

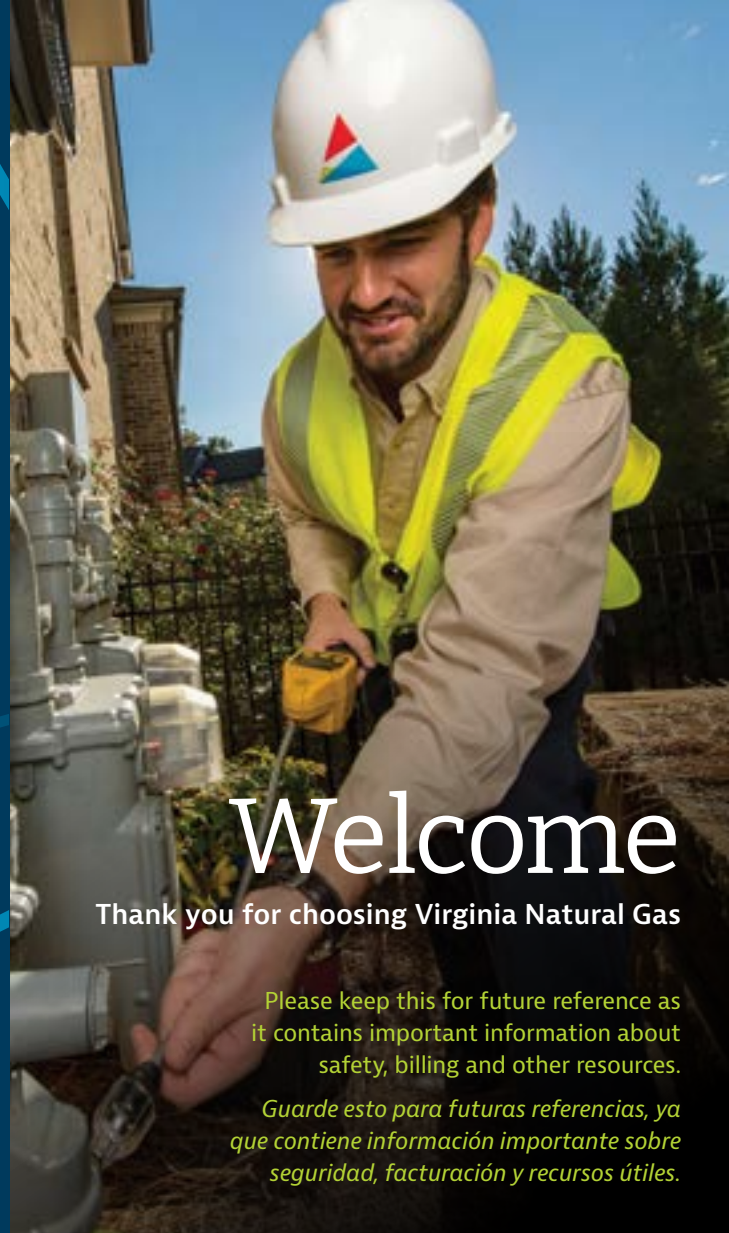
## Welcome to Virginia Natural Gas!

Ensuring the safety of the communities we serve is our highest priority. And, we believe every customer deserves peace of mind that we'll be there to keep homes warm, businesses running and families safe. Please keep this brochure as it contains important information about safety, billing and other helpful resources. Thank you for choosing clean, safe, reliable, affordable natural gas.

## Bienvenido a Virginia Natural Gas!

Garantizar la seguridad de las comunidades a las que servimos es nuestra máxima prioridad. Y, creemos que cada cliente merece la tranquilidad de que estaremos allí para mantener hogares cálidos, y empresas que ejecutan las familias seguras. Por favor mantenga este folleto que contiene información importante sobre seguridad, facturación y otros recursos útiles. Gracias por elegir limpio, seguro, fiable y asequible de gas natural.

[virginiannaturalgas.com](http://virginiannaturalgas.com)



# Welcome

Thank you for choosing Virginia Natural Gas

Please keep this for future reference as it contains important information about safety, billing and other resources.

