuníquese con nosotros por correo

Por favor envíe su correspondencia — ya sean tarjetas de cambio de domicilio, comentarios, elogios o preguntas — a **Washington Gas, Customer Care, 6801 Industrial Road, Springfield, VA 22151**, a menos que se le indique otra dirección. Su carta debe incluir los datos siguientes:

- Un número de teléfono con código de área a donde podamos llamarle.
- Un breve resumen de su pregunta o problema;
- Su número de cuenta y su dirección;
- Copias de sus facturas de gas y cheques cancelados, si la consulta es sobre facturación.

Comuníquese con nosotros por correo electrónico

Para solicitar información sobre su cuenta — servicio, facturación o cambio de nombre— envíenos un mensaje electrónico a **custsrv@washgas.com**. Para establecer o cancelar el servicio de gas natural o para programar un servicio de teléfono, cable o electricidad, visite nuestro sitio en Internet en **www.washgas.com** y haga clic en el enlace **makethemove.com** en la página inicial. Para obtener más detalles, por favor consulte la sección **Cambio de domicilio** en la página 19.

Los medidores y cómo leerlos

Los medidores miden la cantidad de gas que usted consume. Nosotros probamos y cambiamos los medidores siguiendo las reglas de la Comisión de Corporaciones del Estado de Virginia. Washington Gas es propietario del medidor y de la tubería que se conecta a este medidor desde la calle y está a cargo de su mantenimiento. *Su responsabilidad es asegurarse que tengamos acceso al medidor y al área circundante.*

Su factura se basa en las lecturas mensuales de los medidores. En esa factura encontrará la fecha programada para la siguiente lectura de su medidor, así como la fecha de la lectura actual y la anterior.

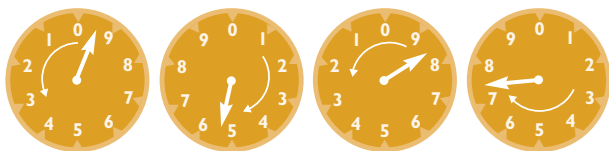
Cómo leer su medidor

En algunas áreas, si nuestro personal no puede leer su medidor, le dejará una tarjeta postal con

el franqueo pagado para que usted mismo lo haga. Si encuentra una de estas tarjetas, usted mismo puede leer su medidor, anotar la cantidad en la tarjeta y enviarla el día siguiente. Si lo prefiere, nos puede llamar al **(703) 750-1000** para darnos su lectura o puede enviarnos un mensaje electrónico con el dato a **custsrv@washgas.com**.

Para leer su medidor, siga los pasos siguientes:

- En la sección de cuatro relojes, comience con el de la izquierda. Localice la aguja y anote el número que la aguja acaba de pasar.
- Si la aguja se encuentra entre dos números, anote el número menor. Si se encuentra directamente sobre un número, registre ese número.
- Pase al siguiente reloj de la derecha y repita la operación con los tres relojes restantes.



En este ejemplo, el primer reloj marca 9, en el segundo indica 5, el tercero marca 8 y el cuarto reloj indica 7. La lectura completa es 9587.

Cómo leer el medidor digital

Si usted tiene un medidor digital, simplemente anote los números indicados.

Lecturas calculadas

Usted se dará cuenta de que no pudimos leer su medidor si la palabra *Estimate* (cálculo) aparece a la derecha de la frase *Current Reading* (Lectura actual) en su factura de gas. A veces es necesario que calculemos su consumo de gas, especialmente cuando nuestro personal no puede leer el medidor o cuando se ha agotado la batería del aparato de lectura remota y se debe cambiar (si su medidor es de lectura remota).

Las facturas que contienen un cálculo se basan lo siguiente:

- la cantidad de gas que usted ha consumido en el pasado
- el clima actual
- la duración del periodo de facturación

Las lecturas calculadas son muy similares al consumo real, pero es necesario leer el medidor para que su cuenta se mantenga actualizada.

Lectura remota (a distancia) del medidor

En ciertas partes de nuestra área de servicio contamos con sistemas de lectura remota. Estos sistemas combinan tecnología avanzada de radio y de computación que nos permite leer los medidores desde cierta distancia. De vez en cuando se dan ciertas condiciones que bloquean nuestra señal de radio y será necesario acercarnos al medidor para obtener la lectura. Asimismo, si su medidor está equipa-

do con esta tecnología de lectura a distancia, ocasionalmente necesitaremos tener acceso para hacer alguna prueba, cambiar la batería o hacer reparaciones.

