

Información para comunicarse con Washington Gas

Servicios al cliente
(Servicio de interpretación disponible)
703-750-1000

Clientes con servicio telefónico de área limitada
202-624-6049

Línea de Servicios Especiales
(Servicios automatizados disponibles)
703-750-7944

Fuera del área local de llamadas
1-800-752-7520

Teletipo para personas con problemas auditivos
TTY 703-750-7975

Si huele a gas
703-750-1400

"District One Call"
(Servicio de localización de líneas/tuberías)
202-265-7177

Senior WarmLine
202-797-WARM

Cambio o compra de aparatos domésticos
1-888-941-HEAT

Información sobre chimeneas o leños de gas natural
703-941-LOGS

Línea directa sobre robos de gas
(*Gas Theft Hotline*)
703-750-4570

Programa de oradores
202-624-6697

En el Internet
www.washingtongas.com

Este manual se ofrece a los clientes del Distrito de Columbia de acuerdo con las reglas establecidas por la Comisión de Servicios Públicos del Distrito de Columbia. Todos los programas y los cargos que se incluyen en este folleto son los vigentes en la fecha de publicación y están sujetos a cambios.

This Customer Handbook is available in English if requested.



10022.5DS1



Distrito de Columbia 2002-2004 Manual del Cliente



energía + tiempo

Índice

- 3 **Washington Gas:
Le ofrece al cliente la
oportunidad de elegir**
- 3 **Servicios al cliente**
 - Comuníquese con nosotros por teléfono
 - Comuníquese con nosotros por correo
 - Comuníquese con nosotros por correo electrónico o Internet
- 6 **Los medidores y cómo leerlos**
 - Cómo leer su medidor
 - Lecturas calculadas
 - Lectura remota del medidor
 - Cambio de lugar del medidor
 - Robo de gas
- 8 **Su cuenta de gas**
 - Facturación
 - Una explicación de los cargos
 - Tablas de tarifas
- 11 **Pago de su factura de gas**
 - Opciones de pago
 - Cargos por pago tardío
 - Planes de pago
- 15 **Iniciación y cancelación del servicio**
 - Solicitud del servicio
 - Depósito de seguridad
 - Mudanzas
 - Programa de cambio automático de nombre
 - Plan “Smooth Moves” (Mudanza fácil)
 - Corte del servicio en caso de emergencia
 - Desconexión
 - Procedimientos en caso de disputa
 - Cómo evitar la desconexión del servicio de personas enfermas, incapacitadas o de edad avanzada

- Notificación a terceras personas
- Desconexión en invierno
- 20 **Seguridad**
 - Si huele a gas
 - Válvulas de exceso de flujo
 - Monóxido de carbono
 - Uso seguro de los aparatos de gas domésticos
 - Excavaciones
 - Mantenimiento de las tuberías de gas
- 27 **Programas de asistencia de energía**
 - Programa LIHEAP (Low Income Home Energy Assistance Program; Programa de Energía del Hogar para Personas de Bajos Ingresos)
 - Programa RES (Residential Essential Service; Servicio Esencial Residencial)
 - Programa de Asistencia para Impermeabilización
 - Programa WAFF (Washington Area Fuel Fund; Fondo de combustible del área de Washington)
- 29 **Servicios a la comunidad**
 - Panel de asesoría al consumidor
 - Programa de oradores
 - Programa Senior WarmLine
- 30 **Aparatos domésticos de gas**
 - Compra de aparatos
 - Guía para comprar una chimenea
 - La seguridad de los aparatos domésticos

Washington Gas:

Le ofrece al cliente la oportunidad de elegir.

Washington Gas tiene el interés de 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.

Más de 20,000 clientes del Distrito de Columbia han aprovechado el **Programa de Opciones para los Usuarios** de Washington Gas. Este programa permite que el mismo cliente adquiera el gas de uno de los diferentes proveedores de energía que compiten entre sí. **Washington Gas seguirá suministrando el gas a su hogar y atendiendo las emergencias de gas las 24 horas.** Si desea seguir comprando su gas natural de Washington Gas, no tiene que hacer nada. Usted paga exactamente los mismos costos por el gas que nosotros.

Para obtener más información sobre nuestro Programa de Opciones para los Usuarios, visite nuestro sitio web en www.washingtongas.com, haga clic en *Customer Choice* (Opciones para los Usuarios) (clientes residenciales) o recorra la página hacia abajo hasta llegar a *Deregulation* (Desregulación) (clientes comerciales). También puede llamar a Washington Gas al **703-750-1000** o al **202-624-6049**, o visitar el sitio web de la Comisión de Servicios Públicos del Distrito de Columbia en www.dcpssc.org.

Servicios al cliente

Comuníquese con nosotros por teléfono

Llámenos cuando tenga preguntas, sugerencias o problemas.

- Nuestro número principal es el **703-750-1000** o el **202-624-6049**. Las horas hábiles son de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a las 9:00 p.m. y los sábados de las 8:00 a.m. a las 4:30 p.m. (excepto los principales días festivos). Los clientes que prefieran hablar en un idioma que no sea el inglés pueden llamar a este número y un representante les conectará con un servicio de interpretaciones telefónicas disponible en más de 20 idiomas.
- Si vive fuera del área local de llamadas, por favor llame al **1-800-752-7520**.
- **Si se suscita una emergencia relacionada con el gas natural, llame al 703-750-1400 o al 1-800-752-7520 a cualquier hora.**
- Para servicio las 24 horas o para pagar su factura, llame a nuestra *Línea de Servicios Especiales* al **703-750-7944**.
- Los clientes con dificultades auditivas nos pueden llamar al **703-750-7975**.

