

Washington Gas

Información de contacto

Servicio al Cliente (servicios de traducción disponibles)	844-WASHGAS (844-927-4427)
Si huele gas natural (autoservicio las 24 horas)	Llame al 911 y al 844-WASHGAS (844-927-4427)
Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones/TTY/TTD	Llame al 711 o al 800-735-2258
Llame antes de excavar/a Miss Utility	Llame al 811 o a 800-257-7777
Disponibilidad de gas natural y conversiones	703-941-HEAT (4328)
Línea Directa por Robo de Gas	703-750-4570
Oficina de Portavoces	202-624-6092
Página web	washingtongas.com

Este manual se elaboró y distribuyó de acuerdo con la normativa de la Comisión de Servicios Públicos de Maryland. Las tarifas y los gastos mencionados solo se aplican a los clientes residenciales. Todos los programas y tarifas que figuran en este manual son los que están vigentes en el momento de su impresión y están sujetos a cambios. Si desea copias adicionales, llame al **844-WASHGAS** (844-927-4427).

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



Washington
Gas

A **WGL** Company

30649-I-0742

1025_MDHBK_300K

MARYLAND

Manual del cliente

2025-2026



**Washington
Gas**

A WGL Company

Tabla de contenido

3 Bienvenida

4 El Cliente Elige

5 Servicio al Cliente

- Contáctenos en línea
- Contáctenos a través de nuestra aplicación móvil
- Contáctenos a través del formulario de contacto en línea
- Contáctenos por teléfono
- Contáctenos por correo
- Concertar citas de servicio
- Pautas para las citas de servicio
- Programa de Notificación para las Citas de Servicio
- Suscríbase al boletín de Stay Connected

9 Medidores y lectura

- Lectura de su propio medidor
- Lectura a distancia del medidor
- Lecturas aproximadas
- Estructuras sobre el medidor de gas
- Reubicación del medidor o de la línea de servicio
- Robo de gas

12 Su factura de gas

- Estado de facturación
- eBill (factura electrónica)
- Tablas de tarifas
- Entender los cargos
- Luces a gas

16 Procedimientos de facturación y normas de estimación

- Métodos para que un cliente verifique la exactitud de la facturación

17 Pago de la factura del gas

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

24 Inicio y rescisión del servicio

- Solicitud de servicio
- Protección de la información del cliente
- Depósito de garantía
- Mudanza
- Programa de Cambio Automático de Nombre
- Desconexión de emergencia
- Declaración sobre la política de rescisión
- Política de HOA de condominios en caso de rescisión del contrato de arrendamiento

- Procedimientos para reanudar el servicio de gas natural
- Procedimientos de impugnación
- Restricciones de desconexión por enfermedad grave, equipos de soporte vital, ancianos y personas con discapacidad
- Notificación a terceras personas
- Desconexión durante períodos climáticos extremos

32 Seguridad

- ¿Qué olor tiene el gas natural?
- Si huele gas natural
- Otros signos de gas natural
- Migración del gas
- Respuesta a su llamada
- Cómo funcionan los gasoductos
- Póngase en contacto con el centro de la línea **811** antes de excavar
- Seguridad transversal
- Llame antes de despejar
- Mantenimiento de los gasoductos
- Válvulas para flujo excesivo
- Preparación ante emergencias
- Monóxido de carbono
- Uso seguro de los electrodomésticos de gas natural
- Seguridad de los electrodomésticos

44 Asistencia energética

- Programa de Asistencia Energética de Maryland
- Programa de Protección de Servicios Públicos
- Programa EmPOWER de Eficiencia Energética para Personas con Bajos Ingresos
- Programa del Fondo de Combustible del Área de Washington
- Gift of Warmth

48 Servicios a la comunidad

- Oficina de Portavoces

48 Información sobre productos de gas natural

- Guía del comprador

Le damos la bienvenida a Washington Gas

Gracias por elegir el gas natural.

Agradecemos la oportunidad de servir a nuestros nuevos clientes y a los que nos han acompañado durante todos estos años. Washington Gas ha sido una parte vital de la vibrante comunidad y de la economía del área de Washington durante más de 177 años.

Proporcionamos gas natural a más de 1.2 millones de clientes de toda la región, incluidos casi 517,934 hogares y empresas de los condados de Calvert, Charles, Frederick, Montgomery, Prince George y St Mary.

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

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

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

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



**Washington
Gas**

A WGL Company

El Cliente Elige

Hay dos componentes clave en su servicio de gas natural: el suministro o el producto de gas real y la distribución o el suministro del gas. Como consumidor de gas natural en Maryland, puede comprar su suministro de gas natural a una de las empresas de suministro de energía autorizadas o a Washington Gas, que es una empresa de servicios públicos regulada. Como empresa de servicios públicos regulada, Washington Gas debe cobrar a sus clientes el mismo precio que paga por el gas natural que suministra. Las empresas de suministro de energía con licencia pueden tener mayor flexibilidad en las tarifas que le ofrecen. Compiten por su negocio y algunas pueden ofrecer incentivos de precios que podrían suponer un ahorro en los costos para usted.

A pesar de que la elección del cliente es voluntaria, en junio de 2025, más de 30,000 clientes de Maryland participaron en el programa. Si elige una empresa de suministro de energía que no sea Washington Gas, firmará un acuerdo con ese proveedor para las condiciones de su servicio. Si desea seguir comprando a Washington Gas, no es necesario que haga nada más. Independientemente de la empresa que le venda el gas natural, Washington Gas seguirá suministrando el gas de forma segura y confiable a su hogar a través de su sistema de distribución, atendiendo sus necesidades como cliente, facturando y cobrando el consumo (si así lo solicita) y respondiendo las 24 horas del día a las emergencias de gas natural.

Para fomentar un entorno energético más competitivo que beneficie a los consumidores, y tal y como exige la Comisión de Servicios Públicos de Maryland, Washington Gas proporciona información limitada sobre los clientes a los proveedores de energía competitivos autorizados para que la utilicen con fines de marketing. Los clientes tienen la oportunidad de eliminar sus nombres de la lista a través de un formulario en línea que pueden completar para optar por no formar parte o no cambiar de servicio en **washingtongas.com/customerchoice** y también mediante avisos en los boletines para clientes de primavera y otoño de Washington Gas. Para obtener más información sobre cómo los clientes pueden optar

por ser excluidos de la lista de clientes que Washington Gas proporciona a los proveedores de energía competitivos autorizados o por no formar parte de los registros de proveedores de energía de terceros a través de nuestra Lista de no transferir, visite nuestro sitio web de El Cliente Elige que se menciona más abajo o llámenos al número que aparece a continuación.

Las empresas de suministro de energía que atienden a clientes residenciales y pequeños clientes comerciales en Maryland deben tener la autorización de la Comisión de Servicios Públicos (Public Service Commission, PSC) de Maryland. Los clientes que reciben asistencia energética en Maryland solo pueden recibir suministro de gas de Washington Gas o de un proveedor aprobado por la PSC de Maryland.

Para obtener más información y una lista de las empresas de suministro de energía que prestan servicio en Maryland, visite **washingtongas.com**, diríjase a *Services* (Servicios) y luego haga clic en *Customer Choice* (El Cliente Elige) en *Current Customers* (Clientes actuales); llámenos al **844-WASHGAS** (844-927-4427); o visite el sitio web de la Comisión de Servicios Públicos de Maryland en **www.psc.state.md.us**.

Servicio al Cliente

Contáctenos en línea

Encontrará información útil en **washingtongas.com** como los servicios y las políticas de Atención al Cliente, la seguridad del gas natural, la eficiencia energética y la preparación para la temporada de calefacción.

Contáctenos a través de nuestra aplicación móvil

Los sistemas en línea de Washington Gas le permiten gestionar su cuenta en cualquier momento y lugar con su portal de clientes mejorado y su aplicación móvil. Descargue la aplicación móvil **My Washington Gas** para acceder a su cuenta en cualquier lugar. Consulte su saldo, pague su factura, póngase en contacto con nosotros y mucho más. Puede descargar la aplicación **My Washington Gas** en **washingtongas.com/mobile-md**.