Cambio de lugar del medidor

Si usted está haciendo alguna remodelación y quiere cambiar de lugar el medidor, llámenos por lo menos de 8 a 12 semanas antes de iniciar el proyecto. Esto nos dará el tiempo necesario para preparar un presupuesto gratuito por escrito acerca de lo que costaría cambiar de lugar el medidor y cuándo tiempo nos tomaría hacerlo. El cargo por cambiar el medidor de lugar depende de que tan difícil sea volver a instalarlo.

Robo de gas

La alteración de un medidor de gas puede ser peligrosa. Si sabe o sospecha que alguien está alterando el medidor o haciendo conexiones ilegales, llame a la **Línea Directa sobre Robo de Gas (Gas Theft Hotline) de Washington Gas al (703) 750-4570** y deje un mensaje. No es necesario que diga su nombre. Ofrecemos una recompensa por cada denuncia verificada de una conexión ilegal o de robo de medidores.

Su cuenta de gas

El estado de su factura

Todos los clientes de Virginia tienen derecho a comprar su gas natural de Washington Gas, la compañía de servicio, o de un proveedor de servicios de energía. Sin importar lo que escoja,

Washington Gas le seguirá llevando el gas a su hogar mediante su sistema de tuberías.

- Usted será cliente del **Servicio de Venta de Gas de Washington Gas** si compra el gas de Washington Gas.
- Usted será cliente del **Servicio de Distribución de Gas de Washington Gas** si compra el gas de un proveedor de energía competitivo.

Los clientes del Servicio de Venta solamente reciben una factura de Washington Gas.

Los clientes del Servicio de Distribución pueden recibir su factura de una de las maneras siguientes:

- Factura única, en la que se combinan los cargos de Washington Gas y los cargos del proveedor de gas (esta factura la envía ya sea Washington Gas o el proveedor).
- Dos facturas separadas — Washington Gas le envía la cuenta correspondiente al cargo por sistema, al cargo por el servicio de distribución y los impuestos correspondientes. El proveedor de gas natural le envía una factura por lo que cuesta el gas.

Una explicación de los cargos

No importa si usted es cliente del Servicio de Distribución o del Servicio de Venta, encontrará algunos de los siguientes puntos en su factura de gas:

- **CCF de gas utilizado** – Es la unidad de medición de su medidor para la cantidad de gas que consume. Un CCF equivale a 100 pies cúbicos de gas. Hay un factor de conversión para el valor de calentamiento del combustible y una cifra de conversión del uso que se denomina **Total de Termias** (*Total Therms*).
- El **Cargo por Gas Comprado** (*Purchased Gas Charge o PGC*) indica el costo total del gas y el costo por transportarlo al sistema de Washington Gas.
- El **Cargo por Distribución** (*Distribution Charge*) representa el costo de transportar el gas desde nuestro sistema hasta su domicilio.
- El **Cargo por Sistema** (*System Charge*) cubre algunos costos relacionados con el suministro del servicio, incluyendo depreciación, impuestos, mantenimiento y reparación de las tuberías y los gastos relacionados con los clientes tales como la lectura de los medidores y la facturación.
- Los **Impuestos** establecidos por el gobierno local que nuestra compañía recauda y envía a las autoridades competentes.

Las lámparas de gas que se instalaron en los últimos 10 años cuentan con medidor. En el caso de las lámparas de gas más antiguas, es posible que no se mida el consumo de gas sino que se facture de acuerdo con una cantidad fija que aparece en el renglón correspondiente a **Unmetered Gaslight** (Lámparas de gas no

medidas). Una lámpara de gas típica consume aproximadamente 219 termias al año. Si usted enciende o apaga una lámpara de gas, avísenos inmediatamente para que le podamos facturar correctamente.

Esquema de las tarifas

Los cargos descritos anteriormente están incluidos en los esquemas de tarifas que muestran los precios que la Comisión de Corporaciones del Estado de Virginia (*Virginia State Corporation Commission*) nos permite cobrar. El Servicio Residencial está incluido en los Esquemas de Tarifas No. 1 y 1A (*Rate Schedule No. 1 and 1A*). Para obtener una copia de los esquemas de tarifas y de las cláusulas de servicio general, llámenos al **(703) 750-1000** en horario de oficina o visítenos en nuestro sitio de Internet en **www.washgas.com**.

Preguntas

Si tiene preguntas acerca de su cuenta, por favor consulte la sección **Servicios al Cliente** en la página 6.

