



Aviso para los consumidores

La OPC responde a los consumidores que denuncian dificultades para comunicarse con el servicio de atención al cliente de WGL

2 de septiembre de 2021

Hoy, en una carta dirigida al presidente de la Comisión de Servicios Públicos de DC, la Asesora Legal Pública Sandra Mattavous-Frye ha solicitado a la Comisión que investigue y trabaje con la OPC lo antes posible para resolver cualquier problema relacionado con los medios disponibles para que los consumidores puedan ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de Washington Gas Light (WGL).

La Sra. Mattavous-Frye ha expresado: "Me dirijo a ustedes para alertarles sobre un problema grave y creciente de la empresa Washington Gas Light. El problema consiste en que los consumidores no pueden ponerse en contacto con una persona de WGL para iniciar el servicio o realizar una llamada de servicio para corregir problemas relacionados con el servicio de gas que les presta dicha empresa. Mi preocupación principal es que los consumidores que intentan comunicarse con WGL para establecer acuerdos de pago para saldar las facturas vencidas y evitar la desconexión no pueden hacerlo."

La Asesora Legal Pública también señaló que "con la moratoria sobre desconexiones de servicios públicos que pronto se levantará, WGL no tendrá problemas para desconectar el servicio". Si los consumidores son

desconectados, es probable que WGL exija un cuantioso pago inicial para restablecer el servicio y concertar un acuerdo de pago. Muchos consumidores no podrán realizar el pago inicial y se enfrentarán a una próxima temporada invernal durante la cual, al no disponer de servicio de gas, no tendrán calefacción. Esto agravará los problemas que ya están afrontando los consumidores por causa de la pandemia.

La OPC exhorta a cualquier consumidor del Distrito de Columbia que haya tenido dificultades para comunicarse con el servicio de atención al cliente de WGL a que se comunique inmediatamente con la Asesora Legal Pública. La OPC está trabajando para preparar un expediente y presentar sus reclamaciones ante la Comisión de Servicios Públicos en el momento oportuno.

Presente una queja a través de opc-dc.gov en este [enlace](#). También puede comunicarse con la OPC llamando al (202) 727-3071 o escribiendo a info@opc-dc.gov.

Oficina de Asesoría Legal Pública del Distrito de Columbia | [Sitio web](#)