Contáctenos a través del formulario de contacto en línea

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

Contáctenos por teléfono

Llámenos si tiene preguntas, sugerencias o dudas.

- Nuestro número principal es **844-WASHGAS** (844-927-4427) y los representantes están disponibles de lunes a viernes de 8:00 AM a 8:00 PM (excepto durante días festivos importantes). Los clientes que no hablen inglés pueden llamar al mismo número para solicitar los servicios de traducción disponibles en muchos idiomas, como español, vietnamita, coreano, árabe y francés, entre otros.
- Durante una emergencia de gas natural, llame al **911** y luego a Washington Gas al **844-WASHGAS** (844-927-4427) en cualquier momento.
- Para recibir información sobre la disponibilidad de gas natural o para cambiar a gas natural, llame al **703-941-HEAT (4328)**.
- Los clientes con problemas de audición pueden contactarnos a través del Servicio de Retransmisión de Maryland (Maryland Relay Service) al **711** o al **800-735-2258**.

En la contraportada, encontrará información de contacto adicional. Nuestros representantes del Servicio de Atención al Cliente están a su disposición para responder a sus preguntas sobre la factura del gas y programar el servicio.

Contáctenos por correo

Dirija toda la correspondencia (cambio de dirección, comentarios o preguntas) a **Washington Gas, Customer Care, 6801 Industrial Road, Springfield, VA 22151**, a menos que se indique lo contrario. **No debe enviar pagos a esta dirección. Utilice la dirección que aparece en su factura.**

Su carta debe incluir:

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

Concertar citas para servicios

Washington Gas se esfuerza por satisfacer sus necesidades a la hora de programar las citas de servicio. Las citas se fijan de acuerdo a los recursos disponibles del servicio externo. Según el servicio requerido y su disponibilidad, Washington Gas ofrece citas por la mañana, por la tarde y durante todo el día, con un número limitado de citas más cortas también disponibles.

Pautas para las citas de servicio

Tenga en cuenta las siguientes pautas cuando programe una cita de servicio con Washington Gas:

- Washington Gas programa las citas de servicio de lunes a viernes de 7:00 AM a 5:00 PM.
- **Acceso al medidor:** Si el medidor se encuentra en el interior de su casa o edificio, o detrás de una valla cerrada con llave, alguien mayor de 18 años debe estar en casa a la hora de la cita para facilitarle el acceso.
- **Acceso a su casa/edificio:** Si para la cita es necesario que se interrumpa el servicio de gas de su casa o edificio, deberá estar presente una persona mayor de 18 años que facilite el acceso a sus electrodomésticos de gas natural para volver a encenderlos. Si no hay ningún adulto presente, no podremos restablecer el servicio de gas.
- **Reprogramación de citas perdidas o atrasadas:** El objetivo de Washington Gas es llegar a tiempo al 100 % de nuestras citas de servicio. Desgraciadamente, hay circunstancias que pueden provocar un atraso o una ausencia. Las circunstancias incluyen, entre otras, un alto volumen

de llamadas de emergencia (por razones de seguridad; estas tienen prioridad sobre las citas no urgentes), condiciones climáticas o de tráfico, o citas anteriores que se alargaron. Si no acudimos a la cita programada o si el cliente no está disponible para acceder al medidor o a los electrodomésticos, y no podemos volver el mismo día, cambiaremos la cita para el siguiente día disponible.

Programa de Notificación para las Citas de Servicio

El Programa de Notificación Automática de Washington Gas proporciona a los clientes una llamada automatizada de recordatorio antes de su cita programada. La llamada automatizada da a los clientes la opción de confirmar, reprogramar o cancelar su cita de servicio. Los clientes deben facilitar un número de teléfono principal y otro secundario al programar las citas de servicio para asegurarse de recibir la llamada de recordatorio.

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

Suscríbase al boletín de Stay Connected

Suscríbase al boletín trimestral por correo electrónico para clientes de Washington Gas para que podamos “Stay Connected” (mantenernos conectados) con usted y brindarle actualizaciones útiles para los clientes y consejos sobre cómo gestionar su cuenta. Regístrese en washingtongas.com/stayconnected

Medidores y lectura

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

Comprobamos y reemplazamos los medidores de acuerdo con los requisitos del Código de Normativas de Maryland. Washington Gas es propietaria y mantiene todos los gasoductos de gas natural *hasta el medidor incluido* y exige que este y la zona que lo rodea sean accesibles con facilidad. Es responsabilidad del cliente facilitar el acceso al medidor.

Lectura de su propio medidor

Si no podemos acceder a su medidor, podemos dejarle una tarjeta de lectura del medidor con franqueo pagado.

Si recibe una de estas tarjetas, anote en ella la lectura del medidor y envíenosal por correo al día siguiente. También puede llamarnos al **844-WASHGAS** (844-927-4427) con su lectura. Los clientes también pueden enviar la lectura del medidor por Internet accediendo a My Washington Gas, my.washingtongas.com.

Si cuenta con un medidor digital, simplemente registre los números que aparecen en pantalla. Para leer un medidor de cuadrante, haga lo siguiente:

- Desde el dial izquierdo de la fila de cuatro, localice la aguja del dial y anote el último número por el que pasó.
- Si la aguja está entre dos números, anote el número más bajo. Si una aguja está directamente sobre un número, anótelos.
- Continúe hacia la derecha y siga el mismo procedimiento para los tres diales restantes.



La lectura completa de izquierda a derecha es 9587.

Lectura a distancia del medidor

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

Lecturas estimadas

A veces, es necesario que estimemos las lecturas, sobre todo si no podemos acceder al medidor o cuando el dispositivo automatizado no está transmitiendo. Las facturas se estiman en función del consumo histórico, las condiciones climáticas y la duración del período de facturación. La próxima vez que se obtenga una lectura real del medidor, su factura se ajustará por cualquier diferencia entre lo que se le facturó basándose en una estimación y el consumo real que muestra la lectura del medidor. Usted sabrá si no se leyó su medidor si ve “*Estimate*” (Estimado) después de las palabras “*Current Reading*” (Lectura actual) en su factura de gas.

Si tiene alguna duda sobre la precisión de su medidor, llámenos al **844-WASHGAS** (844-927-4427). Si desea que la Maryland Public Service Commission compruebe su medidor, póngase en contacto con la Consumer Affairs Division al **410-767-8028**. Tenga en cuenta que la Maryland Public Service Commission cobra una tarifa de \$10 por esta prueba.

Estructuras sobre el medidor de gas

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

Tenga en cuenta que construir una estructura sobre un gasoducto o demasiado cerca de este es un riesgo para la

seguridad y una práctica de construcción inaceptable que puede infringir la normativa federal o local de seguridad de gasoductos.

La política de Washington Gas prohíbe construir una estructura cerrada sobre una tubería de gas natural. Si tiene una estructura cerrada sobre su tubería de gas o cree que la tiene, contáctenos al **844-WASHGAS** (844-927-4427) para concertar una inspección de localización.

Reubicación del medidor o de la línea de servicio

Si realiza una remodelación y desea trasladar la tubería de gas natural o el medidor, llame al **844-WASHGAS** (844-927-4427) al menos de 8 a 12 semanas antes del inicio del proyecto. Esto nos da tiempo para programar una visita al lugar y preparar un presupuesto por escrito. La tarifa de reubicación dependerá de la dificultad de la instalación.

NOTA: Existe una tarifa de \$72 que aprobó la Maryland Public Service Commission por proporcionar el presupuesto para reubicar el medidor. La tarifa es adicional a la de traslado y se cobra tanto si el cliente procede con el traslado como si no. Si el cliente opta por trasladar el medidor, la tarifa estimada se abonará a la cuenta del cliente cuando la empresa haya completado el traslado del medidor.