Pago de su factura de gas

Opciones de pago

Por Correo: Envíenos la parte superior de su factura con su pago. *Envíe su pago por cheque o giro postal (money order); nunca envíe dinero en efectivo.* Y para asegurarnos de acreditar el pago a su cuenta, anote su número de cuenta en el cheque o en el giro postal. **No incluya**

ninguna correspondencia con su pago, ni escriba o efectúe pedidos en el talón de su factura.

Si envía su pago en un sobre distinto al que nosotros incluimos, diríjalo a **Washington Gas, P.O. Box 96502, Washington, DC 20090-6502**. Si envía pagos a otra dirección se retrasará el procesamiento de su pago.

Plan de Pago Automático: Con este plan, su pago se deduce automáticamente de su cuenta de cheques y se transfiere electrónicamente a nuestra cuenta el día en que vence el pago de su cuenta. Llámenos al **(703) 750-1000** para inscribirse en este plan. También puede obtener un formulario de solicitud en nuestro sitio de Internet **www.washgas.com**.

Pago en las oficinas de Washington Gas: Pague su cuenta en persona en nuestras oficinas centrales o en Anacostia, en el Distrito de Columbia. Nuestra oficina central, ubicada en 1100 H Street, N.W., está abierta de lunes a viernes (excepto días festivos) de 8:30 a.m. a 4:30 p.m. La oficina de Anacostia, en donde sólo se acepta pago con cheque o giro postal (money order), está abierta de 8 a.m. a 4 p.m., de lunes a viernes (excepto días festivos). La dirección es 3101 Martin Luther King, Jr. Avenue, S.E.

Buzones especiales de pago: En **Virginia** puede usar el buzón especial que se encuentra en el estacionamiento de nuestras oficinas en Springfield, VA, a su disposición las 24 horas. La dirección es 6801 Industrial Rd. En **Maryland**, use el buzón especial ubicado en el

estacionamiento de nuestras oficinas de Forestville, MD en 4000 Forestville Road. En el **Distrito de Columbia**, puede usar los buzones especiales de nuestra oficina de Anacostia y de las oficinas centrales (el buzón está en la entrada principal de ambas instalaciones).

Nota: En los buzones especiales de pago, Washington Gas sólo acepta cheques o giros postales.

En el banco SunTrust: Las sucursales ubicadas en toda el área metropolitana de Washington aceptan pagos para las facturas regulares y aquellas que contengan recordatorios. Además, SunTrust acepta pagos parciales de su cuenta de gas.

En Western Union: Para pagar su cuenta de gas puede usar el servicio *Quick Collect*, en oficinas en todo el país. Llame al **1 (800) 325-6000** para que le indiquen la sucursal más cercana a usted. Por este servicio se le cobrará la cantidad adicional de \$11.95

Nota: Si ha recibido un aviso de desconexión, por favor llame al Departamento de Servicio al cliente al (703) 750-1000 o hable con un representante de crédito en las oficinas de Washington Gas para saldar su cuenta inmediatamente. No deje su pago en los buzones especiales ni el banco, ni utilice ningún otro servicio de pago.

Aplicamos una multa de \$10 por cada cheque devuelto. En ese caso, requeriremos pago en efectivo, cheque certificado o giro postal por la cantidad del cheque devuelto.

Cargos por pago tardío

Debe hacer su pago en la fecha de vencimiento o antes. La fecha de vencimiento (*due date*) aparece en su factura. Si no recibimos su pago para la fecha debida, se cobrará un recargo equivalente al 1% de la cantidad que deba, y al final de cada período de facturación nominal de 30 días se agregará un cargo equivalente al 1% de la cantidad que no haya pagado.

Sus pagos se aplicarán primero a las cantidades que no haya pagado.

Planes de Pago

El **Plan Económico** (*Budget Plan*) distribuye el costo de la calefacción de invierno entre las cuentas de los doce meses. En este plan se calcula un pago mensual promedio basado en su consumo anterior de gas, en las condiciones del tiempo normales y en los costos del gas que se esperan. En la mayoría de los casos, usted deberá pagar esta cantidad mensual durante todo el año. Debido a que realizamos revisiones periódicas de su cuenta, podríamos cambiar la cantidad de su factura para evitar que pague una gran cantidad al final del año presupuestario. Si esto sucede, le enviaremos una notificación en su factura mensual. Para obtener más información, llame al **(703) 750-1000** o inscribese en este programa usando nuestro sitio en Internet, **www.washgas.com/custinfo/payplans.htm**.

Nota: Para inscribirse en el Plan Económico, sus pagos deben estar al corriente.