*Guarde esto para futuras referencias, ya que contiene información importante sobre seguridad, facturación y recursos útiles.*



Customer Care: **1.866.229.3578.**

Leaks, Odors or Emergencies: **1.877.572.4321**

**[g2vngcustomercare@southernco.com](mailto:g2vngcustomercare@southernco.com)**



With roots that stretch back to 1850, Virginia Natural Gas provides clean, safe, reliable and affordable natural gas to more than 310,000 residential, commercial and industrial customers in southeastern Virginia.

## Understanding your bill

We read your meter each month and calculate the amount of your bill using your usage data, the gas supply charge and the delivery charge. Definitions of these terms as well as an explanation of how to read your natural gas meter appear on the back of your monthly statement and online at [virginiaturalgas.com](http://virginiaturalgas.com).

Your monthly statement also includes a handy usage comparison chart and a breakdown of how your bill was calculated.

## How to read your meter

Read only those dials with numbers, starting from the left. If the arrow is between numbers, read the lesser number (the number 9 is less than 0).



The reading for this example is 2984

## Energy assistance

If you or someone you know is facing a financial hardship and cannot pay a natural gas bill, let us connect you to resources that may be able to help.

- The federal **Low Income Home Energy Assistance Program (LIHEAP)** helps customers in need with their heating expenses. Eligibility is based on household size and income. The LIHEAP enrollment period typically begins the second Tuesday in October and runs through the second Friday in November. For more information about how to apply, call **800.230.6977**, option 9.
- The **EnergyShare** program, which is funded by Virginia Natural Gas and its customers and administered by the Salvation Army, offers assistance with energy costs. Call your local Salvation Army to make an appointment.

For more information about the above or other bill payment assistance options available to customers in need, visit [virginiaturalgas.com/energyassistance](http://virginiaturalgas.com/energyassistance).

Virginia Natural Gas, cuyas raíces se remontan a 1850, gas natural limpio, seguro, confiable y asequible a más de 310,000 clientes de gas natural industriales, residenciales y comerciales en el sudeste de Virginia.

## Cómo leer su factura

Leemos su medidor todos los meses y calculamos el monto de su factura con la información del consumo, el cargo del suministro de gas y los gastos de envío. Las definiciones de estos términos, así como una explicación de cómo leer su medidor de gas natural aparecen en la parte posterior de su estado de cuenta mensual y en línea en [virginiaturalgas.com](http://virginiaturalgas.com).

Su resumen mensual también incluye un útil cuadro comparativo del consumo y un detalle completo de cómo se calculó su factura.

## Cómo leer su medidor

Lea solo los diales con números, a partir de la izquierda. Si la flecha está entre números, lea el número menor (el número 9 es menor a 0).



La lectura de este ejemplo es 2984

## Asistencia de energía

Si usted o alguien que conoce está enfrentando dificultades financieras y no puede pagar una factura de gas natural, permítanos conectarlo con recursos que pueden ayudarlo.

- El **Programa Federal de Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Ingresos (LIHEAP)** ayuda a los clientes necesitados con sus gastos de calefacción. La elegibilidad se basa en el tamaño del hogar y los ingresos. El período de inscripción de LIHEAP generalmente comienza el segundo martes de octubre y se extiende hasta el segundo viernes de noviembre. Para obtener más información sobre cómo presentar una solicitud, llame al **800.230.6977**.
- El programa **EnergyShare**, financiado por Virginia Natural Gas y sus clientes y administrado por Salvation Army, ofrece asistencia con los costos de energía. Llame a su Ejército de Salvación local para hacer una cita.

Para obtener más información sobre lo anterior u otras opciones de asistencia para el pago de facturas disponibles para los clientes que lo necesiten, visite [virginiaturalgas.com/energyassistance](http://virginiaturalgas.com/energyassistance).

## Convenient ways to manage your account

### Mobile Wallet

Receive and pay your bill through your smartphone's mobile wallet app - Apple Wallet (iPhone) or Google Pay (Android).

### Budget Plan (Billing)

Even out the seasonal highs and lows of your natural gas bill by paying the same estimated amount for 12 months based on past usage.

### Online Banking

Log in to your bank or credit union's website and find us in their bill pay section, if offered.

### AutoPay

Pay your bill automatically through a direct debit from your bank account or credit/debit card.

### Pay by Phone

Call **1.866.229.3578** and follow the prompts, or speak to a customer service representative.

### Pay in Person

Visit [virginiannaturalgas.com/paylocations](http://virginiannaturalgas.com/paylocations) for a list of convenient walk-in payment locations.