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

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

Robo de gas

La manipulación de un medidor es un delito y está sujeta a penas de prisión, multa o ambas. El medidor de gas natural de su vivienda, esté situado en el interior o en el exterior, pertenece a Washington Gas. Llame a nuestra **Línea Directa por Robo de Gas** al **703-750-4570** si es testigo de alguna actividad sospechosa relacionada con un medidor de Washington Gas. La empresa ofrece recompensas por denuncias verificadas de conexiones ilegales de tuberías o robo de medidores. Puede dejar un mensaje grabado con su nombre y otros datos de contacto, pero no es obligatorio que se identifique, a menos que desee que se le tenga en cuenta para la recompensa.

Su factura de gas

Estado de facturación

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

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

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

- **Una factura.** Este método combina las tarifas de Washington Gas y las de la empresa que suministra la energía. Cualquiera de las dos, Washington Gas (*Nota: A partir del 01/01/25, según el proyecto de ley 1 del Senado de Maryland, los clientes residenciales ya no son elegibles para inscribirse en una factura combinada de Washington Gas*) o la empresa que suministra la energía, pueden generar las facturas.

- **Dos facturas separadas.** Washington Gas envía al cliente una factura por el cargo del sistema, el cargo de distribución y los impuestos aplicables. La empresa que suministra la energía envía al cliente una factura por el suministro de gas natural y cualquier otro gasto aplicable.

eBill (factura electrónica)

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

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

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

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

Se puede inscribir mediante cualquiera de las siguientes opciones:

- facturación electrónica en my.washingtongas.com;
- facturación electrónica en la página web de su banco;
- en washingtongas.com/ebill.

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

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

Tablas de tarifas

Los conceptos de facturación se cubren en las tablas de tarifas que muestran el importe que la Maryland Public Service Commission nos permite cobrar. El servicio residencial lo cubren las tarifas n.º 1 (clientes residenciales de venta) y 1A (clientes residenciales de entrega). Para obtener copias de las tarifas y las disposiciones generales de servicio, visite washingtongas.com, diríjase a *Billing & Payment* (Facturación y pago) y haga clic en *Billing Tariff / Rates Schedules* (Tarifas de facturación/tablas de tarifas), o llámenos al **844-WASHGAS** (844-927-4427).

Entender los cargos

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

- **Distribución del servicio:** Esto cubre el costo del transporte del gas natural a través del sistema de Washington Gas hasta su medidor. El *cargo por distribución* mensual se basa en la cantidad de gas natural que usted utiliza (en su factura se muestra en termias). El *cargo por sistema* es un monto fijo mensual que cubre determinados costos por prestarle el servicio, incluidos el mantenimiento y la reparación de los gasoductos de los clientes, la depreciación, los impuestos y los gastos relacionados con el cliente, como la lectura del medidor y la facturación.
- **Servicio de suministro de gas natural:** Se refiere a la compra y el suministro de gas natural.
- **Recargo sobre el Plan Estratégico de Desarrollo y Mejora de las Infraestructuras (STRIDE):** El 13 de diciembre de 2023, la Maryland Public Service Commission aprobó la solicitud de la empresa para aprobar un nuevo Plan Estratégico de Desarrollo y Mejora de Infraestructuras (Strategic Infrastructure Development and Enhancement Plan, STRIDE 3) del sistema de gas y el mecanismo de recuperación de costos asociado (caso n.º 9708). A través de este plan, se autoriza a Washington Gas a acelerar la sustitución de gasoductos específicos en todo el territorio de servicio en Maryland. El recargo STRIDE se ajusta según lo aprobado por la Comisión.

- **Recargo EmPOWER Maryland:** El 7 de octubre de 2015, la Maryland Public Service Commission aprobó el recargo EmPOWER Maryland de la empresa (caso n.º 9362). A través de este plan, la empresa está autorizada a aplicar un recargo en apoyo de los programas de eficiencia y conservación energética aprobados por la empresa.
- Si compra gas a Washington Gas, verá la abreviatura “PGC” en su factura. Este *cargo por gas comprado* incluye el costo de compra del suministro de gas natural, más los gastos de transporte a través del sistema interestatal de gasoductos de gas natural. Por normativa, Washington Gas debe cobrar a los clientes lo que paga por el suministro de gas natural que utilizan y no se puede beneficiar aumentando el costo del suministro de gas natural que vende.
- Si compra el gas a una empresa de suministro de energía, el precio debe estar especificado en el contrato con ese proveedor.
- **Impuestos:** Los impuestos establecidos por la jurisdicción local los recauda Washington Gas y los remite a las autoridades fiscales correspondientes.

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

Luces a gas

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

Procedimientos de facturación y normas de estimación

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

En las facturas iniciales y finales, el cargo del cliente se calculará de la misma manera que en las facturas regulares. En caso de que la empresa, debido a circunstancias fuera de su control, no pueda obtener una lectura en la fecha programada para la lectura del medidor, puede, mediante los medios apropiados, solicitar al cliente que llame a la empresa y le proporcione la lectura del medidor a más tardar a las 12:00 PM del día en que el cliente requiera la rescisión del servicio. Si la empresa no recibe la lectura proporcionada por el cliente en un plazo de 48 horas (excluidos los días no laborables) después de la fecha de lectura programada, la empresa realizará un cálculo aproximado del consumo de gas del cliente para ese período de facturación de la misma manera descrita antes para las estimaciones de los meses intermedios. Cualquier diferencia entre el consumo aproximado y el consumo real se ajustará automáticamente en las lecturas posteriores del medidor.

Métodos para que un cliente verifique la exactitud de la facturación

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

Pago de la factura del gas

Opciones de pago

Revise su factura para asegurarse de que el nombre y la dirección que figuran en su cuenta sean correctos. Esto nos ayuda a proporcionarle un servicio más eficiente en caso de que haya alguna pregunta o duda con respecto a su cuenta. Los usuarios autorizados pueden llamar al **844-WASHGAS** (844-927-4427) para cualquier cambio.

En línea:

Ingresé a My Washington Gas en my.washingtongas.com para ver o pagar su factura de gas actual de forma rápida y segura. Utilice su cuenta corriente personal, tarjeta de crédito o débito para pagar su factura. Los clientes residenciales de Maryland que paguen con tarjeta de débito o de crédito deberán abonar \$2.75 por concepto de comisión y los clientes no residenciales \$9.95 por concepto de comisión. Los pagos con cheque electrónico no incurren gastos adicionales.

Si paga su factura de gas a través de un servicio bancario en línea, asegúrese de que el número de cuenta que ingrese coincida con el número de cuenta completo impreso en la factura de Washington Gas.

Por teléfono:

Para pagar su factura con su cuenta corriente personal, tarjeta de crédito o de débito, llame al **844-WASHGAS** (844-927-4427). Si paga mediante cheque, necesitará su número de cuenta corriente de Washington Gas, el *número de ruta* del banco y su *número de cuenta corriente*.

Estos datos aparecen en la parte inferior del cheque. El número de ruta consta de los nueve primeros dígitos y su número de cuenta corriente es el segundo grupo de dígitos. *No utilice el último grupo de dígitos de la fila, ya que es su número de cheque.*

Por aplicación móvil:

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

Por correo:

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

Cuando pague su factura de Washington Gas con un cheque, usted autoriza a Washington Gas a cobrarlo electrónicamente. No se le devolverá el cheque. Su extracto bancario sirve como justificante de pago.

Si envía su pago en un sobre distinto del que le proporcionamos, diríjalo a **Washington Gas, P.O. Box 37747, Philadelphia PA 19101-5047**. El envío del pago a cualquier otra dirección retrasará el proceso.

En efectivo:

Realice pagos en efectivo de forma rápida y sencilla en los comercios participantes, incluidos 7-Eleven, CVS, Walgreens, Walmart, Sheetz y otros comercios, utilizando el código de barras que aparece en el reverso de su factura de Washington Gas.

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

1. Visite www.washingtongas.com/paybycash para seleccionar un punto de venta cercano y crear un EZ-Payslip.
2. Envíe el EZ-Payslip a su celular o imprimalo desde su correo electrónico.
3. Lleve la impresión del EZ-Payslip o en el celular a una tienda y pague su factura en efectivo.