El **Plan de Extensión de Pago** (*Payment Extension Plan*) puede posponer la fecha de vencimiento de la cuenta para algunos clientes, por lo general personas cuya fuente de ingresos principal es un cheque mensual del gobierno o un cheque de pensión. Con el **Plan de Extensión de Pago** la fecha de vencimiento de la cuenta (el último día en que puede pagar sin que se le cobre recargos) se pospone hasta el día 5 del mes siguiente, lo que le facilita aplicar una porción de su pago de asistencia a su factura del gas. No hay cargos por pago tardío si recibimos su cheque antes de la fecha establecida para la extensión de pagos. Si desea obtener más información, llame al **(703) 750-1000**.

Iniciación y cancelación del servicio

Solicitud del servicio

Escríbanos o llámenos por teléfono para solicitar el servicio de gas. Por favor consulte las secciones **Cambio de domicilio**, **Programa de cambio automático de nombre** y **Plan Smooth Moves (Mudanza fácil)**, que aparecen a continuación, para obtener más detalles sobre cómo iniciar o cancelar el servicio.

Depósito de seguridad

Dependiendo de su historial de pago, le podríamos pedir un depósito de seguridad para iniciar o continuar su servicio. El depósito correspondiente a los usuarios residenciales nunca

será mayor que la facturación real o calculada del servicio de gas para un período de facturación máximo de dos meses. En la mayoría de los casos, los depósitos pueden pagarse en cuotas.

Luego de 12 meses le devolveremos su depósito más intereses, siempre y cuando la cuenta no se haya cancelado por falta de pago, no se haya pasado de la fecha de vencimiento más de dos veces y no se deba nada en el momento de la devolución del depósito. Todos los depósitos que estén en poder de Washington Gas durante más de 90 días devengan interés simple a la tasa anual que especifique la Comisión de Corporaciones del Estado de Virginia.

Los depósitos no se pueden usar para pagar una cuenta actual o con fecha de pago vencida.

Cambio de domicilio

- Le pedimos por lo menos 72 horas de aviso (excluyendo los fines de semana y días festivos) para conectar o desconectar su servicio. Para iniciar el servicio se requiere un pago de \$30.
- Necesitamos tener acceso al medidor para hacer la lectura final. Si por cualquier razón no podemos leer el medidor, calcularemos la cantidad de su cuenta final.
- Si lo desea, puede leer usted mismo el medidor y llamarnos para darnos a conocer la lectura si el nuevo ocupante ya nos ha presentado un pedido para dejar activo el servicio de gas.

- También le podemos ayudar a establecer o cancelar su servicio de gas natural si visita nuestro sitio www.washgas.com. Haga clic en el enlace makethemove.com de nuestra página inicial y siga las instrucciones que aparecen en pantalla. Cuando use makethemove.com para hacer su solicitud, por favor hágala por lo menos *cinco días antes* de la fecha de su mudanza. Este servicio es gratuito.

Programa de cambio automático de nombre

Este programa incluye un acuerdo escrito entre Washington Gas y los administradores y/o propietarios de edificios mediante el cual se transfiere el servicio de gas del inquilino al propietario cuando el inquilino nos informa que se mudará. Con este programa, el servicio no se interrumpe cuando el inquilino lo cancela sino que solamente se le notifica al propietario que se ha hecho el cambio a su nombre.

Plan Smooth Moves (Mudanza fácil)

Para asistir a los propietarios o inquilinos nuevos, ofrecemos el formulario **Smooth Moves** a los constructores y administradores. Este formulario sirve como solicitud para el servicio de gas. Para participar en el programa **Smooth Moves**, los administradores o propietarios de edificios deben llamar al **(703) 750-1000** o visitar el sitio www.washgas.com para obtener un formulario de inscripción.

Corte del servicio en caso de emergencia

Si se llegara a suscitar una emergencia, es posible que interrumbamos su servicio de gas sin

previo aviso. También podemos tomar esta medida si se ha alterado el medidor de gas o si se han violado los códigos de seguridad locales, estatales y federales. Volveremos a conectar el servicio tan pronto nos sea posible. Si hay alguna situación que presente peligro, deberá reparar su equipo de gas antes de activarlo nuevamente.

Desconexión

Si tiene problemas para pagar una cuenta o un depósito de seguridad, o si tiene algún tipo de inconveniente, por favor avísenos. Siempre nos esforzaremos por encontrar una solución para nuestros clientes antes de desconectar el gas.

