



# FOR YOUR INFORMATION

## Safety Notices

### CONTACT 811 BEFORE YOU DIG - IT'S FREE!

If you plan to install a fence, plant a tree or dig for any reason, protect your family, neighbors and the pipelines near you by following these safety steps:



#### MARK OUT

your proposed project area in white.



#### CONTACT

Dig Alert at [california811.org](http://california811.org) at least two working days before digging, or call 811.



#### WAIT TO DIG

until we either mark our natural gas pipelines or you are advised that the area is clear.



#### USE ONLY HAND TOOLS

within 24 inches of each marked utility line to carefully expose the exact locations of all lines.



**REPORT** any pipeline damage by calling SoCalGas® immediately at **1-800-427-2200**. Even a slight gouge, scrape or dent to a pipeline may harm the integrity of the pipe or cause a dangerous leak in the future.

## RECOGNIZE A NATURAL GAS LEAK

Be alert to any of the signs you may see, hear or smell when there is a natural gas leak.



#### LOOK

If you see: a damaged connection to a natural gas appliance, dirt/water blowing into the air, dry damaged connection to a natural gas appliance, dirt/water blowing into the air, dry patch of grass, fire or explosion near a pipeline.



#### LISTEN

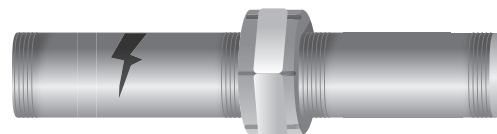
If you hear unusual sounds like hissing or whistling.



#### SMELL

If you smell the distinctive odor\* of natural gas.

\*Some persons may not be able to smell the odor because they have a diminished sense of smell, olfactory fatigue (normal, temporary inability to distinguish an odor after prolonged exposure to it) or because the odor is being masked or hidden by other odors that are present, such as cooking, damp, musty or chemical odors. In addition, certain conditions in pipe and soil can cause odor fade—the loss of odorant so that is not detectable by smell.



## WHAT TO DO IF YOU SUSPECT A NATURAL GAS LEAK

If you smell a natural gas odor, hear the hissing sound of gas escaping or see other signs of a leak:

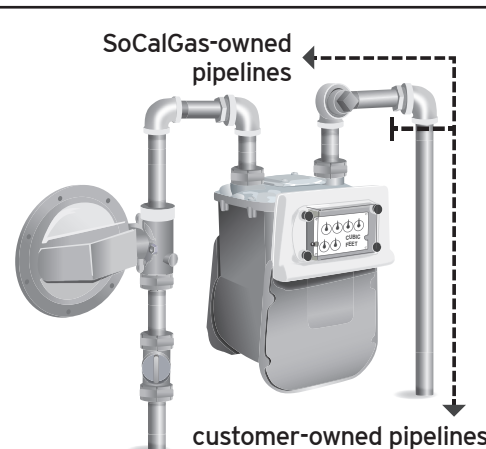
**IMMEDIATELY EVACUATE** the area and, from a safe location, either call 911 or SoCalGas at 1-800-427-2200.

**DO NOT** smoke or light a match, candle or create any other flame.

**DO NOT** turn electrical appliances or lights on or off, operate motorized equipment or vehicles, or use any device that could cause a spark.

**DO NOT** attempt to control the leak or repair a damaged pipe or meter. Natural gas leaking from a plastic pipe can create static electricity that can ignite the natural gas.

For more safety information, visit [socalgas.com/safety](http://socalgas.com/safety)



## YOU ARE RESPONSIBLE FOR MAINTAINING YOUR NATURAL GAS LINES

SoCalGas is responsible for maintaining the natural gas lines that carry natural gas to your meter. Customer-owned natural gas lines are the responsibility of the property owner or manager, tenant and/or occupant. Not maintaining natural gas pipelines could result in potential hazards due to corrosion and leakage.

For more information, visit [socalgas.com/maintenance](http://socalgas.com/maintenance)

## Bill Facts

- Your bill is due upon receipt and will be considered past-due if not paid within 19 days from the mail date as displayed on the bill. If your bill is not paid within 19 days, we may disconnect your natural gas service for non-payment.
- Business customers may be charged a late fee if their bills are not paid by the late payment assessment date as displayed on the bill.
- Unable to pay by the due date? Visit [socalgas.com](http://socalgas.com) (search "PAYMENT ARRANGEMENTS") or call us to make payment arrangements. There is also information on special programs that may be able to help.
- If you are unable to pay the past-due bill and haven't been offered payment arrangements, you may contact the California Public Utilities Commission (CPUC) at 1-800-649-7570 to file an informal complaint. You must contact SoCalGas and the CPUC before the final date shown on the termination notice to keep from having your service disconnected.
- We will not disconnect service for non-payment if you can prove that a permanent resident of your home is 65 or older, handicapped\* or that being without natural gas service

would be especially dangerous to someone living in the home. You must, however, agree to pay the past-due bill in reasonable installments while paying future bills on time.