Por favor consulte la contraportada de este manual para obtener información adicional sobre cómo comunicarse con Washington Gas.

Nuestros representantes del Departamento de Servicio al Cliente están a su disposición para contestar las preguntas que tenga sobre su factura de gas o para programar algún servicio. Cuando nos llame por favor tome en consideración lo siguiente:

- En situaciones en las que es necesario entrar a su hogar, los representantes de Washington Gas programan citas de lunes a viernes de las 7:00 a.m. a las 5:00 p.m. Si están disponibles, le ofreceremos un período de tiempo en la mañana o en la tarde: de las 7:00 a.m. a las 12:00 p.m. o de las 12:00 p.m. a las 5:00 p.m., o bien, todo el día de las 7:00 a.m. a las 5:00 p.m.

- Cuando tenga una cita programada, por favor manténgase disponible en el número telefónico que nos dio. Nuestras normas establecen que debemos llamar antes de ir a su casa para asegurarnos de que haya alguien que pueda atendernos. Si no nos podemos comunicar con usted, nos veremos en la necesidad de cancelar la cita y deberá llamar para hacer otra.

Nota: Todos los empleados de Washington Gas llevan una credencial de identificación con su fotografía y el logotipo de Washington Gas. Si tiene alguna inquietud acerca de si un trabajador que se encuentra en su área trabaja para Washington Gas o está haciendo algún trabajo para nuestra compañía, por favor llámenos al 703-750-1000 o al 202-624-6049.

Comuníquese con nosotros por correo

Por favor envíe toda 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. Por favor incluya los siguientes datos en su carta:

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

Comuníquese con nosotros por correo electrónico o Internet

Para solicitar información sobre su cuenta (servicio, facturación o cambio de nombre de cuenta), simplemente envíenos un mensaje electrónico a **custsrv@washingtongas.com**. Por favor consulte la sección “Mudanzas” en la página 16, para

obtener más detalles. Para pagar su factura de Washington Gas en línea, visite www.eservice.washingtongas.com.

Los medidores y cómo leerlos

Los medidores miden la cantidad de gas que se consume. Nosotros probamos y cambiamos los medidores siguiendo los requisitos de la Comisión de Servicios Públicos del Distrito de Columbia. 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 la lectura mensual del medidor. En la factura encontrará la fecha programada para la siguiente lectura de su medidor junto con la fecha anterior de lectura y la actual.

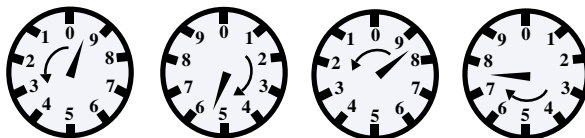
Cómo leer su medidor

En algunas áreas, si no es posible tener acceso a su medidor, dejaremos una tarjeta con el franqueo pagado para que usted mismo lo lea. Si recibe una de estas tarjetas, por favor lea su medidor, anote las cifras en la tarjeta y envíela el día siguiente o llame al **703-750-1000** o al **202-624-6049** para darnos su lectura. Si lo desea, puede enviarnos la cifra electrónicamente llenando el formulario correspondiente que se encuentra en www.washingtongas.com/forms/reportmeterreading.cfm. Si tiene un medidor digital, simplemente anote los números indicados.

Para leer un medidor con pequeños relojes, por favor siga los pasos siguientes:

- En la sección con cuatro relojes, comience con el de la izquierda. Vea en donde se encuentra la aguja y anote el número que la aguja acaba de pasar.

- Si la aguja se encuentra entre dos números, anote el número más pequeño. Si la aguja se encuentra directamente sobre un número, registre ese número.
- Avance hacia el siguiente reloj de la derecha y repita la operación con los relojes restantes.



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

Lecturas calculadas

Usted se dará cuenta de que no leímos su medidor si la palabra *Estimate (Cálculo)* aparece a la derecha de la frase *Current Reading (Lectura actual)* en su cuenta de gas. A veces es necesario que calculemos las lecturas, especialmente si no pudimos tener acceso a su medidor o cuando el dispositivo automático de lectura del medidor se haya quedado sin pila, si es que el suyo cuenta con uno.

Las facturas en que se calcula el consumo se basan en sus antecedentes de consumo de gas, en las temperaturas y en la duración del periodo de facturación. Si le preocupa que su medidor no esté midiendo adecuadamente, por favor llámenos para que hagamos una prueba.

Lectura remota del medidor

En ciertas partes de nuestra área de servicio contamos con medidores equipados con un dispositivo automatizado de lectura remota. Estos dispositivos combinan tecnología de radio y de computación que nos permite leer los medidores a cierta distancia. Sin embargo, ciertas condiciones podrían bloquear la señal transmitida y la persona

tendrá que acercarse más para poder obtener la lectura. Además, si su medidor está equipado con esta nueva tecnología, en ocasiones necesitaremos tener acceso para hacer alguna prueba o para cambiar las pilas o hacer reparaciones.