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

Western Union:

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

Buzones:

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

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

En **Virginia**, hay un buzón disponible las 24 horas en el estacionamiento de nuestra sede de Springfield, en 6801 Industrial Road, Springfield, VA 22151, y en nuestra oficina de Winchester, en 350 Hillandale Lane, Winchester, VA 22602.

En el **District of Columbia**, los clientes encontrarán buzones en 1000 Maine Avenue SW, Washington, DC 20024 y en nuestra sede de Anacostia/Congress Heights en 2300 Martin Luther King Jr. Avenue SE, Washington, DC 20020 y National Press Building Office, 529 14th Street NW, Washington, DC 20045.

Centros de pago sin cita:

Oficina Washington Gas en Frederick, MD: Pague en efectivo o con cheque o giro postal en 1800 N. Market Street, Frederick, MD 21701, de lunes a viernes de 8:00 AM a 4:00 PM, excepto los días festivos.

Oficina Washington Gas Anacostia/Congress Heights:

Heights: Pague con cheque o giro postal únicamente en 2300 Martin Luther King Jr. Avenue SE, Washington, DC 20032, de lunes a viernes de 8:00 AM a 4:00 PM, excepto los días festivos.

***NOTA:** En esta sede, no se acepta efectivo.*

Oficina Washington Gas National Press Building:

Pague en efectivo, con cheque o giro postal en 529 14th St NW Washington, DC 20045, de lunes a domingo de 8:00 AM a 4:00 PM.

Oficina Washington Gas Winchester, VA: Pague en efectivo o con cheque o giro postal en 350 Hillandale Lane, Winchester, VA 22602, de lunes a viernes de 8:00 AM a 4:00 PM, excepto los días festivos.

***NOTA:** Si realiza un pago por cheque, autoriza a Washington Gas a procesarlo como un cheque electrónico.*

Pagos rechazados y recargos por demora

Se cobra una tarifa por un pago rechazado y se requiere dinero en efectivo, cheque certificado o giro postal por el importe del pago rechazado, más la tarifa. Los pagos se deben efectuar antes de la fecha de vencimiento indicada en la factura. Si no recibimos su pago en la fecha de vencimiento, se añadirá un cargo por demora equivalente al 1 % de la factura no pagada y, al final de cada período de facturación de treinta días posterior, se aplicará un cargo adicional equivalente al 1.5 % de cualquier importe total que permanezca impago hasta ese momento.

Planes de pago

Aplicación de pagos

Si decide comprar gas a una empresa de suministro de energía y recibe una factura consolidada de Washington Gas por el servicio de distribución y suministro, en el

momento de la publicación de este documento, los pagos de sus cuentas se aplican de la siguiente manera:

- En primer lugar, cualquier cantidad vencida que se deba a Washington Gas por cargos relacionados con los servicios públicos;
- Luego, cualquier cantidad vencida adeudada por la prestación de gas natural;
- Despues, cualquier cantidad actual que se deba a Washington Gas;
- A continuación, cualquier importe actual adeudado por la prestación de gas natural; y
- Por ultimo, cualquier otra compra no regulada que figure en la factura.

Plan Presupuestario

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

Si los costos reales del gas, el clima o el uso difieren significativamente de nuestra estimación presupuestada original, podemos ajustar el pago mensual presupuestado para evitar cargos o abonos significativos al final de su año presupuestado. También puede solicitar un ajuste del pago mensual presupuestado. Si es necesario ajustar el pago mensual presupuestado, recibirá un mensaje en su factura.

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

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

Lo animamos a que se mantenga en el **Plan**

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

Para obtener más información o inscribirse en el **Plan**

Presupuestario:

- regístrese o ingrese a My Washington Gas en my.washingtongas.com; o
- descargue la **aplicación móvil My Washington Gas** desde washingtongas.com/mobile; o
- visite washingtongas.com/budgetplan.
- Tenga a mano el número de su cuenta de Washington Gas para completar el proceso de inscripción.

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

Plan de pago automático/Pago automático

Pague su factura automáticamente cada mes a través del **Plan de Pago Automático**, llamado también **Pago Automático**. Washington Gas seguirá facturando cada mes, pero en la fecha de vencimiento de su pago o antes, el importe de la factura se deducirá automáticamente de su cuenta corriente, sin necesidad de girar cheques, entrar en su cuenta, comprar franqueo o hacer cola.

Con el **Pago Automático**, puede seleccionar el día en que desea que se deduzca el pago. Además, todos los detalles del programa se pueden gestionarse en línea o a través de la aplicación móvil en cualquier momento, de día o de noche.

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

- regístrese o ingrese a My Washington Gas en my.washingtongas.com; o
- descargue la aplicación móvil My Washington Gas desde washingtongas.com/mobile; o
- visite washingtongas.com/autopayment.

Plan de Pago a Plazos

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

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

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

1. acceda a su cuenta en línea o a la aplicación móvil de My Washington Gas para inscribirse en el Plan de Pago a Plazos; o
2. visite washingtongas.com/installment.
3. Si necesita hacer acuerdos por más de 12 meses, póngase en contacto con un defensor del cliente llamando al teléfono **844-WASHGAS** (844-927-4427) y *elija la opción de autoservicio n.º 2*.

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

Plan de Prórroga de Pagos

El **Plan de Prórroga de Pagos** (que solo se ofrece a clientes residenciales) puede ampliar la fecha de vencimiento para los clientes (por lo general, personas

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

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

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

Inicio y rescisión del servicio

Solicitud de servicio

Para iniciar el servicio, avísenos al menos dos días laborables antes de la fecha en que lo necesita. Tenga en cuenta que hay que pagar una tasa (aprobada por la Maryland Public Service Commission) para establecer el servicio y será necesario acceder a su casa. Si tiene electrodomésticos a gas con encendido electrónico, su servicio eléctrico debe estar activo antes de que podamos conectar el servicio de gas a ellos. Si tiene un calentador de agua a gas, su servicio de agua debe estar activo antes de que podamos encenderlo.

Para iniciar el servicio de gas natural, contáctenos a través de My Washington Gas en **my.washingtongas.com**, nuestra aplicación móvil o nuestras oficinas sin cita, o llame al *Servicio al Cliente* al **844-WASHGAS** (844-927-4427).

Consulte las secciones siguientes para obtener más información sobre el inicio y la rescisión del servicio.

Protección de la información del cliente

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

Depósito de garantía

Es posible que solicitemos un depósito de garantía para abrir una cuenta o, en algunos casos de morosidad, para mantenerla, y se puede llegar a acuerdos de pago. Todos los depósitos devengan un interés simple al tipo establecido anualmente por la Maryland Public Service Commission de Maryland. Después de 12 meses, Washington Gas acreditará el depósito más los intereses devengados a la cuenta del cliente, si:

- El cliente pagó todas las facturas puntualmente, sin que en más de dos ocasiones una factura no se haya abonado en los 20 días siguientes a la fecha de emisión;
- El cliente no es moroso en el pago de sus facturas; y
- Al cliente no se le rescindió el servicio por falta de pago.

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

1. El cliente presenta una prueba satisfactoria de su edad;
2. El cliente es el usuario principal, es decir, la cuenta de servicio está a su nombre y este será el responsable de la factura; y
3. El cliente no es moroso en el pago de sus facturas.

Mudanza

Para programar la desconexión del servicio existente o la conexión de uno nuevo, visite washingtongas.com a fin de enviar un formulario seguro en línea para iniciar o interrumpir el servicio de gas natural al menos dos días laborables (sin contar fines de semana ni días festivos) antes de la fecha solicitada. Diríjase a *My Account* (Mi cuenta). Hay una tarifa, aprobada por la Maryland Public Service Commission, para establecer el servicio.

Un representante del servicio de atención al cliente se pondrá en contacto con usted si tiene alguna pregunta o si necesitamos acceder a su medidor para realizar una lectura final.

Programa de Cambio Automático de Nombre (ANCP)

Este programa consiste en un acuerdo por escrito entre Washington Gas y los administradores de las propiedades o los arrendadores por el que se transfiere el servicio de gas de un inquilino al arrendador cuando el inquilino informa a Washington Gas de que se mudará. Para obtener más información acerca del **Programa de Cambio Automático de Nombre (Automatic Name Change Program, ANCP)**, visite washingtongas.com en la sección *Services* (Servicios), envíenos un correo electrónico a ANCP@washgas.com o llame al **844-WASHGAS** (844-927-4427).