Si debemos desconectar el servicio por alguna razón que no sea una emergencia:

- Le notificaremos por escrito con 10 días de anticipación, pero si usted proporciona información falsa en el momento de solicitar el servicio, podemos interrumpir el servicio enviándole una notificación por escrito con siete días de anticipación.
- Le dejaremos un aviso escrito que incluirá un número de teléfono al cual puede llamar para obtener más información.

El servicio se reanudará cuando se solucionen las violaciones y/o se paguen las cuentas pendientes. Se aplicará un cargo por reconexión y podrá requerirse un depósito.

Procedimientos en caso de disputa

Para reclamar la desconexión del servicio o la cantidad de su cuenta, llame al **(703) 750-1000**

o al **1 (800) 752-7520** (sin costo), si vive fuera del área de llamadas locales. Le atenderá un representante del Departamento de Servicio al Cliente, quien podría comunicarle con otro integrante del personal, si fuese necesario. Cuando llame, por favor tenga a la mano su factura y número de cliente.

Si no está de acuerdo con nuestras conclusiones, puede comunicarse con la Comisión de Corporaciones del Estado de Virginia (*Virginia State Corporation Commission*), la entidad que regula todas las compañías de servicios públicos del estado. El número gratuito es el **1 (800) 552-7945**. Si desea hacerlo por correo, la dirección es SCC's Division of Energy Regulation, Manager of Consumer Services, P.O. Box 1197, Richmond, VA 23218-1197.

Notificación a terceros

Con el programa **Notificación a terceros** (*Third Party Notification*) usted puede evitar que se desconecte el servicio si se encuentra lejos de su hogar por largos períodos, si está enfermo o si tiene problemas para manejar sus asuntos. Este programa nos permite enviar una copia del aviso de desconexión a la tercera persona que usted designe. Esta persona no será responsable por el pago sino que solamente recibirá una notificación a tiempo sobre la desconexión inminente para que pueda tomar las medidas necesarias. Llame **(703) 750-1000** para obtener más información.

Seguridad

Válvulas de exceso de flujo

Una válvula de exceso de flujo (EFV, en inglés) podría reducir las consecuencias de una fuga de gas en caso de que se rompa una tubería de gas externa. Estas válvulas están diseñadas para interrumpir el servicio de gas a su hogar y reducir la probabilidad de que fluya libremente por una tubería rota. Desde enero de 1999, y como respuesta a las regulaciones del gobierno, Washington Gas ha estado instalando estas válvulas sin costo alguno para los consumidores en todas las tuberías residenciales nuevas de gas natural y cuando ha sido necesario cambiarlas. **Podemos instalar una válvula de exceso de flujo en una tubería de gas natural existente a un costo de entre \$500 y \$1000 aproximadamente, o quizá más, dependiendo del tiempo y el trabajo necesarios para instalarla.** Por favor llame a Washington Gas al **(703) 750-1000** para obtener más información o para hacer una cita para instalar una de estas válvulas en una tubería residencial ya existente.

Si huele a gas

El gas natural es una sustancia que no tiene color, sabor ni olor, y además no es tóxica. Para su seguridad, le agregamos un olor desagradable llamado mercaptin. Este olor le alerta que hay una fuga de gas antes de que represente un peligro.

- Si el olor a gas **no es muy fuerte**, llame a nuestra línea de emergencia para fugas al

(703) 750-1400 o, fuera del área de llamadas locales, al 1 (800) 752-7520. No trate de localizar de dónde viene el olor.

- Si no está seguro que haya habido una fuga de gas en su casa, o si no puede determinar qué tan fuerte es el olor, de cualquier manera sea precavido y salga del edificio siguiendo las instrucciones que aparecen a continuación.
- Si el **olor es muy fuerte**, o si escucha un sonido parecido a un silbido, salga del edificio **inmediatamente** sin cerrar las puertas con llave. No haga nada que pudiera generar una chispa, por ejemplo, no encienda fósforos, no use ningún tipo de equipo telefónico, no encienda ni apague aparatos eléctricos o interruptores de la luz ni encienda su carro. Una vez que se haya alejado lo suficiente del área, llame al **911**. Siga las mismas instrucciones si se encuentra al aire libre y huele a gas, si escucha un sonido parecido a un silbido o si ve tierra que sale volando o disparada al aire.

Ya que distribuimos el gas natural a través de una red de tuberías subterráneas, es posible que el gas se filtre en edificios, incluso en los que no tienen este servicio.

Llámenos al **(703) 750-1000** y le enviaremos una muestra "rasque y huela" para que sepa a qué huele el mercaptin.

