

Preguntas más frecuentes

¿Se da prioridad al restablecimiento del servicio para clientes en soporte vital?

Nuestros clientes, incluidos los que dependen de equipos de soporte vital, están ubicados en vecindarios repartidos por toda nuestra área de servicio. Durante un corte significativo de energía no nos es posible corregir problemas en localizaciones individuales antes de restablecer el servicio de las principales subestaciones y líneas de conducción.

Nuestro proceso de restablecimiento se basa en un sistema de prioridades que ha sido desarrollado teniendo en cuenta la seguridad pública, las necesidades de la comunidad y la naturaleza del sistema de distribución eléctrica. En general, la secuencia es la siguiente:

1. Cables con corriente caídos o situaciones potencialmente mortales e instalaciones de salud pública y de seguridad sin electricidad
2. Líneas de transmisión que atienden a miles de clientes
3. Equipos de subestaciones
4. Líneas principales de distribución que atienden a grandes cantidades de clientes,
5. Líneas secundarias que atienden vecindarios
6. Líneas de servicio a hogares y negocios individuales

Por esta razón, invitamos a los clientes que tienen equipos de soporte vital en su hogar a que se preparen de antemano para las emergencias que involucran cortes de energía prolongados cuando haya amenazas de grandes tormentas.

Cuando hay un corte de electricidad, ¿cuál es la mejor forma de proteger mis alimentos y medicamentos refrigerados?

La mejor manera de proteger los alimentos y medicamentos es con hielo normal en una nevera portátil. El hielo no es costoso, es fácil de usar y se consigue fácilmente en numerosos puntos de venta al por menor. También es la mejor forma de preservar los medicamentos que tienen que estar refrigerados.



¿Qué debo saber sobre los generadores portátiles?

La consideración más importante es la seguridad. El uso inadecuado de los generadores portátiles puede ser mortal debido al monóxido de carbono del exosto del generador y a la posibilidad de choques eléctricos cuando el generador se conecta inadecuadamente al cableado doméstico.

Los generadores portátiles jamás se deben operar bajo techo, en un garaje anexo o cerca de ventanas y puertas abiertas. Los electrodomésticos individuales se deben conectar al generador mediante cables de tamaño adecuado aprobados para uso en exteriores.

Si usted piensa conectar un generador a su cableado doméstico, primero haga que un electricista le instale un interruptor de transferencia que cumpla con los requisitos del Código Eléctrico Nacional para prevenir que la corriente se devuelva hacia las líneas de electricidad. Si el generador no se conecta apropiadamente a su cableado doméstico podría causar retroalimentación hacia nuestras líneas de conducción y poner en peligro a nuestros trabajadores y a otras personas. Nunca conecte un generador portátil a un tomacorriente de su casa.

El uso inadecuado de generadores portátiles puede ser mortal debido al monóxido de carbono del exosto del generador y a la posibilidad de choques eléctricos cuando el generador se conecta inadecuadamente al cableado doméstico.

pepco.com

Si desea conocer la información más actualizada de lo que se debe hacer durante una tormenta, visítenos en pepco.com. Seleccione la opción "Outages and Emergency Preparedness" (cortes de electricidad y preparación ante una emergencia) si desea más información sobre el "Programa de notificación de emergencias para equipos médicos."

Otros recursos

Las agencias federales, estatales y locales de atención de emergencias ofrecen información útil sobre preparación ante emergencias.

Agencia federal de atención de emergencias (FEMA, por sus siglas en inglés)
1-800-480-2520
www.fema.gov

Agencia de atención de emergencias del Distrito de Columbia
202-727-6161
www.dcema.dc.gov

Agencia de atención de emergencias de Maryland
1-877-MEMA-USA
www.mema.state.md.us

Cruz Roja Americana

Comuníquese con su sede local www.redcross.org

Números telefónicos importantes

Atención al cliente
202-833-7500

Cortes de energía
1-877-PEPCO62 (1-877-737-2662)

Emergencias
Para reportar cables caídos y las situaciones de emergencia que amenaza la vida, llame al
1-877-737-2662
y siga las instrucciones.

Servicio en español: 202-872-4641

Envíe el formulario de certificación médica por fax a:
1-800-461-9737



Siempre en contacto con usted.™

pepco.com



167-05-11 Pepco



Programa de notificación de emergencias para equipos médicos

- Descripción de los servicios del programa
- Prepárese de antemano para las emergencias
- Consejos de seguridad
- Números telefónicos importantes
- Preguntas más frecuentes



Siempre en contacto con usted.™

Programa de notificación de emergencias para equipos médicos

Nos preocupa la salud de nuestros clientes y reconocemos que algunos de ellos enfrentan desafíos especiales. A los clientes que dependen de la electricidad para operar equipos de soporte vital en sus casas, como respiradores o máquinas de diálisis renal, Pepco les ofrece el "Programa de notificación de emergencias para equipos médicos". Este programa transmite avisos anticipados de cortes programados y alertas de mal tiempo a los clientes que dependen de la electricidad para utilizar los equipos médicos de emergencia y equipos de soporte vital.

Los servicios disponibles para los participantes calificados que se inscriban en este programa incluyen:

- un paquete informativo para ayudarles a prepararse para las emergencias,
- notificación de cortes programados en su área, y
- notificación de tormentas intensas como alertas de huracán que pueden involucrar cortes prolongados en nuestro sistema eléctrico.

Por favor tenga en cuenta que dado que los clientes que dependen de la electricidad para operar equipos de soporte vital están repartidos por toda nuestra área de servicio no nos es posible darles prioridad después de los cortes causados por tormentas. Además, el programa no exime a los clientes de la desconexión del servicio eléctrico por falta de pago.