Si planea mudarse a un lugar donde el administrador de la propiedad o el propietario están inscritos en el **Programa de Cambio Automático de Nombre (ANCP)**, puede transferir la cuenta existente a su nombre sin que interrumpamos el servicio. Debe verificar la disponibilidad y enviar una orden de mudanza completada en *My Washington Gas* a través de my.washingtongas.com o en la **aplicación móvil**, al menos 48 horas antes de la fecha prevista para ocupar la unidad. Washington Gas le transferirá la cuenta desde el nombre del administrador de la propiedad/arrendador y la facturación comenzará a su nombre.

Si el nuevo ocupante hizo un pedido a Washington Gas para dejar el servicio de gas encendido, puede

proporcionarnos la lectura del medidor a través de *My Washington Gas* en my.washingtongas.com o en la aplicación móvil.

Si no tiene acceso en línea, llámenos al **844-WASHGAS** (844-927-4427).

Tenga en cuenta que, si no notifica ni confirma con Washington Gas la suspensión del servicio, no podremos cerrar su cuenta y usted será responsable de todos los cargos posteriores hasta que se haya cerrado su cuenta.

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

Desconexión de emergencia

En caso de emergencia, podemos cortar el servicio de gas natural sin previo aviso. También hacemos esto si hay pruebas de que el medidor de gas se manipuló o si hay pruebas de que se puede haber producido una infracción de los códigos de seguridad federales, estatales o locales. Nuestro objetivo es restablecer el servicio lo antes posible, pero, si existen infracciones de seguridad, se deberá reparar su equipo de gas antes de restablecer el servicio.

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

Declaración sobre la política de rescisión

Si tiene problemas para pagar una factura o el depósito de garantía, o si surge algún otro problema, avísenos inmediatamente. Existen planes de pago alternativos para clientes calificados. También puede solicitar asistencia energética. Para obtener más información sobre los programas de asistencia energética en Maryland, incluida la información sobre el Programa de Protección de Servicios Públicos, **consulte la página 45** de este manual. Nos esforzamos por encontrar una solución antes de interrumpir el servicio de gas natural.

NOTA: Si recibió un aviso de rescisión y aún cuenta con servicio de gas, llame a Servicio al Cliente al 844-WASHGAS (844-927-4427) o visite a un representante

en una oficina de pago de Washington Gas para abonar el saldo mínimo o hacer un acuerdo de pago a fin de evitar la desconexión.

Además de las emergencias y las sospechas de manipulación del medidor señaladas anteriormente, Washington Gas puede interrumpir el servicio de gas natural de un cliente si incumple cualquiera de los siguientes requisitos después de haber recibido el aviso correspondiente: observar los requisitos de la empresa para las solicitudes de servicio; pagar un depósito requerido; abonar una factura por el servicio de gas; proporcionar un acceso razonable a las instalaciones del cliente.

Antes de que la empresa proceda con la desconexión del servicio de un cliente por un motivo que no sea una emergencia o sospecha de manipulación del medidor, se enviará al cliente una notificación de rescisión por escrito al menos 14 días antes de la fecha prevista para la desconexión. La notificación de rescisión incluirá, como mínimo, la siguiente información:

- El nombre y el número de cuenta del cliente cuyo servicio va a darse de baja;
- La dirección de los locales en los que se interrumpirá el servicio;
- Una declaración con los motivos para la rescisión propuesta;
- La fecha en la que entrará en vigor la rescisión propuesta;
- Los gastos de reconexión del servicio, de ser el caso.
- Una declaración del importe total adeudado, si procede;
- Una declaración de los derechos y los recursos del cliente, que incluirá un resumen de los procedimientos de disputa, la dirección de la oficina de la empresa de servicios públicos y los números de teléfono en los que se puede contactar con los representantes de la empresa de servicios públicos que gestionan las quejas de los clientes.
- Una declaración de que es responsabilidad del cliente notificar a la empresa de servicios públicos si no puede pagar el servicio de acuerdo con los

- requisitos de las prácticas de facturación de la empresa de servicios públicos; y
- Una declaración de que es responsabilidad del cliente notificar a la empresa de servicios públicos que este, o un ocupante de las instalaciones, es anciano, es una persona con discapacidad, tiene una enfermedad grave o depende de un equipo de soporte vital; una breve explicación de las disposiciones especiales relativas a ancianos, personas con discapacidad o gravemente enfermas o que dependen de un equipo de soporte vital, y una explicación de los procedimientos de notificación.

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

Política de HOA de condominios en caso de rescisión del contrato de arrendamiento

De acuerdo con la legislación de Maryland, en caso de la rescisión del servicio de gas natural para clientes residenciales, si la dirección de facturación de la cuenta de servicio es diferente de la dirección de servicio, Washington Gas enviará un aviso de rescisión tanto a la dirección de facturación como a la dirección de servicio. Se enviará el aviso de rescisión por correo de primera clase o se colocará en un lugar visible en la dirección del servicio al menos 14 días antes de rescindir el servicio de gas natural a la unidad de vivienda afectada. El aviso de rescisión contendrá (i) la fecha más anticipada en la que se dará por terminado el servicio y (ii) el número de teléfono al que puede llamar el inquilino para obtener información adicional. En el exterior del sobre que contenga la notificación escrita se indicará lo siguiente: "AVISO IMPORTANTE PARA TODOS LOS OCUPANTES: RESCISIÓN DE SERVICIOS PENDIENTE". El sobre irá dirigido al inquilino nombrado, si Washington Gas conoce el nombre del inquilino o a "todos los ocupantes", si la empresa no conoce el nombre del inquilino (Código Anotado de Maryland, Sección de Servicios Públicos 7-309).

Procedimientos para reanudar el servicio de gas natural

Si se desconecta el servicio de gas, puede restablecerse cuando se corrijan las infracciones y se paguen las facturas pendientes. Se cobra una tarifa de reconexión, aprobada por la Maryland Public Service Commission, y se exigirá un depósito antes de la reconexión si se cortó el servicio de gas por falta de pago. El pago completo para restablecer el servicio se puede realizar de una de las siguientes maneras:

- en persona en una de nuestras oficinas;
- por correo;
- por teléfono al **844-WASHGAS** (844-927-4427); o
- en línea en **my.washingtongas.com** o por la **aplicación móvil** mediante la cuenta corriente o la tarjeta de crédito o de débito.

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

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

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

Procedimientos de impugnación

Para impugnar los cargos de su factura, contacte a un representante del Servicio de Atención al Cliente en

844-WASHGAS (844-927-4427) para que revise su caso.

Si no está de acuerdo con nuestras decisiones, puede contactar a la Consumer Affairs Division de la Maryland Public Service Commission al **800-492-0474** o al **410-767-8028**. También puede escribir a la Comisión a Office of External Relations, William Donald Schaefer Tower, 6 St. Paul Street, 16th Floor, Baltimore, MD 21202 o visitar el sitio web de la Comisión en **www.psc.state.md.us**.

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

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

De conformidad con el Código de Normativas de Maryland (Code of Maryland Regulations), el servicio de gas no se podrá interrumpir durante un período inicial de hasta 30 días después de la fecha prevista de interrupción del servicio cuando la interrupción empeore una enfermedad grave existente o impida el uso de los equipos de soporte vital de cualquier ocupante en las instalaciones.

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

De acuerdo con el Código de Normativas de Maryland, entre la fecha en que se envía por correo la notificación de rescisión al cliente anciano o discapacitado y la fecha en la que se rescindirá el servicio o después, Washington Gas intentará ponerse en contacto personal con el cliente en dos ocasiones distintas.

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

Notificación a Terceras Personas

El **Programa de Notificación a Terceras Personas** lo puede ayudar a evitar que desconecten su servicio si está fuera de la ciudad durante largos períodos, está enfermo o tiene dificultades para gestionar sus asuntos.