### Pay by Mail

Use the pre-addressed return envelope included with your bill each month. Remember to include the bill stub and write your account number on your check. Don't have your envelope? Send your payment to: Virginia Natural Gas, PO Box 5409, Carol Stream, IL 60197-5409.

*Note: A third-party vendor convenience fee applies to some payment options.*

## Formas convenientes de administrar su cuenta

### Billetera móvil

Reciba y abone su factura desde la aplicación de billetera móvil para smartphone: Apple Wallet (iPhone) o Google Pay (Android).

### Mi cuenta

Reciba un correo electrónico cuando su factura esté disponible para verla y abonarla en línea desde Mi cuenta, nuestra herramienta digital de gestión de facturas.

### Plan presupuestario (facturación)

Igualé las temporadas altas y bajas de su factura de gas natural pagando durante 12 meses el mismo monto estimado en función de su consumo anterior.

### PBanca en línea

Inicie sesión en el sitio web de su banco o entidad crediticia y busque nuestra factura en la sección de pagos, en caso de contar con dicho servicio.

### Pago automático

Abone su factura mediante débito automático desde su cuenta bancaria o tarjeta de crédito/débito.

### Pago telefónico

Llame al **1.866.229.3578** y siga las indicaciones o comuníquese con un representante de atención al cliente.

### Pago en persona

Visite [virginiannaturalgas.com/paylocations](http://virginiannaturalgas.com/paylocations) para ver la lista de sucursales de pago en persona.

### Pago por correo

Utilice el sobre predirigido que se adjunta a su factura mensual. No olvide adjuntar el talón de pago de su factura y escribir su número de cuenta en el cheque. ¿No tiene el sobre? Envíe su pago a la siguiente dirección: Virginia Natural Gas, PO Box 5409, Carol Stream, IL 60197-5409.

*Nota: Puede aplicarse un cargo por servicio de proveedor tercerizado a algunas opciones de pago.*

Visite [virginiannaturalgas.com/payyourbill](http://virginiannaturalgas.com/payyourbill) for more details about our billing and payment options.

Visite [virginiannaturalgas.com/payyourbill](http://virginiannaturalgas.com/payyourbill) para obtener más información sobre la facturación y las opciones de pago.

## Safety is our highest priority

Because safety is our No. 1 value, our training, operational standards and monitoring procedures meet or exceed all state and federal regulations. We conduct extensive quality control checks, visual inspections, routine maintenance and leak surveys of our pipeline system, including the meter located on your property. All Virginia Natural Gas employees and contractors will be happy to show you their ID. If you are not satisfied they are one of our employees or a contractor performing work on our behalf, please call our Customer Care Center at **1.866.229.3578**.

## The smell of natural gas

Natural gas is odorless. For your safety, Virginia Natural Gas adds a distinctive odor, often associated with a rotten egg smell, so a potential natural gas leak can be detected. Even though natural gas pipeline incidents are uncommon, you can help prevent emergencies by knowing the signs of a potential problem. Any time you suspect a leak, call us at **1.877.572.3342**.

## Avoiding carbon monoxide

Natural gas is a safe fuel source. However, incomplete combustion of any fuel – charcoal, gasoline, wood or even natural gas – produces carbon monoxide. Carbon monoxide is poisonous and has no odor, taste or color. Carbon monoxide detectors are helpful, but they are no substitute for using equipment safely. This includes having your appliances inspected at least once a year by a certified contractor. For a referral to one in your area, visit our website or call **1.866.229.3578** and choose option 1.

## Natural gas meter safety

It is important we have full access to the gas meter located on your property and that you keep it clear of obstructions that can damage the meter or prevent us from reading it.

- **Snow and Ice** – Be mindful that snow or ice covering the outside venting of a furnace, water heater or clothes dryer, or around a natural gas meter, can cause hazardous buildup of carbon monoxide. Use your hands or a broom, not mechanized equipment or a shovel, to clear snow from the meter and vents.
- **Meter/Regulator Relocation** – If the natural gas meter on your property needs to be moved, call Virginia Natural Gas to have a qualified service representative perform the work. Moving or tampering with a meter or regulator can cause a potentially hazardous natural gas leak.
- **Flooding** – If the natural gas meter on your property is under water due to flooding, immediately report it by calling our 24-hour emergency response line at **1.877.572.3342**. It is recommended that any natural gas appliances that have been submerged in water should be inspected by a qualified heating or plumbing professional.