Monóxido de carbono

El monóxido de carbono (CO) es un gas

tóxico sin color ni olor que se genera cuando los combustibles fósiles no se queman totalmente. La mayoría de los incidentes con CO están relacionados con emanaciones de automóviles, pero algunos se producen por que hay obstrucciones en las aberturas de calderas, hornos o chimeneas y en aparatos domésticos a los que no ha dado el mantenimiento debido.

Las señales de advertencia de que hay monóxido de carbono en su casa incluyen:

- Aire denso y rancio
- Corrientes invertidas que vienen de un tiro de la chimenea, caldera o de un calentador de agua
- Llamas ondulantes de color amarillo, o
- El fuego del piloto que titila o se apaga constantemente.

Si usted nota este tipo de señales, llame a un profesional para que inspeccione el equipo.

Los síntomas de envenenamiento por CO incluyen:

- Mareo, fatiga, náusea, vómito, dolor de cabeza, zumbido en los oídos, visión borrosa, ardor en los ojos y desmayo.

Si usted sospecha que hay CO, abandone el sitio inmediatamente y llame al **911** desde la casa de un vecino.

La Comisión de Seguridad de Productos de Estados Unidos (U.S. Consumer Product Safety Commission) recomienda que se instalen detectores de CO en los hogares, cerca de los dormitorios.

Uso seguro de los aparatos de gas domésticos

Muchos aparatos de gas tienen quemadores abiertos y los modelos más antiguos tienen también llamas piloto que se mantienen encendidas permanentemente. Es muy importante mantener el área donde se encuentren estos aparatos libre de objetos inflamables, particularmente pinturas, solventes, trapos empapados de aceite y recipientes con gasolina.

Cualquier aparato de gas que se encuentre en la cochera o garaje de una residencia se debe instalar de acuerdo con las disposiciones del código, es decir, todos los quemadores y los dispositivos de combustión se deben encontrar a por lo menos 18 pulgadas de altura del suelo. Dado que los quemadores de los calentadores de agua (termotanques) se encuentran en la parte inferior de éstos, nunca se deben instalar en lugares donde se guardan materiales inflamables.

Estas son algunas de las señales de advertencia que debe vigilar en un aparato de gas ya que podrían indicar que se está produciendo monóxido de carbono:

- Una llama predominantemente amarillenta
- Hollín o

- Un olor penetrante y persistente.

Mantenga a la mano los instructivos de sus aparatos domésticos y consúltelos regularmente. A continuación encontrará algunos consejos sobre el uso eficiente de los aparatos de gas:

- Llame a una compañía o persona calificada para hacer un chequeo de su **equipo de calefacción** de gas natural antes de que llegue el invierno. El equipo incluye hornos, calderas y/o calentadores que no tengan ventilación. Si usted ve o sospecha que su sistema de calefacción no está funcionando bien, apáguelo y llame a un servicio de reparaciones o a Washington Gas al **1 (888) 941-HEAT (941-4328)** para que le brinden información sobre un contratista con licencia.
- Limpie o cambie regularmente los **filtros de aire** para asegurar que su unidad de calefacción funcione correctamente y para ahorrar dinero en su cuenta de gas.
- **Nunca** emplee **estufas** con quemadores abiertos ni **hornos** para calentar su casa. La combustión continua puede producir monóxido de carbón y es un peligro de incendio.
- Las mangueras de ventilación de las **máquinas secadoras** deben mantenerse libres de hilachas y pelusas ya que estos materiales pueden provocar un incendio.
- Bajar la temperatura de su **calentador de agua** puede prevenir las quemaduras causadas por el agua caliente. Fije el termostato a un máximo de 120° Fahrenheit.

Si su indicador dice “*Warm-Normal-Hot*” (Tibio-Normal-Caliente) o “*Low-Medium-High*” (Bajo-Medio-Alto), la posición “*Warm*” (Tibio) o “*Low*” (Bajo) debe corresponder a unos 120° Fahrenheit.

- Si tiene un **lavaplatos automático** y el fabricante recomienda fijarlo en posición de temperatura “Normal,” pregúntele a un plomero sobre dispositivos antiquemaduras para su ducha y las llaves de lavabos.
- Cuando instale **leños o inserciones de gas** en una chimenea a leña normal, debe prestar atención especial a las especificaciones del fabricante en lo que se refiere a la ventilación. Muchos leños necesitan que la chimenea esté completamente abierta cuando están en combustión y otros requieren ventilación directa hacia el exterior.
- Las **parrillas de gas** se deben encender con la tapa abierta. Las parrillas de gas natural diseñadas para uso al aire libre nunca se deben utilizar bajo techo.

