

## Virginia Natural Gas Política de desconexión residencial por impago

Virginia Natural Gas (“VNG” o la “Empresa”) trabaja con los clientes residenciales para satisfacer las facturas vencidas y ponerlos en contacto con diversos recursos de asistencia, como opciones de pago, acuerdos de pago y programas de asistencia para el pago de facturas. VNG solo ejecuta procedimientos de desconexión después de que las gestiones de cobro hayan sido infructuosas.

### **Avisos de desconexión por impago**

VNG notifica a los clientes residenciales el impago de facturas o cuotas con diez (10) días de antelación a la fecha de una desconexión pendiente. Dichas notificaciones se envían por correo de EE. UU. a la dirección postal del cliente que figura en los registros de la Empresa. Además, también se envían a los clientes notificaciones electrónicas por correo electrónico [si se conoce la dirección de correo electrónico del cliente], así como notificaciones telefónicas a través de marcadores automáticos.

A través de los canales de notificación de desconexión o de las interacciones con los agentes, se informa a los clientes de la VNG sobre las opciones de ayuda para el pago de facturas, como los acuerdos de pago o las subvenciones del programa de ayuda financiera para personas con ingresos calificados. También se informa a los clientes de las formas de gestionar su factura, por ejemplo, mediante un Plan presupuestario o programas de ahorro de energía.

### **Desconexión por impago**

VNG se reserva el derecho de interrumpir el servicio de gas natural a los clientes residenciales cuando no se reciba el pago de las facturas o cuotas en la fecha de vencimiento indicada en las notificaciones de desconexión por correo postal de EE. UU. o correo electrónico.

VNG no desconectará el servicio de gas natural a un cliente residencial por impago de facturas o cuotas los viernes, fines de semana, días feriados estatales o el día inmediatamente anterior a un día feriado estatal.

### **Desconexiones según las condiciones meteorológicas**

VNG no desconectará el servicio de gas natural a un cliente residencial cuando la temperatura prevista sea igual o inferior a 32 grados Fahrenheit (0 grados Celsius) en las 24 horas siguientes a la desconexión programada.

### **Grandes eventos - Tormentas / Estados de emergencia**

VNG evalúa continuamente las condiciones meteorológicas adversas y otros eventos potenciales para la seguridad de clientes y empleados. La gravedad de un evento puede provocar la interrupción de las desconexiones.

En el caso de cualquier estado de emergencia declarado por el Gobernador en respuesta a una enfermedad contagiosa o amenaza para la salud pública, VNG suspenderá las desconexiones del

servicio de gas natural para clientes residenciales por impago de facturas o cuotas tras la declaración de dicha emergencia.

### **Programas de asistencia**

VNG conecta a sus clientes con diversos recursos de ayuda al pago y gestión de facturas.

Los acuerdos de pago aplazado están a disposición de los clientes con saldos vencidos, para darles más tiempo para pagar su saldo pendiente, poner su cuenta al día y ayudarles a evitar una desconexión del servicio.

Los clientes también pueden ser elegibles para recibir asistencia para el pago de facturas a través del Programa EnergyShare de VNG, el Programa federal de Asistencia Energética para Hogares de Bajos Ingresos (LIHEAP, por sus siglas en inglés), 2-1-1 Virginia o Crisis Assistance.

El Plan presupuestario de VNG permite a los clientes evitar facturas impredecibles de un mes a otro, pagando una cantidad presupuestada basada en su consumo real.

Para más información sobre el Plan presupuestario de VNG, los acuerdos de pago aplazado y otros programas y recursos de asistencia energética, visite [www.virginianaturalgas.com](http://www.virginianaturalgas.com).

### **Desconexiones de emergencia por motivos de salud y seguridad**

La salud y la seguridad de los empleados y clientes de VNG es primordial. VNG se reserva el derecho a desconectar el servicio de gas natural sin previo aviso en caso de que las tuberías, equipos y electrodomésticos del cliente no sean seguros o adecuados para recibir gas natural o cuando el uso de gas natural o equipos por parte del cliente interfiera o perjudique el suministro de gas natural por parte de VNG a otro cliente. También pueden producirse desconexiones por manipulación de contadores, ya que dicha actividad puede causar una situación potencialmente insegura.

La política de desconexión por impago de VNG es conforme con los artículos del Código de Virginia §§ 56-245.1:3, 56-245.1:4, 56-247.1, y los términos y condiciones de la Empresa aprobados por la State Corporation Commission de Virginia. Encontrará una copia de la política de desconexión por impago de VNG en línea en <https://www.virginianaturalgas.com/residential/billing-and-payment-options.html>.