Si desea inscribirse, entre a nuestra página de internet o comuníquese con el servicio de atención al cliente para obtener el formulario de certificación pertinente que debe ser diligenciado por usted y su médico y devuelto por fax o por correo.

En todos los casos deseamos asegurarnos de que nuestros clientes tienen información útil para planear en caso de emergencias; en este folleto también encontrará información y consejos para esta preparación.



Descripción de los servicios del programa

Paquete informativo

Pepco enviará un paquete anual de información para ayudar a los clientes que tienen equipos de soporte vital en sus casas.

Notificación de cortes programados

Los cortes programados ocurren cuando Pepco planea con anticipación suspender el fluido eléctrico en una parte del sistema con el fin de llevar a cabo labores de mantenimiento o construcción en esa sección de la línea. Una vez que los clientes están inscritos en el "Programa de notificación de emergencias para equipos médicos", se les dará aviso con la mayor antelación posible de los cortes programados que puedan afectar su servicio eléctrico.

Notificación en caso de tormentas fuertes

No podemos garantizar la notificación adelantada de los cortes de electricidad en caso de emergencias causadas por tormentas o cualquier otro corte no programado, pero cuando sea posible daremos aviso de cortes extensos potenciales debidos a pronósticos de mal clima u otros problemas potenciales del sistema.

Cuando se publica una alerta de mal clima como una advertencia de huracán para nuestra área de servicio, Pepco dará aviso por teléfono a los clientes inscritos en nuestro "Programa de notificación de emergencias para equipos médicos". El mensaje les recordará a los participantes que existe la posibilidad de cortes extensos y que deben tomar medidas para poner en marcha su plan de contingencia si llegan a presentarse cortes prolongados.

Prepárese de antemano para las emergencias

Los cortes ocasionales de electricidad son inevitables, y por ello invitamos a todos nuestros clientes a que tomen medidas preventivas en casos de tormentas o cualquier otro tipo de situación de emergencia.

Es importante que los clientes que tienen equipos de soporte vital en sus casas o las personas encargadas de

su cuidado asuman la responsabilidad de tomar medidas de prevención en preparación para una interrupción del servicio eléctrico que puede ser prolongada.

Dado que los clientes que dependen de los equipos de soporte vital se encuentran repartidos por toda nuestra área de servicio, no nos es posible dar prioridad al restablecimiento del servicio a los clientes que tienen necesidades médicas particulares cuando se presentan cortes de electricidad.

Los clientes que usan equipos de soporte vital que requieren electricidad para su operación deben identificar una instalación con capacidades de corriente eléctrica de emergencia y planear por adelantado su desplazamiento hacia allí o a una institución médica durante un corte prolongado. Una alternativa sería pedirle alojamiento a un pariente o amigo que cuenta con servicio eléctrico. Otra opción es investigar si un generador portátil puede resultar adecuado para su situación. Examine otras alternativas con su médico. Los clientes que experimentan sufrimiento médico a causa de un corte de electricidad deben buscar asistencia médica.

Cualquiera que sea la causa del corte de electricidad, entendemos la incomodidad y las dificultades que causan la falta de luz, y agradecemos su paciencia mientras trabajamos en el restablecimiento del servicio de la manera más segura y rápida posible.

Qué puede hacer ahora

Estar preparados es esencial para todo el mundo. A continuación se encuentra una lista de acciones que puede tomar en este momento para prepararse:

- Arme un "equipo para tormentas". Incluya un radio o un televisor que funcionen con baterías, linterna, equipo de primeros auxilios, reloj operado por baterías o cuerda, baterías de repuesto, una nevera portátil y una lista de números telefónicos importantes y de emergencia.
- Mantenga un suministro de alimentos no perecederos y agua embotellada para por lo menos 3 días y tenga disponible un abrelatas manual.
- Revise sus suministros de medicamentos, medicamentos recetados y cualquier artículo para cubrir necesidades de salud especiales como repuesto de lentes de contacto o suministros para bebé.

- Si hace poco tiempo se ha mudado o ha cambiado su número telefónico, llámenos al 202-835-1007 y diga "actualizar el número telefónico". Tenga a mano su número de cuenta de 10 dígitos. Si actualiza su número telefónico nos ayudará a ponernos en contacto con usted en el evento de un aviso de tormenta intensa o un corte programado.
- Haga los planes adecuados y reúna los suministros necesarios para sus mascotas o animales de servicio.
- Asegúrese de tener un teléfono con cable o un celular para usar como respaldo. Los teléfonos inalámbricos requieren electricidad para operar, y no funcionan si no hay luz.
- Proteja sus equipos electrónicos. Conecte las computadoras y otros equipos delicados a reguladores de voltaje, y considere adquirir una UPS (unidad de suministro ininterrumpido de corriente) para obtener electricidad de respaldo temporal operada con baterías.



Consejos de seguridad

Si ve un cable de la luz caído, aléjese. Asuma que todas las líneas de conducción caídas tienen corriente y son sumamente peligrosas. No toque a ninguna persona u objeto que se encuentre en contacto con una línea de corriente; la corriente puede fluir a través de usted y causarle lesiones serias o incluso la muerte.

Llame de inmediato a Pepco al 202-872-3432 para reportar los cables caídos y llame al 911 si hay una emergencia como un incendio o si necesita asistencia médica.

Además:

- Jamás intente retirar los árboles o las ramas de las líneas de servicios públicos. Asuma que todos los objetos que están en contacto con una línea de corriente tienen energía.
- Si el sótano de su casa está inundado, jamás intente cortar la electricidad u operar los cortacircuitos mientras está en contacto con el agua.