Para más información sobre el uso seguro de aparatos y sistemas de gas natural, por favor llámenos al **(703) 750-1000** y pida una copia de nuestro folleto gratuito, *Using Natural Gas Safely*, o en español, *Cómo usar el gas natural de una forma segura*.

Excavaciones

Las tuberías de gas que llegan a su casa están enterradas. Antes de comenzar un trabajo de excavación, es importante que usted verifique

el sitio exacto donde se encuentran enterradas dichas tuberías (y otras tuberías de servicios públicos).

Llame a Miss Utility al **1 (800) 257-7777** por lo menos 48 horas antes de que comience la excavación (excluyendo los fines de semana y días festivos). Este servicio gratuito notifica a todos los contratistas para que localicen y marquen sus respectivas líneas o tuberías en un área determinada. Las marcas indican los lugares en donde no debe excavar. Los daños a tuberías subterráneas de servicios públicos pueden causar serias lesiones y costosas reparaciones, además de interrupciones de servicios para usted y sus vecinos.

Mantenimiento de las tuberías de gas

Washington Gas opera y mantiene todas las tuberías de gas natural **hasta el medidor de gas, incluyendo a éste último**. Nos esforzamos para ofrecerle un servicio seguro y confiable y al mismo tiempo nos aseguramos que la infraestructura de tuberías de propiedad de la compañía reciba un mantenimiento adecuado.

Usted es responsable por la inspección y el mantenimiento de toda la tubería sobre la superficie y subterránea **del lado del medidor hacia su casa (incluso el medidor)**. Si no se da mantenimiento a esta tubería, puede corroerse y producir fugas. Debe inspeccionar periódicamente todas las tuberías de gas localizadas de su lado del medidor para detectar fugas o corrosión y repararlas si descubre algún factor que pueda presentar un peligro.

Para obtener información sobre las compañías que pueden realizar el mantenimiento y la vigilancia de tuberías de gas que le corresponden a usted, llámenos al **1 (888) 941- HEAT (941-4328)**.

Los reglamentos federales y estatales y la propia política de Washington Gas prohíben construir una estructura cerrada sobre una tubería de gas natural. Si usted tiene una estructura cerrada sobre una tubería de gas natural, o si cree tenerla, llámenos al **(703) 750-1000** para programar una inspección del sitio.

Programas de ayuda para pagar la energía

El Programa LIHEAP (Low Income Home Energy Assistance Program)

Washington Gas ha apoyado por mucho tiempo el programa ***Low Income Home Energy Program*** (LIHEAP, siglas en inglés de Programa de Energía del Hogar para Personas de Bajos Ingresos). A través de este programa, el gobierno federal distribuye fondos a los estados y éstos a su vez otorgan subsidios para ayudar a pagar las cuentas de energía de personas que cumplen con los requisitos.

Virginia Emergency Assistance Program

El programa ***Virginia Energy Assistance Program*** (Programa de ayuda de emergencia de Virginia) es un programa financiado por el gobierno federal que ofrece asistencia para complementar el pago de las facturas de energía. Para obtener más información, llame a

la oficina local de servicios sociales o a Washington Gas al **(703) 750-1000**.

El Programa WAFF (Washington Area Fuel Fund)

El programa **Washington Area Fuel Fund** (Fondo de Combustible del Area de Washington) fue fundado por Washington Gas y lo administra el Ejército de Salvación (*Salvation Army*). Su finalidad es ayudar a familias que no cumplen los requisitos o que han agotado los fondos de asistencia para los gastos de energía que les ofrece el gobierno. Washington Gas paga los costos administrativos del fondo para que todas las contribuciones del WAFF vayan directamente a las personas que necesitan asistencia.

Los fondos WAFF están disponibles entre el 1 de enero y el 30 de mayo. Comuníquese con el Ejército de Salvación al **1 (888) 318-WAFF (318-9233)** para obtener detalles sobre la dirección y el número telefónico de la oficina en su condado. Usted puede hacer su contribución al fondo WAFF en una de tres maneras:

- Contribuyendo mensualmente. Díganos la cantidad que desea donar y la incluiremos automáticamente en su factura de gas mensual. Puede cancelar su contribución en cualquier momento. Si se comprometió a donar una cantidad fija, por favor **no** seleccione el recuadro WAFF que se encuentra en la esquina superior derecha de su factura.
- Agregando su donación a su pago de gas, cuando pueda hacerlo. Simplemente **mar-**

que la casilla que se encuentra en la esquina superior derecha de su factura y agregue la cantidad de su donación al pago de su cuenta.