Washington Gas envía una copia de su aviso de desconexión a una tercera persona que usted elija.

La tercera persona no es responsable del pago, pero le notificaremos acerca de la inminente interrupción del servicio con tiempo suficiente para ayudarlo a evitar una posible desconexión. Llámenos al **844-WASHGAS** (844-927-4427) para obtener más detalles.

Desconexión durante períodos climáticos extremos

La normativa prohíbe que se interrumpa el servicio de gas durante un período de condiciones climáticas extremas cuando se prevea que las temperaturas no superarán los 32 grados Fahrenheit (F) en ningún momento durante el siguiente período de 72 horas, a partir de las 6:00 AM. La normativa también prohíbe la interrupción del servicio de gas de los *clientes que usen refrigeración a gas* durante un período de condiciones climáticas extremas cuando se prevea que las temperaturas serán iguales o superiores a 95 grados F en cualquier momento durante el siguiente período de 72 horas, a partir de las 6:00 AM.

Además, las desconexiones del servicio se limitan durante la temporada de calefacción invernal. Entre el 1 de noviembre y el 31 de marzo estamos obligados a certificar a la Comisión, antes de una desconexión, que esta no pone en peligro la salud de los ocupantes. También verificamos que hayamos tomado medidas para informar al cliente sobre los programas estatales de asistencia energética.

Seguridad

Si sospecha que hay una fuga de gas natural u otra emergencia relacionada con el gas, evacue la zona inmediatamente y llame al 911 y después al 844-WASHGAS (844-927-4427) desde una ubicación segura.

¿Qué olor tiene el gas natural?

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

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

Si huele gas natural

Si huele gas natural, **no intente localizar la fuente del olor**. Evacue las instalaciones *de inmediato* y llame al **911** y a nuestra *Línea de Fugas de Emergencia* al **844-WASHGAS** (844-927-4427).

- Si el olor es muy fuerte o si escucha un ruido de silbido o soprido, desaloje el edificio **de inmediato**. **No haga nada que pueda crear una fuente de ignición**. No encienda fósforos ni utilice ningún tipo de teléfono o equipo que funcione con pilas. No encienda ni apague equipos eléctricos o interruptores de luz. No encienda el auto ni algún tipo de equipo motorizado. Llame al **911** y a los números de emergencia correspondientes de Washington Gas, tal como se indicó antes, solo después de haberse alejado de forma segura del edificio o de la zona.

Otras señales de gas natural

Debido a que el gas que viaja a través de una pequeña porción de nuestra tubería de transmisión puede no odorizarse, abajo se describen los signos visibles y audibles de una posible fuga.

Siga las mismas precauciones si usted se encuentra en las siguientes situaciones:

- Está afuera y huele gas;
- Oye ruidos de silbidos o soplidos;
- Ve tierra lanzada al aire, fuego que sale del suelo o que parece arder en la superficie;
- Ve agua que burbujea o se lanza al aire en un estanque, arroyo o río; o
- Ve una mancha seca en un lugar húmedo o con vegetación muerta o moribunda cerca de una tubería o por donde pasa una tubería.

Migración del gas

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

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

Respuesta a su llamada

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

Cómo funcionan los gasoductos

El sistema de Washington Gas forma parte de una amplia red nacional de gasoductos, en su mayoría subterráneos, que transportan gas natural. La empresa opera en un segmento relativamente pequeño de **gasoductos de transmisión** que regula el DOT (alrededor de 173 millas) y miles de millas de **gasoductos de distribución**.

Normalmente, los **gasoductos de transmisión** transportan gas natural a mayor presión desde las “estaciones de compuerta”, donde el gas entra en el sistema de gasoductos, hasta las “estaciones reguladoras”, donde se reduce la presión para distribuirlo a los clientes. Los marcadores de gasoductos indican la presencia, pero no la ubicación exacta ni la profundidad, de los **gasoductos de transmisión** derechos de paso

subterráneos. Los marcadores identifican el tipo de combustible que se transporta, el nombre del operador del gasoducto y los números de teléfono gratuitos las 24 horas para **llamar en caso de emergencia**. Casi la mitad de los **gasoductos de transmisión** de Washington Gas se encuentran en zonas de alta consecuencia (High Consequence Areas, HCA), donde la posible falla de una tubería podría tener un impacto considerable sobre las personas o la propiedad.

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

Para obtener información adicional, visite **washingtongas.com** o llame a nuestra *Línea Directa de Prevención de Daños* al **800-428-5364** con las preguntas y la información de contacto. Un representante de Washington Gas le devolverá la llamada.

Póngase en contacto con el centro de la línea 811 antes de excavar

Los daños relacionados por una excavación son una de las principales causas de accidentes en gasoductos. El **811**, el número de teléfono nacional del **Centro de Llamadas**, inicia el proceso de señalización de las líneas subterráneas de servicios públicos en su jardín o en su obra. Su llamada al centro de la línea **811** se enviará al centro de atención telefónica única local, en el District of Columbia, Maryland o Virginia. Luego, el personal del centro de atención telefónica única local avisa a las empresas de servicios públicos asociadas, como Washington Gas, para que marquen las ubicaciones aproximadas de las líneas de servicios públicos subterráneas con pintura de seguridad de alta visibilidad o banderas. Este servicio de marcado es **gratuito**.



Todos, **incluidos los propietarios y las empresas de construcción**, deben contactar **siempre** al Centro de Llamadas al **811**, **missutility.net** o **VA811.com** al menos **dos días laborables completos**, sin contar fines de semana y festivos, **antes** de que tenga programado comenzar cualquier tipo de excavación, independientemente de su tamaño o profundidad.

Esto incluye, entre otros:

- Excavación general
- Jardinería
- Paisajismo
- Mejoras en la vivienda o grandes obras
- Excavación
- Demolición

Cuando utilice equipo de maquinarias, es **obligatorio por ley** contactar a **Miss Utility** al **811** **antes** de excavar.

Debe llamar al **811** antes de excavar y no debe empezar a excavar hasta que las líneas se hayan marcado o confirmado como “sin conflicto”. Si no sabe bien si se marcaron las líneas subterráneas de servicios públicos en su jardín o en su lugar de trabajo, vuelva a consultar con el centro de la línea **811** para asegurarse de que no haya servicios subterráneos en el lugar donde tiene previsto excavar. Si por alguna razón no puede ponerse en contacto con **Miss Utility** al **811**, llame al **800-257-7777**.

Y lo más importante, contactar al **811** puede ayudar a evitar lesiones graves e incluso mortales, así como daños materiales y gastos considerables que se pueden producir cuando se dañan los servicios públicos subterráneos.

Siempre llame a Miss Utility al 811 antes de excavar, de cada excavación, de toda excavación.

Para obtener más información acerca del período de espera del **811** del marcado de líneas en Maryland, visite **washingtongas.com**.

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

Seguridad transversal

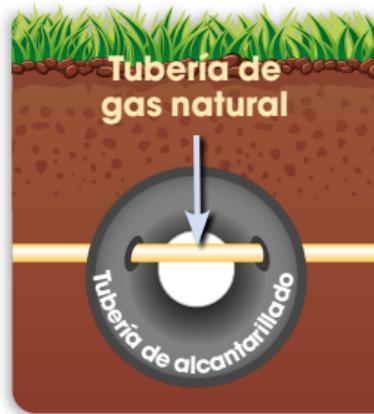
¿Qué es una perforación transversal?

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

Los fontaneros suelen utilizar una herramienta mecánica rotativa, o cortador de raíces, para desatascar una tubería de alcantarillado. La eliminación de obstrucciones con una herramienta mecánica rotativa puede dañar una tubería de gas natural que se haya perforado sin saberlo a través de una tubería de alcantarillado. Así, el gas natural puede migrar a través de la línea de alcantarillado a una estructura conectada, inclusive por una sin servicio de gas natural, y crear la posibilidad de una acumulación de gas natural y una posible ignición.

¿Tiene una tubería de alcantarillado obstruida? De ser así, podría ser por una *perforación transversal*.

Antes de desatascar una tubería de alcantarillado con una herramienta de corte mecánico, siempre...