Cambio de lugar del medidor

Si está remodelando su hogar 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 programar una cita y preparar un presupuesto por escrito* del costo de cambiar de lugar el medidor. El cargo por cambiar de lugar el medidor depende de que tan difícil sea volver a instalarlo.

** Nota: En el Distrito de Columbia se cobra por hacer un presupuesto.*

Robo de gas

Alterar un medidor de gas puede ser peligroso y además es un delito castigado por la ley. 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

Facturación

Los clientes del Distrito de Columbia pueden comprar el gas natural de Washington Gas—la compañía de servicios públicos—o bien, de otro proveedor de energía competitivo. Sin importar lo que decida, Washington Gas le seguirá suministrando el gas a su hogar mediante su sistema de tuberías.

- Usted es un **Cliente del Servicio de Venta de Gas de Washington Gas** si compra su gas de Washington Gas.
- Si compra el gas de otro distribuidor de energía competitivo, entonces pasará a ser un **Cliente del Servicio de Distribución de Gas de Washington Gas**.

Los clientes del Servicio de Venta de Gas reciben solamente una factura de Washington Gas. A los clientes del Servicio de Distribución se les podría facturar como se explica a continuación y deben hablar de las opciones de facturación con su proveedor de energía.

- **Factura única.** Esta factura combina los cargos de Washington Gas y los cargos del proveedor de energía competitivo en una sola cuenta. Washington Gas o el proveedor le enviarán esta cuenta; o
- **Dos facturas separadas.** Washington Gas le envía la cuenta correspondiente a los cargos del cliente, los cargos por el servicio de distribución y los impuestos correspondientes. El proveedor de energía competitivo le envía una factura por lo que cuesta el gas.

Una explicación de los cargos

Si compra el gas natural de Washington Gas, encontrará los siguientes puntos en su factura de gas:

- **CCF de gas consumido** es la unidad de medida que utiliza su medidor para calcular el consumo de gas natural. Un CCF equivale a 100 pies cúbicos de gas, lo cual es igual a una termia. La lectura del medidor y un factor de conversión para el contenido de energía determina la cantidad **Total de termias** (*Total Therms*) que consumió.

- El **Cargo por Gas Comprado** (*Purchased Gas Charge o PGC*) es el costo del gas natural que compramos más el costo de transportarlo por las tuberías interestatales 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 al Cliente** (*Customer Charge*) cubre algunos de los costos de ofrecerle el servicio— depreciación, impuestos, mantenimiento y reparación de las tuberías de los clientes, así como gastos relacionados con los clientes como la lectura de medidores y la facturación.
- **Los impuestos** los establece el gobierno local, pero los cobra la compañía para enviarlos a las autoridades pertinentes.

Todas las instalaciones nuevas de lámparas de gas utilizan un medidor y ha sido así por más de una década. Las lámparas de gas más antiguas podrían no utilizar un medidor y se facturan de acuerdo con una cantidad fija que aparece en el renglón correspondiente a **Unmetered Gaslight** (*Lámparas de gas sin medidor*). Una lámpara de gas común y corriente de dos luces consume aproximadamente 219 términos al año. Si enciende o apaga una lámpara de gas sin medidor, avisenos inmediatamente para que le podamos facturar correctamente.

Tablas de tarifas

Los cargos descritos anteriormente están incluidos en las respectivas tablas de tarifas. Estas tablas muestran los precios que la Comisión de Servicios Públicos del Distrito de Columbia nos permite cobrar. El Servicio Residencial está incluido en las Tablas de Tarifas No. 1 y 1A (*Rate Schedule No. 1 and 1A*).

Para obtener una copia en español de las tablas de tarifas y de las disposiciones de servicio general,

llamadas Tarifas o *Tariffs*, en inglés, visite www.washingtongas.com o llámenos al **703-750-1000** o al **202-624-6049** durante horas hábiles normales.

Pago de su factura de gas

Opciones de pago

Por Correo: Envíenos la parte inferior de su factura con su pago. *Envíe un cheque o giro postal (money order); nunca 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 nada de correspondencia con su pago, ni escriba o efectúe solicitudes 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.

Por teléfono: Utilice nuestra *Línea de Servicios Especiales, 703-750-7944*, para pagar su cuenta con un cheque personal o con una tarjeta de crédito (solamente Visa o Mastercard). Cuando pague con cheque, necesitará el número de *ruta del banco (routing number)* y su *número de cuenta de cheques*, los cuales se encuentran en la parte inferior del cheque. El número de ruta consiste en los primeros nueve dígitos y el número de su cuenta de cheques es el segundo conjunto de números. *Por favor no incluya el último grupo de dígitos en ese renglón* porque ese es el número de cheque.

eService Center: Vea y pague su factura actual de Washington Gas en línea. Seleccione la opción *eBill* y le enviaremos un mensaje electrónico cuando su factura esté lista. Para obtener más información, visite www.washingtongas.com y haga clic en *eService Center*.

