

## New Bill Component Revenue Normalization Adjustment (RNA)

Recently the Virginia State Corporation Commission (VSCC), the governing body that regulates utilities in the state, approved a new program which will allow Virginia Natural Gas (VNG) to promote the benefits of conserving energy and help customers save money while ensuring that the impact of the reduction in natural gas consumption will not affect our ability to provide safe and reliable service. It is a benefit to both customers and the company.

As part of the VSCC order, beginning in March, VNG will apply a revenue normalization adjustment mechanism for its residential customers. The RNA ensures that we recover no more and no less than the allowed distribution revenue per customer approved by the VSCC. The RNA is calculated after and is separate from the weather normalization adjustment. It is a credit when the actual distribution revenue exceeds the allowed distribution revenue and a surcharge when the actual revenue is less than allowed. The RNA is calculated by multiplying your consumption by the RNA factor that is posted on our website.

## Help Prevent Natural Gas Pipeline Emergencies

Even though natural gas pipeline incidents are uncommon, you can help prevent emergencies by knowing the signs of a potential problem. Anytime you suspect a leak, call us at 877-572-3342.

- **LOOK** for blowing dirt or continued bubbling in standing water.
- **LISTEN** near a natural gas appliance or line, there may be a hissing or roaring sound when natural gas is leaking.
- **SMELL** for the distinctive, rotten-egg odor associated with natural gas. You should take action anytime you detect even a small amount of this odor in the air.
- **LEAVE** the area immediately if you detect a natural gas leak. Don't try to identify the source or to stop the leak yourself.
- **AVOID** touching anything that may cause a spark. This includes lighters, matches, cigarettes, flashlights, light switches and telephones in the area of the suspected leak. You should even wait until you are away from the area to use a cell phone.
- **CALL** Virginia Natural Gas or 9-1-1 once you are out of the area of the suspected leak and in a safe place. Stay away until a Virginia Natural Gas or emergency personnel representative indicates it is safe to return.

## Call Before Your Dig! Dial Miss Utility 8-1-1

Excavation work, including digging and plowing around a home or business, is the most common cause of natural gas emergencies. Before digging of any kind around your property, state law requires that you call this statewide, toll-free number to have all of your utility lines professionally marked. You must call at least three business days before digging, excluding weekends and holidays, to have your underground utility lines located and marked -- free of charge.



Customer Care  
866-229-3578  
Leaks/Emergencies  
877-572-3342  
[virginianaturalgas.com](http://virginianaturalgas.com)

## Ajuste de Revalorización de Ingresos (RNA por sus siglas en ingles)

Recientemente, Virginia Natural Gas (VNG) y la Virginia State Corporation Commission (VSCC), que es el organismo gubernamental que regula a las empresas de servicio público en el estado, acordaron los términos que nos permitirán aumentar los beneficios de conservación de la energía y reducir el impacto de los cambios en el consumo de gas para ambos, los clientes y nuestra compañía.

Como parte del acuerdo, comenzando en marzo, adoptaremos para los clientes residenciales un mecanismo de ajuste de revalorización de ingresos (RNA). Este ajuste asegura que VNG recupere ni más ni menos de los ingresos por distribución por cliente que lo aprobado por la VSCC. El RNA es calculado después y en forma separada del ajuste de normalización por el clima (WNA por sus siglas en ingles). Es un crédito cuando los ingresos reales por distribución exceden los permitidos y será un cargo cuando los ingresos reales sean menos de lo permitido. El RNA es calculado multiplicando su consumo por el factor RNA, el que esta indicado en nuestro sitio Web.

## Ayude a Prevenir Emergencias en las Tuberías de Gas Natural

Aunque los incidentes en las tuberías de gas natural son poco comunes, usted puede prevenir emergencias conociendo las señales de un problema posible. En cualquier momento que usted sospeche de una pérdida, llame: 877-572-3342.

- **BUSQUE** el levantamiento de polvo o burbujeo constante en agua estancada.
- **ESCUCHE** cerca de un artefacto a gas natural o de una tubería, puede haber un siseo o ruido chirriante cuando existe una pérdida de gas natural.
- **HUELA** el aroma característico, olor a huevo podrido asociado con el gas natural. Debería de actuar en cualquier momento que usted detecta aunque sea una pequeña cantidad de este olor en el aire.
- **ABANDONE** el área inmediatamente si usted detecta una pérdida de gas natural. No trate de identificar el origen o de detener la pérdida usted mismo.
- **EVITE** tocar nada que pueda provocar una chispa. Esto incluye encendedores, fósforos, cigarrillos, linternas, interruptores de luces y teléfonos en el área en que se sospecha de la pérdida. Usted debería esperar hasta que este lejos del área para utilizar el teléfono celular.
- **LLAME** a Virginia Natural Gas o al 9-1-1 una vez que esta fuera del área en que se sospecha de la pérdida y en un lugar seguro. Permanezca alejado del área hasta que personal representante de Virginia Natural Gas o de emergencias indique que puede regresar al área.

## ¡Llame Antes de Excavar! Marque Miss Utility al 8-1-1

Los trabajos de excavación, incluyendo perforaciones y arado alrededor de la casa o de establecimientos, son la causa más común en las emergencias de gas natural. Antes de una excavación de cualquier clase alrededor de su propiedad, la ley estatal requiere que llame a este número gratis para obtener el marcado en forma profesional todas sus tuberías de las compañías de servicios públicos. Usted debe llamar como mínimo tres días hábiles antes de la excavación, excluyendo los fines de semana y feriados, para que en forma gratuita sus tuberías subterráneas de las compañías de servicios públicos sean localizadas y marcadas. Para más información acerca de la seguridad con el gas natural, visite nuestro web site.



Customer Care  
866-229-3578  
Leaks/Emergencies  
877-572-3342  
[virginianaturalgas.com](http://virginianaturalgas.com)