Llame antes de despejar

- **Detenga todos los trabajos.**
- No intente eliminar la obstrucción con ningún dispositivo de corte mecánico.
- Llame de inmediato al **811** y solicite un tique de emergencia usando frases clave, como **LIMPIEZA DE ALCANTARILLADO** o **PERFORACIÓN TRANSVERSAL**.
- Si hace referencia a una **LIMPIEZA DE ALCANTARILLADO** o a una **PERFORACIÓN TRANSVERSAL** en su solicitud de localización

de emergencia al **811**, se enviará de inmediato un representante de Washington Gas para localizar e inspeccionar las tuberías de gas natural en su propiedad y ayudará a determinar si existe un conflicto entre el gas natural y las instalaciones de alcantarillado.

- Si se descubre una perforación transversal en una tubería de gas natural, Washington Gas responderá inmediatamente para corregir la perforación transversal antes de que usted desatasque la tubería de alcantarillado.
- Washington Gas NO COBRA por ninguno de estos servicios.

Mantenimiento de los gasoductos

Responsabilidades de Washington Gas

Washington Gas es propietaria y se encarga del mantenimiento de todas las tuberías de gas natural y *del medidor de gas natural*. Nuestro principal objetivo es proporcionar un servicio seguro y fiable, al mismo tiempo que garantizamos el mantenimiento adecuado de las tuberías de gas propiedad de la empresa. Nos esforzamos para evitar los efectos potencialmente dañinos de las fugas y la corrosión.

Responsabilidades del cliente

Cada cliente de gas natural es responsable del mantenimiento y la supervisión de todas las tuberías aéreas y subterráneas en *el lado del cliente del medidor*. Si no se hace mantenimiento a estos gasoductos, pueden corroerse o tener fugas. Los gasoductos situados en su lado del medidor se deben inspeccionar periódicamente para detectar fugas y corrosión y, si es necesario, las debe reparar un contratista de gas natural autorizado si se detecta alguna condición insegura.

Si en cualquier momento siente olor de gas natural, evacue de inmediato las instalaciones y llame al **911** y al **844-WASHGAS** (844-927-4427) desde una ubicación segura.

Válvulas para flujo excesivo

Una válvula para flujo excesivo (excess flow valve, EFV) puede reducir las consecuencias de una fuga de gas en caso de que ocurra una ruptura en la tubería de servicio

exterior. La válvula está diseñada para cerrar el servicio de gas a su hogar y reducir la probabilidad de un flujo de gas sin restricciones desde la tubería rota. Desde enero de 1999, en respuesta a la normativa gubernamental, Washington Gas instala EFV sin cargo adicional para los clientes en todas las tuberías de servicio de gas natural residenciales NUEVAS y en los casos en que se deben sustituir las tuberías de servicio residenciales. A pedido del cliente, instalaremos una EFV en una tubería de servicio de gas natural residencial existente por un costo para el cliente de aproximadamente entre \$2,000 y \$3,000, en función del tiempo y la mano de obra necesarios para la instalación.

Para obtener más información acerca de las EFV o si desea que instalemos una EFV en su tubería de servicio residencial existente, llame a nuestra línea de *Servicio al Cliente* al **844-WASHGAS** (844-927-4427).

Preparación ante emergencias

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

Monóxido de carbono

El monóxido de carbono (carbon monoxide, CO) es un gas incoloro, inodoro y tóxico que se genera cuando los combustibles fósiles no se queman por completo. Los incidentes relacionados con el CO se pueden deber a la obstrucción de los conductos de ventilación de los hornos o las calderas y las chimeneas, aparatos mal ajustados o sin mantenimiento adecuado o a los gases de escape de los automóviles. El uso de generadores portátiles, fuentes de iluminación independientes y fuentes de calefacción o cocina independientes (incluidas las parrillas de carbón

y gas) en interiores puede ser peligroso para su salud y seguridad y puede producir CO.

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

Los síntomas de la intoxicación por CO pueden incluir mareos, fatiga, náuseas, vómitos, dolores de cabeza, zumbidos en los oídos, visión borrosa, escozor en los ojos y desmayos. Si sospecha una intoxicación por CO, salga del edificio de inmediato y llame al **911** desde una ubicación segura.

La Comisión para la Seguridad de los Productos de Consumo de EE. UU. (U.S. Consumer Product Safety Commission, CPSC) recomienda colocar detectores de CO fuera de cada habitación de la casa. La CPSC también recomienda instalar detectores de humo en cada planta de la casa y en el interior de cada habitación. Para ambos tipos de detectores, compruebe las pilas cada mes y cámbielas al menos dos veces al año.

Uso seguro de los electrodomésticos de gas natural

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

Además, cualquier electrodoméstico de gas natural situado en un garaje o un lugar similar debe instalarse de acuerdo con el código de construcción aplicable, de modo que todos los quemadores y dispositivos de encendido de

los quemadores estén al menos a 18 pulgadas por encima del suelo. No utilice ni almacene productos inflamables, como los mencionados antes, en la misma habitación o zona donde esté instalado un calentador de agua o cualquier otro electrodoméstico de gas.

Tenga a mano los manuales del propietario de su electrodoméstico de gas y consúltelos con regularidad. Estos folletos los proporcionan los fabricantes de los modelos concretos que usted tiene y contienen la información más completa sobre sus electrodomésticos. Para más información sobre la seguridad de los productos, visite el sitio web de la Comisión para la Seguridad de los Productos de Consumo de EE. UU. en www.cpsc.gov.

A continuación encontrará algunos consejos adicionales sobre cómo utilizar sus electrodomésticos de forma segura y eficiente:

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

clip abierto o un alambre metálico. No utilice un palillo de dientes, ya que podría romperse en el quemador.

- Al cocinar, las **llamas del quemador** no deben subir por el exterior de la sartén. Ajuste la llama al tamaño de la sartén.
- Los **hornos** deben poder hacer circular el aire en su interior cuando están en funcionamiento. No cubra los orificios del fondo del horno con papel de aluminio. Deje siempre una pulgada de espacio entre las sartenes y las paredes del horno.
- Los **quemadores superiores de la cocina** o los **hornos** **nunca** se deberían usar para calentar el hogar, incluso en caso de emergencia invernal. Dejar las llamas de los quemadores encendidas y sin vigilancia es un peligro de incendio. Además, los quemadores de los hornos que funcionan continuamente pueden consumir el oxígeno del interior y provocar la producción del mortal monóxido de carbono.
- El **escape de la secadora** pasa por un tubo de ventilación metálico flexible o un tubo de ventilación rígido hacia el exterior. Los fabricantes no recomiendan las mangueras flexibles de vinilo. Revise de vez en cuando la ventilación para eliminar pelusas y polvo. Las pelusas en el tubo de ventilación pueden provocar un incendio. Si hay grietas o agujeros en el tubo de ventilación, es necesario cambiarlo. Asegúrese de que la campana de escape exterior está en su lugar y que la tapa interior se mueve libremente.
- Los objetos limpiados con quitamanchas o productos similares desprenden vapores inflamables. Estos objetos no se deben secar nunca en una secadora de gas natural, sino al aire libre.
- Los **calentadores de agua** de gas natural pueden ser muy eficientes y proporcionar una generosa cantidad de agua caliente siempre que lo necesite. Para obtener la máxima eficacia y evitar accidentes por quemaduras, **no** ponga el calentador de agua a más de 120 grados Fahrenheit. *Tibio o bajo* debería ser el ajuste apropiado en la mayoría de los diales de calentadores de agua que no tienen números.