- Your service will not be disconnected for non-payment on any Saturday, Sunday, legal holiday or any time our offices aren't open to the public.
- Disconnected service requires a reconnection charge and a deposit to re-establish credit. You also may need to provide proof of identification in order to re-establish service. If you already have a deposit on your account, you may be required to pay an additional amount. Once payment is received, we will schedule an order to restore your service. Same-day restoration of service is not available. It will be necessary for us to enter your home to reconnect your natural gas. Entry arrangements can be made at the time of scheduling your reconnect.
- A returned payment charge will be added to your account if your payment is not honored by the bank.

\*We may ask for certification by a licensed physician, public health nurse or social worker.

## QUESTIONS?

Residential Customers: 1-800-427-2200

Business Customers: 1-800-427-2000

TTY/TDD: 1-800-252-0259

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





## PARA SU INFORMACIÓN

### Avisos de seguridad

#### PÓNGASE EN CONTACTO CON EL 811 ANTES DE EXCAVAR - ¡ES GRATIS!



Si planea instalar una cerca, plantar un árbol o cavar por cualquier razón, proteja a su familia, vecinos y las tuberías cerca de usted siguiendo estos importantes pasos de seguridad:



#### MARQUE

de color blanco el área propuesta para el proyecto.



#### PÓNGASE EN CONTACTO

Con Dig Alert en [california811.org](http://california811.org) al menos dos días hábiles antes de excavar, o llame al 811.



#### ESPERE ANTES DE EXCAVAR

hasta que marquemos nuestras tuberías de gas natural o se le notifique que el área está despejada.



#### USE ÚNICAMENTE HERRAMIENTAS DE MANO

cuando esté a menos de 24 pulgadas de cada una de las líneas de servicios públicos que se marcaron para cuidadosamente exponer la ubicación exacta de todas las líneas.



**NOTE:** SoCalGas no marca las tuberías de gas natural propiedad del cliente, que normalmente van del medidor hasta el equipo de gas natural. Para que se ubiquen y marquen las tuberías de gas natural del cliente antes de que se lleve a cabo algún proyecto, deberá comunicarse con un profesional calificado en la ubicación de tuberías.

### CÓMO RECONOCER UNA FUGA EN UNA TUBERÍA

Esté alerta a cualquiera de las señales que puede ver, oír u oler cuando hay una fuga de gas natural.



#### VEA

Si ve una conexión dañada una conexión dañada a un aparato de gas natural, tierra/agua siendo expulsada al aire, una porción seca de pasto, o un incendio o explosión cerca de una tubería.



#### OIGA

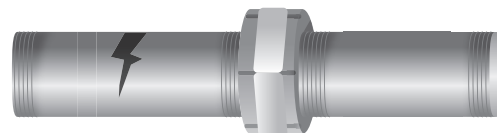
Si escucha sonidos inusuales, como un silbido o chiflido.



#### HUELA

Si percibe el olor distintivo del gas natural.\*

\*Algunas personas tal vez no puedan percibir el olor porque tienen un sentido del olfato disminuido, fatiga olfativa (una incapacidad temporal normal para distinguir un olor después de una exposición prolongada al mismo) o porque el olor está siendo disimulado u oculto por otros olores que están presentes, como olores de cocina, humedad, olor a cerrado o a sustancias químicas. Además, ciertas condiciones en las tuberías y el suelo pueden ocasionar el desvanecimiento del olor – la pérdida del compuesto aromático, de tal manera que no sea detectable por medio del olfato.