*Nota: Si decide pagar su factura de gas mediante nuestra Línea de Servicios Especiales o el eCenter usando una **tarjeta de crédito**, el pago lo tomará una compañía que tramita pagos de tarjetas de crédito y no Washington Gas. Esa compañía cobra una cuota con base en la cantidad de su pago.*

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 principal está ubicada en 1100 H Street, N.W. y está abierta de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m. La oficina de Anacostia, la cual solamente acepta pagos con cheque o giro postal, 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 el **Distrito de Columbia**, los clientes pueden encontrar buzones abiertos las 24 horas del día en las oficinas centrales y en las oficinas de Anacostia (los buzones están en la entrada del frente de ambas oficinas). En **Maryland**, puede utilizar el buzón las 24 horas del día ubicado en nuestras oficinas de Forestville (en el estacionamiento). La dirección es 4000 Forestville Rd. En **Virginia**, el buzón disponible las 24 horas se encuentra en el estacionamiento de nuestras oficinas en Springfield ubicadas en 6801 Industrial Road.

Nota: En los buzones de Washington Gas sólo se aceptan pagos en cheques o giros postales.

En el SunTrust Bank: Las sucursales ubicadas en el área metropolitana de Washington aceptan pagos para las facturas usuales y para las que contienen recordatorios. Además, SunTrust acepta pagos parciales de su cuenta de gas. Por favor recuerde que debe llevar su factura de gas al banco.

En el First Virginia Bank: Las sucursales aceptan pagos por la cantidad exacta indicada en su factura. Por favor recuerde que debe llevar su factura de gas al banco.

En Western Union: Puede usar el servicio *Quick Collect* en oficinas en todo el país para pagar su cuenta de gas. Llame a Western Union al **1-800-325-6000** para que le indiquen la sucursal más cercana a usted. Se le cobrará la cantidad adicional de \$12.95.

*Nota: Si recibió un aviso de desconexión, por favor llame al Departamento de Servicio al Cliente al **703-750-1000** o al **202-624-6049**, o bien, hable con un representante de las oficinas de Washington Gas para que anote de inmediato que realizó su pago. No deje su pago en los buzones especiales, ni pague por depósito bancario ni mediante ningún otro servicio de pago.*

Aplicamos una multa de \$15 por cada cheque devuelto. En ese caso, requeriremos pago en efectivo, cheque de caja o giro postal por la cantidad del cheque devuelto.

Cargos por pago tardío

Debe pagar su cuenta en la fecha de vencimiento (*due date*) indicada en su factura o antes. Si no recibimos su pago en la fecha debida, cobraremos por cada mes de facturación subsiguiente un recargo equivalente al 1% y un cargo adicional por pago tardío de 1.5% del saldo sin pagar.

Sus pagos se aplicarán primero a las cantidades que sigan sin pagar.

Planes de Pago

El **Plan Económico** (*Budget Plan*) distribuye el costo de la calefacción de invierno entre las cuentas de todo el año. Cuando usted se inscribe

en este plan, calculamos su pago mensual promedio basándonos en su consumo anterior de gas natural, ajustado a las condiciones del clima normales y a los costos de gas que se anticipan. Durante todo el año revisamos su cuenta periódicamente para asegurar que su pago mensual es el correcto. Si los costos reales del gas, el clima o el consumo son muy diferentes de nuestro cálculo original, podría ser necesario hacer un ajuste a su pago mensual para evitar pagar una gran cantidad al final del año. Si debemos hacer algún cambio, encontrará un mensaje en su factura. El Plan Económico está diseñado para ser un programa de 12 meses de duración y le alentamos a que permanezca en ese plan todo un año para que pueda aprovechar sus beneficios.

Para inscribirse, visite www.eservice.washingtongas.com o llame a nuestra *Línea de Servicios Especiales* al **703-750-7944**. Por favor tenga a la mano su número de cuenta de Washington Gas.

Aunque decida comprar el gas natural de un proveedor de energía competitivo, no perderá la oportunidad de participar en el **Plan Económico de Washington Gas**. Para obtener más información, visite nuestro sitio web en www.washingtongas.com, haga clic en *Customer Choice* (Opciones para los Usuarios) (clientes residenciales) o recorra la página hacia abajo hasta llegar a *Deregulation* (Desregulación) (clientes comerciales). También puede llamar a Washington Gas al **703-750-1000** o al **202-624-6049**.

El **Plan de Pago Automático** permite que su pago se deduzca automáticamente de su cuenta de cheques para que se transfiera electrónicamente a nuestra cuenta en la fecha de vencimiento de su factura. Llámenos para inscribirse o descargue una solicitud en www.washingtongas.com.

El **Plan de Extensión de Pago** puede posponer la fecha de vencimiento para algunos clientes, por lo general clientes cuya principal fuente de ingreso es un cheque mensual de pensión del gobierno y que reciben su factura después del día 10 del mes. Con este plan, la fecha de vencimiento de su factura actual (el último día en que puede pagar su factura sin que se le cobren multas) se extiende hasta el día 5 del mes siguiente y así se le facilita aplicar una parte de su pago de asistencia a la factura de gas. No hay cargos por pagos tardíos si recibimos el pago para la fecha de pago extendida. Para obtener detalles, llame al **703-750-1000** o al **202-624-6049**.

Para obtener más información sobre los planes de pago de Washington Gas, visite www.washingtongas.com y descargue nuestro folleto en español, titulado *Plan de Pago Automático, Plan Económico, eService Center (Automated Payment Plan, Budget Plan, eService Center)*. Para pedir un ejemplar gratuito, simplemente llámenos.

