

Comuníquese con nosotros:

Servicios para el cliente703-750-1000
Fuera del área de llamadas locales1-800-752-7520
Teletipo para personas con dificultades auditivas
(relé de voz TTY/TDD)711
Línea de servicios especiales703-750-7944
Senior WarmLine202-797-WARM
Internetwww.washingtongas.com



Servicios Especiales Para Personas de Edad Avanzada



energía + tiempo



Notificación a terceras personas
Asistencia con los costos de energía
Planes y servicios de pago
Línea de Calefacción para Personas
de Edad Avanzada

En Washington Gas entendemos que a menudo nuestros clientes de edad madura tienen necesidades especiales y para atenderlas ofrecemos los servicios siguientes.

Notificación a terceras personas

La notificación a terceras personas brinda tranquilidad a los clientes enfermos, de edad avanzada, a los que tienen problemas para leer o que se ausentan de su hogar por periodos prolongados.

Si llegara a ser necesario que Washington Gas le envíe una notificación indicando que su servicio de gas está a punto de ser desconectado, enviaremos una copia de esa notificación a la persona que usted haya elegido. Puede elegir a cualquier persona: un vecino, amigo, familiar, clérigo u organización de servicios para personas de edad avanzada. Debe elegir a alguien que pueda informarle de las medidas que necesita tomar para atender la situación.

La persona que elija no tiene obligación de pagar su cuenta, pero se enterará de lo que está sucediendo a tiempo para ayudarlo a evitar la desconexión. Si desea obtener más información o inscribirse en este programa, por favor llame al **703-750-1000**.

Asistencia con los costos de energía

Fondo de Combustible del Área de Washington (WAFF)

WAFF fue fundado por Washington Gas y lo administra el Ejército de Salvación (Salvation Army). Su finalidad es ayudar a familias que no cumplen con 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 mismo vayan directamente a las personas que necesitan asistencia.

Si desea solicitar fondos de WAFF, disponibles desde el 1ero. de enero hasta el 31 de mayo, comuníquese con el Ejército de Salvación al **1-888-318-WAFF (318-9233)**.

Programa de Energía del Hogar para Personas de Bajos Ingresos (LIHEAP)

LIHEAP es un programa que asiste con los costos de energía financiado por el gobierno federal que distribuye fondos a los estados y al Distrito de Columbia, y éstos a su vez otorgan subsidios para ayudar a pagar las cuentas de energía de las personas que reúnen los requisitos.

Si desea obtener más información sobre los programas de asistencia para pagar los costos de energía en su área, comuníquese con las siguientes entidades:

■ DISTRITO DE COLUMBIA

Programas que se ofrecen: Programa de Energía del Hogar para Personas de Bajos Ingresos, Servicio Esencial Residencial, Programa de Asistencia para Impermeabilización.

Línea directa de la Oficina de Energía del Distrito de Columbia:

202-673-6750
www.dcenergy.org

■ MARYLAND

Programas que se ofrecen: El Programa de Ayuda de Emergencia de Maryland, Programa de Protección de los Servicios Públicos, Programa de Asistencia para Impermeabilización.

Línea directa de Energía del Departamento de Recursos Humanos de Maryland:

1-800-352-1446
www.dhr.state.md.us/meap

■ VIRGINIA

Programas que se ofrecen: El Programa de Asistencia para Energía de Virginia, Programa de Asistencia para Impermeabilización.

Línea directa para información y remisiones del Departamento de Servicios Humanos de Virginia:

1-800-230-6977
www.dss.state.va.us/benefit/energyasst.html

Agencia de Impermeabilización que atiende al área norte de Virginia:
540-662-8960



HIPOTERMIA: ¿SABÍA USTED QUE...?

A medida que nuestra edad avanza, se vuelve más importante mantener una temperatura cálida del cuerpo durante la temporada de frío. La exposición prolongada al frío puede causar *hipotermia*, la cual pone en peligro la vida, ya que esta condición es más que un sencillo enfriamiento. Significa, más bien, que la temperatura del cuerpo baja a niveles anormales — 95°F o menos — y que el cuerpo disipa el calor con mayor rapidez que con la que puede reponerlo. Para que se presente la hipotermia no es necesario que la temperatura disminuya por debajo del punto de congelación. Para algunas personas de edad avanzada, hasta una temperatura de 70°F puede ser peligrosa.

Asimismo, algunos medicamentos, como los antidepresivos, sedantes y otros que afectan el corazón y la circulación, pueden aumentar el riesgo de sufrir hipotermia. Hable con su médico o farmacéutico para obtener más información.