- Si tiene un **lavavajillas automático** y el fabricante recomienda una configuración de temperatura *normal* para su calentador de agua, pregunte a su fontanero por los dispositivos ant quemaduras para los grifos de la ducha y el lavabo.
- Cuando coloque **leños de gas** o **insertos** en una chimenea de leña convencional, preste especial atención a las especificaciones de ventilación del fabricante. Muchos juegos de troncos necesitan una compuerta de chimenea totalmente abierta cuando se queman y algunos requieren ventilación directa al exterior. Tenga en cuenta que los leños de gas no están diseñados para cocinar. En los condados de Montgomery y Prince George, la Comisión Sanitaria Suburbana de Washington permite la instalación de chimeneas y calefactores sin ventilación.
- Las ranuras rotas, oxidadas, sin sellar o las zonas podridas de los conductos de evacuación de humos liberan productos de la combustión. Asegúrese de que un contratista autorizado sustituya los conductos de humos y de ventilación y revise el aparato.
- Las **parrillas a gas** se deben encender con la tapa abierta. Una parrilla de gas natural destinada al uso en exteriores nunca se debe utilizar en interiores. Todas las parrillas de exterior pueden producir monóxido de carbono mortal y están diseñadas para ventilarse al aire libre.
- Los nidos de pájaros y animales, las hojas o las tejas sueltas en el interior de la chimenea pueden bloquear la salida de los productos de combustión que los electrodomésticos de gas producen, lo que supone un riesgo de CO o incendio. Todos los años, pida a un contratista autorizado que revise su chimenea durante la inspección de la calefacción.

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

Seguridad de los electrodomésticos

Respondemos de inmediato y sin costo alguno a los clientes ante cualquier emergencia de gas natural, como una fuga de gas o un electrodoméstico que no funcione correctamente.

En caso de emergencia, podemos vernos obligados a cortar el suministro de gas a su vivienda o electrodoméstico. Si es necesario reparar o cambiar su electrodoméstico, le aconsejaremos que llame a un contratista autorizado de gas natural. Al igual que con cualquier servicio o reparación importante, tal vez desee comparar precios para obtener los servicios y las condiciones que más le convengan.

Visite **washingtongas.com** para obtener una lista de los electrodomésticos de gas natural que Washington Gas y la Comisión para la Seguridad de los Productos de Consumo de EE. UU. proporcionan como servicio público. En la lista, se proporcionan pautas para las verificaciones específicas que proporciona la Asociación Nacional de Protección contra Incendios y la Asociación Americana del Gas para los electrodomésticos residenciales de gas natural. Solicite explicaciones sobre cualquier observación o problema que se descubra durante la inspección.

Washington Gas y la Comisión para la Seguridad de los Productos de Consumo de EE. UU. recomiendan que un técnico calificado realice inspecciones de seguridad anuales de sus electrodomésticos de gas natural.

Asistencia energética

Programa de Asistencia Energética de Maryland

El **Programa de Asistencia Energética de Maryland (Maryland Energy Assistance Program, MEAP)** financiado con fondos federales ayuda a los clientes que cumplen los requisitos a pagar la calefacción del invierno. La ayuda se da de acuerdo al tamaño de la familia, los ingresos y el tipo de combustible utilizado para la calefacción. Los candidatos pueden presentar una solicitud para MEAP una vez cada año del programa (del 1 de julio al 30 de junio). Si desea más información o ayuda

para presentar su solicitud, póngase en contacto con EAP@washgas.com.

Los clientes pueden presentar una solicitud por cualquiera de los siguientes métodos:

Buzones

Solicitud de asistencia energética (solicitud rellenable)

También puede pedir una solicitud física llamando al

1-800-332-6347.

Envío de solicitudes en línea

Envíe una solicitud en línea en

<https://mymdthink.maryland.gov>

Solicitudes por correo

Vea, rellene o imprima una solicitud en físico para enviarla por correo o entregarla. Obtenga más información en <https://dhs.maryland.gov/office-of-home-energy-programs/local-home-energy-program-office>.

Por teléfono

Las oficinas de Asistencia Energética pueden aceptar solicitudes por teléfono. Sin embargo, será *necesario que envíe sus documentos por correo o correo electrónico* a la oficina local después de que le hayan tomado los datos.

En persona

Las solicitudes de MEAP en persona deben completarse en el condado en el que resida:

- **Condados de Calvert y Charles: Southern MD**
Tri County Community Action Committee, Inc.
8371 Leonardtown Road
Hughesville, MD 20637
301-274-4474
- **Montgomery County Department of Health and Human Services**
1301 Piccard Drive
Rockville, MD 20850
240-777-4450
- **Frederick Community Action Agency**
6040 New Design Road
Frederick, MD 21701
301-600-2410
- **Prince George's County Department of Social Services**
425 Brightseat Road
Landover, MD 20785
301-909-6300

Para otros condados, visite dhs.maryland.gov/office-of-home-energy-programs/local-home-energy-program-office.

Programa de Protección de Servicios Públicos

El **Programa de Protección de Servicios Públicos (Utility Service Protection Program, USPP)** inicia la primera semana de noviembre y está disponible para los clientes residenciales que pueden ser elegibles para las ayudas de MEAP. Con el USPP, los clientes reciben una factura de gas natural por el mismo importe cada mes durante todo el año. Los planes de pago para los clientes dependen del consumo de gas natural del año anterior y del saldo pendiente de pago de la factura de gas del cliente. Para obtener más información sobre los programas de asistencia energética mencionados, llame a la **Office of Home Energy Programs del Maryland Department of Human Resources** al **800-352-1446** o visite www.dhr.maryland.gov/ohep.

Programa EmPOWER de Eficiencia Energética para Personas con Ingresos Elegibles (Low Income Energy Efficiency Program, LIEEP)

Este programa ofrece servicios de climatización de viviendas, como sellado de juntas, enmasillado, revestimiento plástico de ventanas y puesta a punto y sustitución de calderas de gas, sin costo alguno para las familias que reúnan los requisitos. Estas mejoras pueden reducir el consumo de energía de un hogar y disminuir las facturas mensuales de los servicios públicos, además de mejorar la calidad del aire. Para obtener más información o presentar una solicitud, visite wgsmartsavings.com o contacte al **Maryland Department of Housing and Community Development** por teléfono al **855-583-8976** o en línea en www.dhcd.maryland.gov/empower.



Fondo de combustible del área de Washington

Washington Gas fundó el Fondo de combustible del área de Washington (Washington Area Fuel Fund, WAFF) en 1983. El WAFF se creó para ayudar



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

- Visite **WAFFHelp.org** y haga una donación única o recurrente.
- **Envíe una donación por correo a P.O. Box 1999, Washington, DC 20013.**
- **Haga una donación fija mensual mediante un formulario de compromiso.** La donación se incluirá en su factura mensual del gas. Puede cancelarla en cualquier momento. Visite **WAFFHelp.org** para obtener un formulario de compromiso. Si se comprometió a abonar una cantidad fija, no marque la casilla **Fondo de combustible del área de Washington** en su factura.
- **Agregue una donación al pago de su factura de gas cuando quiera.** Marque la casilla situada en el talón de la factura del gas, escriba el importe de su donación y agréguelo a su pago del gas como donación única.
- **Done** al momento de pagar su factura de gas en **my.washingtongas.com** o llámenos al **844-WASHGAS** (844-927-4427).
- Done mediante mensaje de texto enviando el texto **SPREADWARMTH** al **53-555**.

Gift of Warmth

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



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

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

Servicios a la comunidad

Oficina de Portavoces

Contamos con portavoces disponibles de forma gratuita para cualquier grupo de la comunidad que desee saber más sobre nuestra empresa y los servicios que ofrecemos. Los temas incluyen la facturación, el programa El Cliente Elige, la lectura del medidor, las ventajas de utilizar gas natural, la eficiencia energética u otros temas que pueda solicitar. Para obtener información o solicitar a un portavoz, llame al **202-624-6092**.

Información sobre productos de gas natural

Guía del comprador

Washington Gas no vende productos de gas natural. Sin embargo, publicamos una guía anual de productos para el hogar con el fin de dar información sobre la selección, la compra y la instalación de equipos de calefacción, calentadores de agua y otros productos de gas natural para su hogar. Visite washingtongas.com para solicitar una *Guía del comprador* o un *Kit de conversión* gratuitos con la información más reciente sobre los productos de gas natural energéticamente eficientes y el proceso de conversión. Washington Gas recomienda enfáticamente que todas las instalaciones las realice un profesional autorizado y que usted revise las referencias.