Iniciación y cancelación del servicio

Solicitud del servicio

Escribanos o llámenos por teléfono para solicitar el servicio de gas natural. Por favor vea las secciones *Mudanzas, Programa de cambio automático de nombre y Plan "Smooth Moves" (Mudanza fácil)*, a continuación, para obtener más detalles sobre cómo iniciar o cancelar el servicio.

Depósito de seguridad

Es posible que le pidamos un depósito de seguridad para mantener su servicio. Si debe pagar un depósito de seguridad, deberá depositar una cantidad en efectivo equivalente a las facturas

reales o calculadas por el servicio de gas de 60 días consecutivos de consumo máximo en un período de 12 meses.

Luego de 12 meses le devolveremos su depósito más intereses, siempre que la cuenta no haya estado atrasada durante ese período. Todos los depósitos acumulan interés simple, de acuerdo a la tasa fijada cada año por la Comisión de Servicios Públicos del Distrito de Columbia.

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

Mudanzas

- Para conectar o desconectar su servicio, le pedimos que nos notifique por lo menos 3 días hábiles antes de que lo necesite. Se cobra una cuota por conectar el servicio de gas natural.
- Necesitamos tener acceso al medidor para hacer la lectura final. Cuando nos llame para cancelar su cuenta, debemos tener acceso a su medidor para hacer la lectura final. Si no se comunica con Washington Gas no podremos cerrar su cuenta y usted será responsable de todos los cargos subsiguientes hasta que se haya liquidado dicha cuenta.
- Si el nuevo ocupante ya nos ha presentado un pedido para dejar activado el servicio de gas, puede leer usted mismo el medidor y llamarnos para darnos a conocer la lectura.

Nota: Si se muda durante el invierno y se cancela el servicio de gas, se podría congelar la tubería.

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 automáticamente el servicio de gas del nombre del inquilino al del propietario cuando el inquilino da aviso de mudanza. Bajo los términos

de este programa, el servicio no se interrumpirá cuando el inquilino cancela la cuenta y notificaremos al propietario que se ha transferido el servicio a su nombre.

Plan “Smooth Moves” (Mudanza fácil)

Para facilitar la transición de inquilinos/propietarios en los casos de mudanzas, se ofrece el formulario *Smooth Moves* a los constructores y administradores. Este formulario sirve como solicitud para el servicio de gas natural. Para participar en el programa *Smooth Moves*, llame al **703-750-1000** o al **202-624-6049** o visite www.washingtongas.com y haga clic en *Property Managers* (Administradores de propiedades) y después en *Transferring Tenant Gas Service* (Transferir el servicio de gas de inquilinos) y obtenga un formulario de inscripción.

Corte del servicio en caso de emergencia

Si se llegara a suscitar una emergencia, es posible que interrumpamos su servicio de gas natural sin previo aviso. También podemos tomar esta medida si el medidor de gas está alterado o si se han infringido los códigos de seguridad federales o los del Distrito de Columbia. 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 que podamos activarlo nuevamente.

Desconexión

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

Antes de desconectar el servicio por alguna razón que no sea una emergencia o la alteración del medidor, le notificaremos por escrito por lo menos con 15 días de anticipación.

Si se le desconecta el servicio, puede volver a conectarse en 24 horas o menos después de que se corrijan las violaciones o se salden las facturas vencidas. Antes de volverle a conectar el servicio deberá entregar un depósito y pagar una cuota por reconexión, si se le interrumpió el servicio por falta de pago. Puede hacer su pago de las siguientes maneras: (Vea las páginas 11-13.)

- Por teléfono, usando su cuenta de cheques, tarjeta de débito o crédito (solamente Visa o Mastercard);
- Mediante el *Centro eService* en www.eservice.washingtongas.com;
- En una de nuestras oficinas, donde atienden sin necesidad de cita;
- En una sucursal de SunTrust Bank o
- Por correo.

Nota: Si decide pagar por correo, deberá esperar hasta que recibamos el pago y lo tramitemos para acreditarlo a su cuenta antes de volver a conectarle el gas.

Los edificios de departamentos con **medidor maestro** cuentan con un medidor de gas que provee todo o parte del servicio de gas a ese edificio.

Obedeciendo la Declaración de Derechos de los Consumidores del Distrito de Columbia, Washington Gas no interrumpirá el servicio al medidor maestro de un edificio de departamentos sin haber obtenido el consentimiento expreso de la Comisión de Servicios Públicos del Distrito de Columbia.

Procedimientos en caso de disputa

Si desea cuestionar la interrupción de su servicio o la cantidad que se le está cobrando, por favor llame

a un representante del Departamento de Servicio al Cliente para que revise su caso. Llámenos al **703-750-1000** o al **202-624-6049**.

Si no está de acuerdo con nuestras conclusiones, podrá obtener más ayuda de la Comisión de Servicios Públicos del Distrito de Columbia. El número telefónico de esta oficina es el **202-626-5100**. Pida hablar con la Oficina de Servicios al Consumidor (*Office of Consumer Services*). La dirección de la Comisión es 1333 H Street, N.W., 2nd Fl. West, Washington, DC 20005. Visite la página web de la Comisión en www.dcpssc.org. También puede comunicarse a la Oficina de Asesoramiento al Público del Distrito de Columbia (*District of Columbia Office of the People's Counsel*) al **202-727-3071**. La dirección es 1133 15th Street, N.W., Suite 500, Washington, DC 20005 y la página web es www.opc-dc.gov.