## La seguridad es nuestra prioridad

Como nuestro socio en cuanto a la seguridad, le pedimos que si ve a alguna persona está realizando mediciones o trabajando con el medidor de gas natural ubicado su propiedad, le pida que se identifique. Todos los empleados y contratistas de Virginia Natural Gas le mostrarán su identificación sin ningún tipo de inconveniente. Si no está seguro de que se trata de uno de nuestros empleados o de un contratista que lleva a cabo trabajos en nuestro nombre, póngase en contacto con el Centro de Atención al Cliente al **1.866.229.3578**.

## El olor del gas natural

El gas natural es inodoro. Para su seguridad, Virginia Natural Gas agrega un olor característico, a menudo asociado al olor de un huevo podrido, por lo que una posible pérdida de gas natural se puede detectar. Aunque los incidentes en los gasoductos de gas natural son poco comunes, usted puede ayudar en la prevención de emergencias si conoce los indicios de un problema potencial. Si sospecha que existe una pérdida, llámenos al **1.877.572.3342**.

## Cómo evitar el monóxido de carbono

El gas natural es una fuente de combustible segura. Sin embargo, la combustión incompleta de cualquier combustible – carbón, gasolina, madera o incluso gas natural – produce monóxido de carbono. El monóxido de carbono es venenoso y no tiene olor, sabor ni color. Los detectores de monóxido de carbono son útiles, pero no sustituyen el uso de los equipos de manera segura. Esto incluye hacer inspeccionar sus electrodomésticos una vez al año por un contratista certificado. Para obtener una remisión en su zona, visite nuestro sitio web o llame al **1.866.229.3578** y elija la opción 4 y elija la opción.

## Seguridad del medidor de gas natural

Es importante que podamos acceder por completo al medidor de gas ubicado en su propiedad y que este permanezca sin obstrucciones que puedan dañarlo o impedir que podamos realizar su lectura.

- **Nieve y hielo** – Tenga en cuenta que si la nieve o el hielo cubren los conductos de ventilación externos de un sistema de calefacción, calentador de agua o secadora, o alrededor del medidor de gas natural, se puede formar una acumulación peligrosa de monóxido de carbono. Use sus manos o una escoba, en vez de un equipo no mecánico o una pala, para retirar la nieve del medidor y los conductos de ventilación.
- **Reubicación del medidor/regulador** – Si es necesario reubicar un medidor de gas natural en su propiedad, llame a Virginia Natural Gas para que un representante calificado realice el trabajo. Mover o manipular indebidamente el medidor o regulador.
- **Inundaciones** – Si el medidor de gas natural en su propiedad está bajo el agua debido a las inundaciones, informar inmediatamente llamando a nuestra línea de respuesta de emergencia las 24 horas al **1.877.572.3342**. Se recomienda que cualquier aparato de gas natural que se haya sumergido en agua sea inspeccionado por un profesional de calefacción o de plomería calificado.

## Severe weather safety

Should your property be affected by a natural disaster, be aware that appliance connectors and natural gas fuel lines may be impacted. If a natural gas leak is suspected, take these steps:

- **Do not** try to identify the source or stop the leak yourself.
- **Leave** the area immediately and move a safe distance away from the potential leak, while avoiding any action that may cause sparks.
- **Avoid** using any sources of ignition, such as cell phones, cigarettes, matches, flashlights, electronic devices, motorized vehicles, light switches or landlines, as natural gas can ignite from a spark, possibly causing a fire or explosion. Natural gas is non-toxic, lighter than air and displaces oxygen. In severe cases, if not used properly, natural gas can also lead to asphyxiation.
- **Call 911** and Virginia Natural Gas at **1.877.572.3342** once you are out of the area of the suspected leak and in a safe place. Stay away until Virginia Natural Gas or emergency personnel indicate it is safe to return.

## Natural gas appliance and equipment safety

According to the Federal Emergency Management Agency:

- It's important that you have your furnace inspected by a qualified specialist according to manufacturer guidelines to ensure it is in good working condition. Do not attempt repairs yourself unless you are qualified.
- Be sure all furnace controls and emergency shut-offs are in proper working condition.
- Keep trash and other combustible material away from your heating and water heating systems.
- Keep natural gas vents unobstructed and free of debris. Some direct-vent and high-efficiency appliances have direct side wall outdoor vents and air intakes that could become obstructed during heavy snowfalls.