### QUÉ HACER SI SOSPECHA QUE HAY UNA FUGA DE GAS NATURAL

Si percibe un olor a gas natural, escucha el sonido sibilante del gas que escapa o ve otras señales de una fuga:

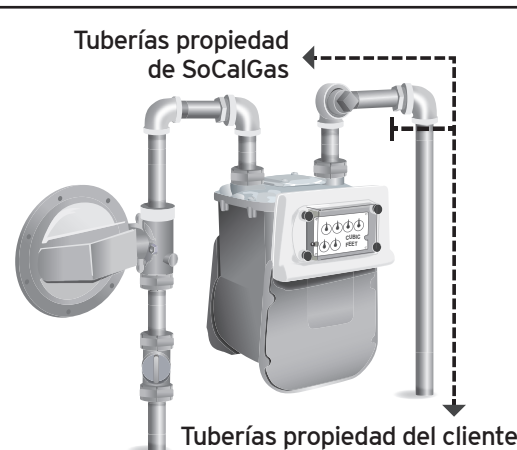
**EVACUE INMEDIATAMENTE** el área y, desde un lugar seguro, llame ya sea al 911 o a SoCalGas al 1-800-342-4545.

**NO** fume ni encienda un fósforo o vela ni genere ninguna otra llama.

**NO** encienda ni apague aparatos eléctricos o luces, no ponga a funcionar equipo o vehículos motorizados ni use un dispositivo que pudiera causar una chispa.

**NO** intente controlar la fuga ni reparar una tubería o medidor dañado. El gas natural que escapa de una tubería de plástico puede generar electricidad estática, misma que puede encender el gas natural.

For more safety information, visit [socialgas.com/safety](http://socialgas.com/safety)



### USTED ES RESPONSABLE DE DAR MANTENIMIENTO A SUS TUBERÍAS DE GAS NATURAL

SoCalGas es responsable de dar mantenimiento a las tuberías de gas natural que transportan gas natural a su medidor. Las tuberías de gas natural propiedad del cliente son responsabilidad del dueño, el administrador, el arrendatario o el ocupante del inmueble. No dar mantenimiento a las tuberías de gas natural podría dar como resultado peligros potenciales debido a la corrosión y fugas.

Para obtener más información, visite [socialgas.com/maintenance](http://socialgas.com/maintenance)

### Datos de la factura

- Su factura es pagadera al momento de su recepción y se considerará vencida si no se paga dentro de los primeros 19 días a partir de la fecha del correo, según se muestra en la factura. Si la factura no se paga dentro de los primeros 19 días, puede que desconectemos su servicio de gas natural por falta de pago.
- A los clientes comerciales se les puede cobrar un cargo por pago tardío si sus facturas no se pagan a más tardar en la fecha de estimación de pago tardío, que aparece en la factura.
- ¿No puede pagar a más tardar en la fecha de vencimiento? Llámenos al 1-800-772-5050 para hacer arreglos de pago. También hay información sobre programas especiales que pueden ayudar.
- Si no puede pagar la factura vencida y no le han ofrecido arreglos de pago, puede ponerse en contacto con la Comisión de Servicios Públicos de California (CPUC) llamando al 1-800-649-7570 para presentar una queja informal. Debe ponerse en contacto con SoCalGas y la CPUC antes de la fecha límite que aparece en el aviso de terminación para evitar que se desconecte su servicio.
- No desconectaremos el servicio por falta de pago si puede demostrar que un residente permanente de su hogar tiene 65 años o más, está discapacitado\* o que

no contar con el servicio de gas natural resultaría particularmente peligroso para alguien que vive en el hogar. Debe, sin embargo, estar de acuerdo en pagar la factura vencida a plazos razonables, al tiempo que paga las facturas futuras a tiempo.

- Su servicio no se desconectará por falta de pago ningún sábado, domingo, día festivo obligatorio o en cualquier momento en que nuestras oficinas no estén abiertas al público.
- Si se desconecta el servicio, se requiere cubrir un cargo por reconexión y un depósito para restablecer crédito. Tal vez necesite también presentar una identificación para restablecer servicio. Si ya tiene un depósito en su cuenta, tal vez se le solicite que pague una cantidad adicional. Una vez recibido el pago, programaremos una orden para restablecer su servicio. No se dispone de restablecimiento del servicio el mismo día. Será necesario que entremos a su casa para volver a conectar el gas natural. Los arreglos para entrar pueden hacerse al momento de programar su reconexión.
- Se agregará a su cuenta un cargo por pago devuelto si su banco no cubre el pago.

\*Tal vez solicitemos la certificación de un médico con licencia, enfermero(a) de salud pública o trabajador(a) social.

### ¿PREGUNTAS?

Clientes residenciales: 1-800-342-4545

Clientes comerciales: 1-800-427-2000

TTY/TDD: 1-800-252-0259

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