Puede solicitar una copia de la Declaración de Derechos de los Consumidores del Distrito de Columbia a la Comisión en www.dcpssc.org.

Cómo evitar la desconexión del servicio de personas enfermas, incapacitadas o de edad avanzada

Si un integrante de su familia que vive en su casa es una persona mayor, incapacitada, está enferma de gravedad o depende de equipo médico para sobrevivir, en Washington Gas tomaremos medidas especiales para evitar desconectarle su servicio de gas natural. Asegúrese de informarnos de estas circunstancias por adelantado en caso de que sea necesario desconectarle el servicio. Requerimos una carta escrita por su médico o por una fuente oficial, para evitar la desconexión. Además, debe llegar a un acuerdo satisfactorio para pagar las cuentas que deba.

Notificación a Terceras Personas

El Programa Notificación a Terceras Personas

puede evitar que se le desconecte el servicio si se encuentra lejos de su hogar por largos períodos, si está enfermo o si tiene problemas para atender 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 al **703-750-1000** o al **202-624-6049** para obtener más información.

Desconexión en invierno

De acuerdo con los reglamentos de la Comisión de Servicios Públicos del Distrito de Columbia, la interrupción del servicio de gas natural se pospone si se espera que en las próximas 24 horas la temperatura baje a 32 grados Fahrenheit o menos.

Seguridad

Si huele a gas

El gas natural no es tóxico y no tiene color, sabor ni olor pero para su seguridad, agregamos un olor específico llamado mercaptan de modo que usted pueda saber que el gas se está fugando antes que la situación se torne peligrosa.

- Si el olor a gas *no es muy fuerte*, llame a nuestra *línea para emergencias en caso de fugas* al **703-750-1400** o al **1-800-752-7520**, si vive fuera del área local de llamadas. *No trate de localizar de dónde proviene el olor.*
- Si no está seguro de que se ha producido una fuga de gas en su casa o si no puede determinar qué tan fuerte es el olor, sea precavido y siga cuidadosamente los procedimientos de evacuación que se describen a continuación.

- Si el olor es *muy fuerte* o escucha un soplido o un silbido, abandone la casa o el edificio *inmediatamente*. Cuando salga, deje las puertas sin trabar y no haga nada que pueda generar una chispa, es decir, no encienda un fósforo, no use el teléfono ni prenda o apague equipos eléctricos o interruptores de luz ni encienda su auto. Una vez que esté a una distancia en que no corra peligro, llame al **911**. Tome las mismas precauciones si se encuentra al aire libre y huele a gas, si escucha un soplido o silbido, o si ve que la tierra sale expulsada al aire.

Ya que distribuimos el gas natural a través de una red de tuberías y líneas subterráneas, es posible que el gas penetre en edificios, incluyendo aquellos que no tienen servicio de gas natural.

Nota: Si nos llama desde otro lugar para informarnos que hay una fuga de gas u otro tipo de emergencia relacionada con el gas en su hogar, por favor indique al representante del Departamento de Servicio al Cliente la dirección y el número telefónico donde podamos localizarle, para que así podamos tener acceso a su casa, si llegara a ser necesario.

Llámenos al **703-750-1000** o al **202-624-6094** para que le enviemos una muestra “raspe y huele” del mercaptan.

Válvulas de exceso de flujo

Una válvula de exceso de flujo podría reducir las consecuencias de una fuga de gas natural, si se llegara a romper su tubería exterior. Estas válvulas están diseñadas para interrumpir el servicio de gas natural a su hogar y disminuir la probabilidad de que éste fluya libremente desde una tubería rota. Desde enero de 1999, y en respuesta a los reglamentos impuestos por el gobierno, Washington Gas ha instalado, sin cobrar, válvulas

de exceso de flujo en todas las tuberías residenciales nuevas de gas natural y cuando se han tenido que cambiar tuberías residenciales existentes. Si desea que instalemos una de estas válvulas en su hogar, el costo varía de \$500 a \$1000, o posiblemente más, dependiendo del trabajo y el tiempo que sean necesarios para instalarla. Por favor llame a Washington Gas al **703-750-1000** o al **202-624-6049** para pedir más información sobre estas válvulas.

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 el escape de automóviles, pero algunos se producen por obstrucciones en las aberturas de calderas, hornos o chimeneas y por aparatos domésticos a los que no se les ha dado el mantenimiento debido.

El aire denso y rancio, las corrientes invertidas provenientes de un tiro de chimenea, caldera o de una chimenea calentadora de agua pueden indicar la presencia de CO en su casa. Otras señales de problemas son las llamas de color amarillo (a menos que sean de chimeneas o leños de gas natural) o el fuego del piloto que titila o se apaga.

Si nota este tipo de señales, *apague el equipo y llame a un profesional de calefacción calificado y con licencia para que lo inspeccione*. Si desea obtener información sobre contratistas con licencia, llame a Washington Gas al **1-888-941-HEAT (941-4328)**.

Los síntomas de envenenamiento por CO incluyen mareo, fatiga, náusea, vómito, dolor de cabeza, zumbido en los oídos, vista borrosa, ardor en los ojos y desmayo. Si usted sospecha el envenena-

miento por CO, abandone el sitio inmediatamente y llame al **911** desde la casa de un vecino.