## Water heater safety

The U.S. Consumer Product Safety Commission urges all users to lower their water heaters to 120 degrees Fahrenheit.

A thermostat setting of 120 degrees Fahrenheit (49 degrees Celsius) may be necessary for residential water heaters to reduce or eliminate the risk of most tap water scald injuries. Consumers should consider lowering the thermostat to the lowest settings that will satisfy hot water needs for all clothing and dish washing machines.

Never take hot water temperature for granted. Always hand test before using, especially when bathing children and infants.

**NOTE:** Lowering the temperature setting is not recommended if you have a suppressed immune system or chronic respiratory disease.

## Seguridad en condiciones climáticas desfavorables

En caso de que su propiedad se vea afectada por un desastre natural, tenga en cuenta que los conectores de aparatos y las líneas de combustible de gas natural pueden verse afectados. Si se sospecha de una pérdida de gas natural, siga estos pasos:

- **No intente** identificar el origen de la fuga ni detenerla por su cuenta.
- **Abandone** el área inmediatamente y ubíquese a una distancia segura de la posible fuga. Evite, además, todo tipo de acción que pueda generar chispas.
- **Evite** usar todo tipo de fuente de encendido, como teléfonos celulares, cigarrillos, fósforos, linternas, dispositivos electrónicos, vehículos motorizados, interruptores de luz o teléfonos fijos, ya que el gas natural puede encenderse producto de una chispa y provocar un incendio o una explosión. El gas natural no es tóxico, es más ligero que el aire y desplaza el oxígeno. En casos graves, si no se utiliza adecuadamente, también puede provocar asfixia.
- **Llame al 911** y Virginia Natural Gas al **1.877.572.3342** una vez que esté en un lugar seguro, fuera del área en la que sospecha que puede haber una fuga. Manténgase alejado hasta que un representante de Virginia Natural Gas o del personal de emergencias le indique que es seguro regresar.

## Seguridad de los equipos y aparatos de gas natural

Según la Agencia Federal para el Manejo de Emergencias:

- Es importante que un especialista calificado inspeccione su sistema de calefacción según las pautas del fabricante para garantizar que funcione en buenas condiciones. No intente repararlo usted mismo, salvo que esté calificado para hacerlo.
- Asegúrese de que todos los controles del sistema de calefacción y los dispositivos de cierre de emergencia se encuentren en condiciones de trabajo adecuadas.
- Mantenga la basura y otros materiales combustibles alejados de los sistemas de calefacción de agua y aire.
- Mantenga los respiraderos de gas natural despejados y libres de restos. Algunos electrodomésticos de ventilación directa y alta eficiencia tienen respiraderos externos de pared directos y entradas de aire que pueden obstruirse durante nevadas abundantes.

## Seguridad del calentador de agua

La Comisión de Seguridad de Productos del Consumidor de los Estados Unidos insta a todos los usuarios a bajar la temperatura de sus calentadores de agua a 120 grados Fahrenheit.

Una configuración de termostato de 120 grados Fahrenheit (49 grados Celsius) puede ser la clave para que los calentadores de agua residenciales reduzcan o eliminen el riesgo de la mayoría de las quemaduras por agua caliente.

Los consumidores deben considerar bajar el termostato a las configuraciones más bajas que satisfagan las necesidades de agua caliente para todas las lavadoras de ropa y lavaplatos.

**Nunca se confíe de la temperatura del agua caliente. Siempre pruebe el agua con la mano antes de usarla, en especial cuando bañe bebés y niños.**



Know what's below.  
Call before you dig.

### Call before you dig

Before you do any kind of digging on your property using any equipment, the law requires you to notify all utilities in advance so that underground lines can be located and clearly marked. Just dial **811**.



Know what's below.  
Call before you dig.

### Llame antes de cavar

Antes de utilizar cualquier equipo para realizar perforaciones en su propiedad, la ley requiere que se notifique a todos los servicios con antelación para que puedan localizar las líneas subterráneas y señalarlas ebidamente. Solo tiene que marcar **811**.

## Safety regarding sewer lines

Many utilities are installed using “trenchless” or “directional” drilling because it avoids disrupting landscaping, sidewalks and streets. On rare occasions, a natural gas line installed using trenchless technology can accidentally intersect with an existing sewer line, creating what’s called a “cross bore.”