Opciones de Pago

Plan Automático de Pagos

Los clientes que buscan la comodidad de pagar su factura sin tener que hacer y enviar cheques se pueden inscribir en el **Plan Automático de Pagos**. El día en que se vence su factura, la cantidad que debe se retira automáticamente de su cuenta de banco. Las facturas mensuales de Washington Gas le indican exactamente cuánto se retirará y en qué fecha. La factura también le indica la cantidad de gas que se consumió y demás información sobre el pago.

Plan Económico

Controlar el presupuesto del hogar puede ser difícil. Nuestro **Plan Económico** está diseñado para dividir entre 12 meses los pagos por la calefacción utilizada durante el invierno y con esto ayudarle a que sus pagos mensuales sean uniformes. El plan funciona de la siguiente manera:

- Calculamos su pago mensual promedio según su consumo de gas anterior ajustado para el clima normal y los costos proyectados del gas.
- Periódicamente durante el año analizamos su cuenta para asegurar que nuestro cálculo mensual es correcto. Si los costos reales del gas, el clima o el consumo son muy distintos a nuestro cálculo original, podría ser necesario ajustar su pago mensual para evitar una corrección grande al final del año. Si se ajusta el pago mensual verá un mensaje en su cuenta.

Debido a que el Plan Económico está diseñado como un programa de 12 meses, para obtener los beneficios le aconsejamos que participe todo el año.

Plan de Extensión de Pago

El **Plan de Extensión de Pago (PEP)** puede aplazar la fecha de vencimiento de los clientes de Washington Gas que reciben sus cuentas después del día 10 de cada

mes — generalmente personas cuya fuente principal de ingreso es un cheque mensual del gobierno o de pensión. Con el Plan de Extensión de Pago, la fecha de vencimiento de su cuenta mensual de gas (el último día en que puede pagar sin recargos) se aplaza hasta el día 5 del mes siguiente para facilitarle aplicar una porción de su pago de asistencia al pago de su cuenta de gas. Si recibimos el pago de su cuenta de gas antes de la fecha aplazada, no se le cobrará ningún recargo.

Para obtener más información sobre estos planes de pago visite el sitio web de Washington Gas en www.washingtongas.com o llame al **703-750-1000**.

Línea de servicios especiales

Con la Línea de Servicios Especiales automatizada (703-750-7944), usted puede hacer sus trámites y pagos de una manera rápida, acertada y cuando le sea conveniente. Puede:

- pagar su factura de gas con tarjeta de crédito* o cheque
- revisar el saldo de su cuenta
- verificar que hayamos recibido su pago
- hacer los arreglos necesarios para sus pagos
- inscribirse en el Plan Económico
- solicitar una copia de su factura
- cambiar el número de teléfono de su cuenta

*Si paga con tarjeta de crédito, debe saber que la compañía de tramitación de pagos con tarjeta — y no Washington Gas — cobra por el servicio con base en el monto del pago.

eService Center

Visite www.eservice.washingtongas.com. Nuestro **eService Center** le ofrece los mismos servicios que nuestra Línea de Servicios Especiales, además de la opción de programar por adelantado su fecha de pago y de obtener acceso a las facturas de los últimos 12 meses, a su historial de pagos y mucho más — todo de una manera rápida y segura.

EL CLIENTE DECIDE:

¿SABÍA USTED QUE...?

Washington Gas tiene el interés de ofrecerle la oportunidad de elegir a su compañía de gas natural. Usted tiene la opción de comprar el gas natural de Washington Gas — la compañía de servicios públicos regulada — o de otros proveedores de energía al por menor. Estas compañías compiten entre sí para que usted se convierta en su cliente y podrían ofrecerle precios que le ahorrarían dinero. Para obtener más información, visite www.washingtongas.com y resalte la opción Customer Choice, o llámenos al **703-750-1000**.

Nota para los clientes que compran gas natural de un proveedor de energía al por menor: La única opción disponible en la Línea de Servicios Especiales y el eService Center es la opción de hacer su pago. Pronto agregaremos más servicios.

Línea Directa de Calefacción para Personas de Edad Avanzada (Senior WarmLine)

En Washington Gas establecimos nuestra **Línea de Calefacción para Personas de Edad Avanzada** para agilizar los servicios que brindamos a nuestros clientes en la tercera edad. El número telefónico de la línea es **202-797-WARM (797-9276)**. La línea está disponible de lunes a viernes de 8 a.m. a 4:30 p.m. para atender las llamadas de personas y organizaciones que brindan servicios a personas de edad avanzada.