La Comisión de Seguridad de Productos de Consumo de Estados Unidos (*U.S. Consumer Product Safety Commission*) recomienda que se instalen detectores de CO y alarmas contra incendios y humo en cada piso de los hogares, cerca de los dormitorios. Cambie las pilas de los detectores dos veces al año.

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, adhesivos, solventes de limpieza, 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 (46 cm.) por encima del suelo. No use ni almacene productos inflamables como gasolina, solventes o adhesivos en la misma habitación o área en donde esté instalado el calentador de agua.

Algunas de las señales de alerta que se deben vigilar en un aparato de gas que podrían indicar que se está produciendo monóxido de carbono incluyen: una llama predominantemente amarillenta, hollín o un olor penetrante y persistente.

Mantenga a la mano los manuales de sus aparatos de gas y consúltelos con regularidad. A continuación encontrará algunos consejos sobre el uso eficiente y seguro de los aparatos de gas:

- Cada año contrate a un *profesional de calefacción calificado y con licencia* para que haga un chequeo de su **equipo de calefacción** de gas natural antes de que llegue el invierno. El equipo incluye hornos, calderas y/o calentadores sin ventilación. Si 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 brindemos información sobre contratistas con licencia.
- Limpie o cambie los **filtros de los calentadores** cada mes durante la temporada de frío y cada tres meses durante el resto del año para asegurar que su **unidad de calefacción** esté funcionando correcta y eficientemente.
- **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 **secadoras de ropa** deben mantenerse libres de acumulación de pelusa, ya que si se acumula gran cantidad de este material en el escape de la secadora, podría provocarse un incendio.

- Bajar la temperatura de su **calentador de agua** puede prevenir las quemaduras causadas por el agua caliente. No fije el termostato del calentador de agua por encima de 120 grados Fahrenheit. Si su indicador dice *“Warm-Normal-Hot”* (Tibio-Normal-Caliente) o *“Low-Medium-High”* (Bajo-Medio-Alto) en lugar de números, la posición *“Warm”* (Tibio) o *“Low”* (Bajo) debe corresponder a 120 grados Fahrenheit. No use ni almacene productos inflamables como gasolina, solventes o adhesivos en la misma habitación o área en donde esté instalado el calentador de agua.

- Si tiene una **máquina de lavar platos** y el fabricante recomienda que fije su calentador de agua en la posición de temperatura *“Normal”*, consulte a un plomero sobre dispositivos antiequemaduras 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 juegos de leños necesitan que el regulador de tiro de la chimenea esté completamente abierto 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 obtener más información sobre el uso seguro de aparatos y sistemas de gas natural, visite nuestro sitio web en **www.washingtongas.com** para ver nuestro folleto en español, *Cómo Usar el Gas Natural de Una Forma Segura (Using Natural Gas Safely)*, o llámenos para que le enviemos este folleto gratuitamente.

Excavaciones

Cuando esté planeando renovar el exterior de su hogar o hacer algún proyecto de jardinería, llame a *District One Call* al **202-265-7177** por lo menos 2 días hábiles (excluyendo fines de semana y días festivos) antes de que comience la excavación o la construcción.

Este servicio gratuito notifica a todas las compañías de servicios públicos para que localicen y marquen sus respectivas líneas o tuberías subterráneas en su propiedad con pintura de

seguridad altamente visible o con banderitas. Las marcas indican los lugares donde están enterradas las tuberías y donde no debe excavar para evitar dañarlas. 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 es propietario y da mantenimiento a todas las tuberías de gas natural *hasta el medidor, 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 *desde el medidor hasta su casa*, sea o no sea visible. Si no se da mantenimiento a esta tubería, puede corroerse y producir fugas. Debe asegurarse de inspeccionar periódicamente las tuberías de gas localizadas de su lado del medidor para detectar fugas o corrosiones 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 las tuberías de gas cuyo mantenimiento le corresponde a usted, llámenos al **1-888-941-HEAT (941-4328)**.

Los reglamentos federales y del Distrito de Columbia y las propias normas de Washington Gas prohíben construir una estructura cerrada sobre una tubería de gas natural. Si en su propiedad hay una estructura cerrada sobre una tubería de gas natural, o si cree que hay, llámenos al **703-750-1000** o al **202-624-6049** para programar una inspección del sitio.

Programas de asistencia de energía

Programa LIHEAP (Low Income Home Energy Assistance Program; Programa de Energía del Hogar para Personas de Bajos Ingresos)

Durante muchos años, Washington Gas ha apoyado el programa **Low Income Home Energy Assistance 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 al Distrito de Columbia y a los estados, y éstos a su vez otorgan subsidios a las familias que reúnen los requisitos para ayudarles a pagar sus cuentas de energía.

Servicio Esencial Residencial (Residential Essential Service)

Este programa es administrado por el gobierno del Distrito de Columbia y está destinado a los hogares de bajos recursos que podrían reunir los requisitos para recibir un descuento en una porción del gas natural que utilizan cada mes durante la temporada de frío. Para obtener más información, por favor llame a la Oficina de Energía del Distrito de Columbia (*District of Columbia Energy Office*) al **202-673-6700** o visite el sitio web en **www.dcenergy.org**.

Programa de Asistencia para Impermeabilización

Este programa cubre la reparación y el reemplazo de sistemas residenciales de aire acondicionado y calefacción, así como la instalación de medidas de ahorro de energía en el hogar. Para obtener más información, llame a la Línea Directa de la Oficina de Energía del Distrito de Columbia al **202-673-6750**.