Cleaning sewers with mechanical devices can damage intersecting natural gas lines, releasing natural gas and causing unsafe conditions.

- Before you or your plumber start any sewer work, **ACT** to do your part to keep yourself and your community safe.
- Assume all sewer obstructions outside the building will involve a cross bore.
- Call **811** before starting work on any sewer pipe to have all utility lines on your property identified and marked. It’s free, and it’s the law. If the property has a private rather than public sewer line, the private utility needs to be contacted to mark the lines and help resolve the issue.
- Take every safety precaution after lines are marked. Make sure an in-line or CCTV camera is used to assess the blockage. Then, use minimally invasive tools to clear the clog. Exercise extreme caution any time power tools are used to clear a sewer line. If you suspect a cross bore is present, stop work immediately and call our emergency line at **1.877.572.3342**. Be sure to let the customer service representative know that you have discovered a cross bore. We will dispatch resources to remove the cross bore safely. For more natural gas safety information, visit [virginiaturalgas.com/safety](http://virginiaturalgas.com/safety).

## Natural gas piping

Virginia Natural Gas regularly checks for corrosion and leaks on the pipelines that deliver natural gas to the meter at your home or business. You are responsible for maintaining the lines that begin at the meter and extend to equipment and appliances in your home, yard or any other buildings on your property.

Virginia Natural Gas will monitor the primary fuel line if the distance between your meter and your home is more than three feet. However, you are still responsible for repairs. Virginia Natural Gas does not monitor any fuel lines beyond the meter for business customers. Don’t forget that you may have gas lines extending to yard lights, grills, pool heaters and garage or workshop heaters.

You should have your buried natural gas fuel lines inspected periodically for corrosion and leaks and have repairs made if any unsafe condition is found. Also, fuel line locating, inspection, repair and replacement and appliance connector inspection and replacement should only be performed by a qualified heating or plumbing professional. Find one at [virginiaturalgas.com/contractor](http://virginiaturalgas.com/contractor).

Information about transmission pipelines operating in your community is available through the National Pipeline Mapping System (NPMS) and online at [www.npms.phmsa.dot.gov](http://www.npms.phmsa.dot.gov).

## Cómo limpiar una obstrucción en el drenaje de forma Segura

Muchos servicios públicos se instalan mediante perforación "sin zanja" o "direccional" porque evita alterar el paisaje, las aceras y las calles. En raras ocasiones, una línea de gas natural instalada con tecnología sin zanjas puede accidentalmente intersectarse con una línea de alcantarillado existente, creando lo que se llama un “diámetro transversal”.

Limpiar las alcantarillas con dispositivos mecánicos puede dañar las líneas de gas natural que se cruzan, liberando gas natural y causando condiciones inseguras.

- Antes de que usted o su plomero comiencen cualquier trabajo de alcantarillado, **ACTÚE** para hacer su parte para mantener su seguridad y la de su comunidad.
- Suponga que todas las obstrucciones de alcantarillado fuera del edificio involucrarán una perforación transversal.
- Llame al **811** antes de comenzar a trabajar en cualquier tubería de alcantarillado para identificar y marcar todas las líneas de servicios públicos en su propiedad. Es gratis, y es la ley. Si la propiedad tiene una línea de alcantarillado privada en lugar de pública, se debe contactar a la empresa privada de servicios públicos para marcar las líneas y ayudar a resolver el problema.
- Tome todas las precauciones de seguridad después de marcar las líneas. Asegúrese de usar una cámara en línea o CCTV para evaluar el bloqueo. Luego, use herramientas mínimamente invasivas para despejar la obstrucción. Tenga mucho cuidado cada vez que utilice herramientas eléctricas para despejar una línea de alcantarillado. Si sospecha que hay una perforación cruzada, deje de trabajar inmediatamente y llame a nuestra línea de emergencia al **1.877.572.3342**. Asegúrese de informar al representante de servicio al cliente que ha descubierto una cruz aburrir. Enviaremos recursos para retirar el orificio transversal de manera segura. Para obtener más información sobre la seguridad del gas natural, visite [virginiaturalgas.com/safety](http://virginiaturalgas.com/safety).