- Enviando por correo una donación única. Haga su cheque a nombre de WAFF y envíelo al P.O. Box 1999, Washington, DC 20013.

Por favor observe que si usted dona una cantidad mensual al WAFF a través de su factura de gas y decide cambiar a otro proveedor de gas utilizando el Programa de Opciones para los Clientes (Customer Choice Program), la deducción automática se cancelará cuando su nuevo proveedor le envíe su primera cuenta. Para continuar haciendo donaciones cada mes a través del pago de su factura, necesitará llenar un nuevo formulario. Asegúrese de anotar en el formulario su **número de cliente** (*Customer Number*) y **no** su número de cuenta del servicio (*Utility Account Number*). Para obtener un formulario nuevo llame al **(703) 750-1000**.

Para obtener más información sobre WAFF, llame al **1 (800) 318-WAFF (318-9233)**.

Servicios a la comunidad

Programa de oradores

Los grupos comunitarios integrados por más de 12 personas pueden solicitar un orador para que trate una variedad de temas como facturación, aparatos domésticos que ahorran energía, cómo leer su medidor, el sistema subterráneo de distribución, cómo cambiar a gas

natural, seguridad, eficiencia en la energía, eliminación de la regulación, además de otros temas. Para obtener información o programar a un orador, llame a nuestra oficina de Asuntos Públicos de Virginia (Public Affairs Office) al **(703) 750-5518**.

Servicios de aparatos domésticos de gas

Compra de aparatos

Washington Gas no vende aparatos domésticos. Por favor llámenos al **1 (888) 941-HEAT (941-4328)** para solicitar información relacionada con contratistas calificados pueden brindarle precios y detalles.

Guía para comprar una chimenea

Washington Gas publica la Fireplace Buyer's Guide (Guía para Comprar una Chimenea) con el fin de ayudarlo a escoger, comprar o instalar una nueva chimenea de gas natural. Llame al **(703) 941-LOGS (941-5647)** u obtenga la Guía de nuestro sitio de Internet, **www.washgas.com**.

La seguridad de los aparatos domésticos

Acudiremos en forma inmediata y sin cargo siempre que se produzca una fuga de gas o que se informe sobre el mal funcionamiento de un aparato. Para resolver su problema, podría ser necesario interrumpir el servicio de gas a los domicilios o a los aparatos en cuestión.

Si se necesita alguna reparación del servicio, llame a un profesional de calefacción calificado. Le recomendamos que compare precios para encontrar el mejor servicio y los plazos más apropiados para usted. Llame al **1 (888) 941-HEAT (941-4328)** para obtener información sobre un contratista calificado.

La Comisión de Corporaciones del Estado de Virginia

Los cargos y las tarifas que aquí se incluyen son solamente para clientes residenciales. Todos los programas y cargos que se incluyen en este folleto son los que se encontraban vigentes en el momento en que se realizó la impresión y están sujetos a cambios.

La Comisión de Corporaciones del Estado de Virginia (SCC) regula todas las compañías de servicios públicos de Virginia. Su dirección es Tyler Building, 1300 East Main Street, P.O. Box 1197, Richmond, VA 23218. La SCC aprueba nuestras reglas de operación y establece las tarifas del gas. Puede llamar sin costo a la SCC al **1 (800) 552-7945**.

Puede consultar nuestras reglas de operación y las tarifas del gas de lunes a viernes de las 8:30 a.m. a las 4:30 p.m. en las oficinas de Washington Gas, 6801 Industrial Road, Springfield, VA. Por favor pida al guardia que le indique la oficina a la que debe ir. Si lo desea, también puede obtener esta información en **www.washgas.com**.

Números telefónicos importantes de Washington Gas

Servicios al cliente

(contamos con servicio de interpretación)

(703) 750-1000

Línea de servicio automatizada

(703) 750-7944

Fuera del área de llamadas locales

I (800) 752-7520

Teletipo para personas con problemas auditivos

TTY (703) 750-7975

Si huele a gas

(703) 750-1400

“Miss Utility”

(servicio de localización de líneas/tuberías)

I (800) 257-7777

Cambio a calefacción de gas natural

(703) 750-4325

Cambio o compra de aparatos domésticos

I (888) 941-HEAT

Información sobre chimeneas/ leños de gas natural

(703) 941-LOGS

Línea directa sobre robos de gas

(Gas Theft Hotline)

(703) 750-4570

Programa de oradores

(703) 750-5518

Internet

www.washgas.com



**Washington
Gas**

100110V1