Washington Area Fuel Fund (WAFF)

El Programa **Washington Area Fuel Fund** (*WAFF*, siglas en inglés correspondientes al Fondo de Combustible del Área 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. WAFF paga por todos los tipos de combustible que se utilicen para calentar hogares en el invierno. 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 de WAFF están disponibles entre el 1 de enero y el 31 de mayo. Comuníquese con el Ejército de Salvación al **1-888-318-WAFF (318-9233)** para obtener información sobre la ubicación y el número telefónico de la oficina en su área.

Puede contribuir al fondo WAFF de las maneras siguientes:

- Donando una cantidad fija mensual usando un formulario en el que se compromete a hacer dicha donación. La cantidad se incluirá automáticamente en su factura mensual de gas, pero puede cancelarla cuando lo desee. Para obtener un formulario, llámenos al **703-750-1000** o al **202-624-6049**. (Si se ha comprometido a donar una cantidad fija, *no marque* la casilla de *Washington Area Fuel Fund* en su factura).
- Haciendo una donación en su factura de gas cuando pueda hacerlo. Simplemente marque la casilla que se encuentra en su factura y agregue la cantidad que desea donar junto con su pago.
- Haciendo una donación única. El cheque debe hacerse a nombre de WAFF y enviarse a P.O. Box 1999, Washington, DC 20013.

- Haciendo una donación cuando paga su factura en línea en el *eService Center* en www.eservice.washingtongas.com o por teléfono, llamando a la *Línea de Servicios Especiales* al 703-750-7944.

Servicios a la comunidad

Panel de asesoría al consumidor

El **Panel de Asesoría al Consumidor** (*Consumer Advisory Panel o CAP*) es un comité integrado por clientes de Washington Gas. Los integrantes del comité nos hacen llegar las inquietudes de la comunidad y de los usuarios y presentan sugerencias sobre las distintas maneras en que podemos servirle mejor. También informamos al CAP sobre programas, productos y servicios nuevos y lo más reciente en la industria de la energía. El comité está formado por un miembro de cada uno de las ocho subdivisiones municipales (*wards*) del Distrito de Columbia más cuatro miembros generales. Si desea comunicarse con la persona que representa a su subdivisión municipal, puede enviar una carta a:

The Consumer Advisory Panel
Public Affairs
Washington Gas
1100 H Street, N.W., 9th Floor
Washington, DC 20080

Programa de oradores

Los oradores están disponibles gratuitamente para cualquier grupo comunitario que quiera conocer más de cerca nuestra compañía y los servicios que ofrecemos. Los temas de los oradores incluyen facturación, el Programa de Opciones para los Usuarios (*Customer Choice Program*), cómo leer su medidor, los beneficios de usar gas natural, eficiencia en el consumo de energía y otros temas

que usted solicite. Para obtener información o programar a un orador, llame al **202-624-6697**.

Llámenos al **703-750-1000** o al **202-624-6049** y le enviaremos información sobre los temas relacionados con la energía que solicite.

Senior WarmLine

Hemos establecido esta línea especial, **Senior WarmLine** (Línea directa de calefacción para personas de edad avanzada), para agilizar los servicios que ofrecemos a nuestros clientes de edad avanzada. El número telefónico de Senior WarmLine es el **202-797-WARM (797-9276)**.

Este programa está a disposición de las personas y las organizaciones que brindan servicios a personas de edad avanzada de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a las 4:30 p.m.

Para obtener más información sobre nuestros servicios para personas de edad avanzada, visite **www.washingtongas.com** y vea nuestro nuevo folleto en español, titulado *Servicios Especiales Para Personas de Edad Avanzada (Special Services for Seniors)*. También puede solicitar una copia llamando al **703-750-1000** o al **202-624-6049**.

Aparatos domésticos de gas

Compra de aparatos

Aunque Washington Gas no vende aparatos domésticos de gas, puede llamar al **1-888-941-HEAT (941-4328)** para solicitar información relacionada con aparatos y otro tipo de equipo. Le brindaremos nombres de compañías que pueden darle precios y detalles. Como siempre, debe comparar precios para obtener el mejor.

Guía para comprar una chimenea

Washington Gas publica la *Fireplace Buyer's Guide*, con el fin de proporcionarle información sobre cómo escoger, comprar o instalar una nueva chimenea de gas natural. Visite **www.fireplace.washingtongas.com** para descargar la guía o llame al **703-941-LOGS (941-5647)** para solicitar un ejemplar gratuito.

La seguridad de los aparatos domésticos

Acudimos en forma inmediata y sin cargo siempre que se presenta una emergencia de gas natural, como una fuga de gas o el mal funcionamiento de un aparato si es que cree que se corre algún peligro. Para resolver su problema, podría ser necesario interrumpir el servicio de gas a los domicilios o a los aparatos en cuestión. Si se necesita hacer alguna reparación al aparato, se le recomendará que llame a un *profesional de calefacción calificado y con licencia*. Como siempre cuando se trata de un servicio o reparación importante, quizá desee comparar los precios para encontrar el mejor servicio y los plazos más apropiados para usted.

Llame al **1-888-941-HEAT (941-4328)** de lunes a viernes, de las 8:00 a.m. a las 8:00 p.m. para obtener información sobre contratistas.