## Tubería de gas natural

Virginia Natural Gas verifica regularmente si hay corrosión y pérdidas en los gasoductos que suministran gas natural al medidor de su casa o su negocio. Usted es responsable de mantener las tuberías que comienzan en el medidor y se extienden a los equipos y aparatos en su casa, patio o cualquier otra construcción en su propiedad.

Virginia Natural Gas controlará la línea principal de combustible si la distancia entre el medidor y su hogar es de más de tres pies. Sin embargo, usted sigue siendo responsable de las reparaciones.

Virginia Natural Gas no supervisa ninguna de las líneas de combustible posteriores al medidor para los clientes de negocios. No olvide que puede tener tuberías de gas que se extiendan hasta las luces del jardín, parrilla, calentadores de piscina y calentadores de garaje o taller.

Sus líneas de combustible de gas natural enterradas deben ser inspeccionadas periódicamente debido a la corrosión y las pérdidas y debe hacer reparaciones si se encuentra alguna condición insegura. Además, la localización, inspección, reparación y sustitución de la línea de combustible, la inspección y reemplazo del conector de aparato solo deben ser realizados por un profesional de calefacción o plomería cualificado. La información sobre las tuberías de transmisión que operan en su comunidad está disponible a través del Sistema Nacional de Mapeo de Tuberías (NPMS) y en línea en [www.npms.phmsa.dot.gov](http://www.npms.phmsa.dot.gov).



## Help prevent pipeline emergencies

### Smell Gas?

- **Look** for blowing dirt, discolored vegetation or continued bubbling in standing water.
- **Listen** for a hissing or roaring noise near a natural gas appliance or line.
- **Smell** for the distinctive, rotten-egg odor associated with natural gas. Natural gas is colorless and odorless, so we add a chemical odorant called mercaptan for easy detection. This odorant has a distinctive smell of rotten eggs (see page 7). You should act any time you detect even a small amount of this odor in the air. Be aware that "odorant fade," while uncommon, can occur. Odorant fade occurs when a physical or chemical process causes the level of odorant in the gas to be reduced. This can happen in both existing gas pipe and new installations. Plumbers should always use a combustible gas indicator when working around natural gas facilities to detect the presence of natural gas.

### Act Fast!

- **Do not** try to identify the source or stop the leak yourself.
- **Leave** the area immediately and move a safe distance away from the potential leak, while avoiding any action that may cause sparks.
- **Avoid** using any sources of ignition, such as cell phones, cigarettes, matches, flashlights, electronic devices, motorized vehicles, light switches or landlines, as natural gas can ignite from a spark, possibly causing a fire or explosion. Natural gas is non-toxic, lighter than air and displaces oxygen. In severe cases, if not used properly, natural gas can also lead to asphyxiation.
- **Call** Virginia Natural Gas at **1.877.572.3342** and **911** and once you are out of the area of the suspected leak and in a safe place. Stay away until Virginia Natural Gas or emergency personnel indicate it is safe to return.



Teach children about natural gas safety with Sniffy at [virginianaturalgas.com/sniffy](http://virginianaturalgas.com/sniffy)

**Note:** Some individuals may not be able to detect the odorant because they have a diminished sense of smell, olfactory fatigue or because the odor is being masked by other odors in the area. Certain conditions may cause the odorant to diminish so that it is not detectable. Some gas lines, due to their unique function, may not have odor at all.

## Ayude a prevenir emergencias en los gasoductos

### ¿Hay olor a gas?

- **Busque** suciedad que vuela, vegetación descolorida o un burbujeo constante en agua quieta.
- **Escuche** con atención para detectar la presencia de un siseo o un ruido cerca de una tubería o un electrodoméstico de gas natural.
- **Huela** para detectar el distintivo olor a huevo podrido asociado al gas natural. El gas natural es incoloro e inodoro, por lo que agregamos este olor químico llamado mercaptano para que se pueda detectar fácilmente. El mercaptano tiene el típico olor a "huevo podrido". En caso de detectar este tipo de olor en el aire, debe actuar de inmediato, por mínimo que sea.

### ¡Actúe rápido!

- **No intente** identificar el origen de la fuga ni detenerla por su cuenta.
- **Abandone** inmediatamente y ubíquese a una distancia segura de la posible fuga. Evite, además, todo tipo de acción que pueda generar chispas.
- **Evite** usar todo tipo de fuente de encendido, como teléfonos celulares, cigarrillos, fósforos, linternas, dispositivos electrónicos, vehículos motorizados, interruptores de luz o teléfonos fijos, ya que el gas natural puede encenderse producto de una chispa y provocar un incendio o una explosión. El gas natural no es tóxico, es más ligero que el aire y desplaza el oxígeno. En casos graves, si no se utiliza adecuadamente, también puede provocar asfixia.
- **Llame 911** a Virginia Natural Gas al **1.877.572.3342** una vez que esté en un lugar seguro, fuera del área en la que sospecha que puede haber una fuga. Manténgase alejado hasta que un representante de Virginia Natural Gas o del personal de emergencias le indique que es seguro regresar.



Enseñe a los niños acerca de la seguridad del gas natural con Sniffy en [virginianaturalgas.com/sniffy](http://virginianaturalgas.com/sniffy)

**Nota:** Tenga en cuenta que es posible que algunas personas no puedan detectar el olor porque tienen un sentido del olfato disminuido, fatiga olfativa o porque el olor está siendo tapado por otros olores presentes en el área. Ciertas condiciones pueden hacer que el olor disminuya y no se pueda detectar. Puede suceder que ciertas líneas de gas — debido a su función específica— no tengan olor.

## Take control of your energy bills

Conserving energy can help you save on your natural gas bill. The VNG Energy Efficiency Program offers ideas and tools to help customers save energy and money. We provide the education and resources you need to make energy use in your home efficient and affordable. Visit [virginianaturalgas.com/energyefficiency](http://virginianaturalgas.com/energyefficiency).

## Work in your neighborhood

To ensure the safety and reliability of our pipeline infrastructure, we continually perform regular safety checks and maintenance.

The **Steps to Advance Virginia's Energy (SAVE)** is our company's modernization program aimed at renewing our existing natural gas infrastructure — enhancing the integrity, reliability and safety of our pipeline system. Through our SAVE projects we have made significant enhancements to portions of our natural gas distribution system and plan to continue updating and modernizing our system by replacing aging pipeline infrastructure in coming years.

There is a chance that you may see our qualified employees and contractors performing work in your neighborhood. Learn more about the communities that may be impacted by our work at [virginianaturalgas.com/neighborhood](http://virginianaturalgas.com/neighborhood).

## Utility scam awareness

Our representatives and contractors provide employee identification when visiting your home or property. Employees wear branded uniforms and drive branded vehicles. If you have concerns, contact customer care, **1.866.229.3578**, to confirm work scheduled. Visit [virginianaturalgas.com/fraudprotection](http://virginianaturalgas.com/fraudprotection) for more information.

## Toma el control de sus facturas de energía

Conservando energía puede ayudarlo a ahorrar en su factura de gas natural. Un programa de eficiencia energía del Virginia Natural Gas, ofrece ideas y herramientas para ayudar a los clientes a ahorrar energía y dinero. Ofrecemos la educación y los recursos que necesita para hacer uso de la energía en su hogar de manera eficiente y asequible. Visite [virginianaturalgas.com/energyefficiency](http://virginianaturalgas.com/energyefficiency).

## Trabajo en su vecindario

Para garantizar la seguridad y la fiabilidad de nuestra infraestructura de gasoductos, realizamos continuamente controles de seguridad y mantenimiento regulares.

Ya hemos hecho mejoras significativas a partes de nuestro sistema de distribución de gas natural y planeamos continuar la actualización y la modernización de nuestro sistema mediante el reemplazo de la infraestructura de gasoductos envejecida durante los próximos años.

Existe la posibilidad de que pueda ver a nuestros empleados y contratistas calificados realizando trabajos en su vecindario. Aprenda más sobre qué comunidades se verán afectadas por nuestro trabajo visitando [virginianaturalgas.com/neighborhood](http://virginianaturalgas.com/neighborhood).

## Concienciación del fraude de utilidad

Nuestros representantes y contratistas muestran identificación de empleado cuando visitan su propiedad. Los empleados llevan uniformes de nuestra marca y manejan vehículos de nuestra marca. Si usted tiene inquietudes, comuníquese con Atención al cliente al **1.866.229.3578** para comprobar qué trabajo está programado. Visite [virginianaturalgas.com/fraudprotection](http://virginianaturalgas.com/fraudprotection) para obtener más información.