





Southern  
California  
Gas Company

A  Sempra Energy utility®

# GUÍA SOBRE LA ENERGÍA Y LA SEGURIDAD PARA EL HOGAR

Datos, sugerencias e información

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

Síguenos en:  Twitter y  Facebook

## Introducción

Conozca Southern California Gas Company.....2

## Información de seguridad

|  |       |
|--|-------|
| En caso de una emergencia.....                                 | 3     |
| Cómo reconocer y responder a una fuga de gas.....              | 4-5   |
| Cómo cerrar el gas en caso de una emergencia.....              | 5-6   |
| Seguridad de los ductos y llame antes de excavar.....          | 6-7   |
| Cómo dar mantenimiento a sus líneas de gas.....                | 8     |
| Acceso seguro y manejo indebido del medidor.....               | 9-10  |
| Cómo leer el medidor.....                                      | 10    |
| Requisitos para fumar.....                                     | 10-11 |
| Advertencia sobre el monóxido de carbono.....                  | 11-12 |
| Seguridad con los aparatos domésticos.....                     | 13    |
| Seguridad con la estufa y el calefactor.....                   | 13-15 |
| Seguridad con el calentador de agua y la secadora de ropa..... | 16-17 |
| Leños de gas natural para chimenea.....                        | 17    |
| Sugerencias de seguridad con el aislamiento de ático.....      | 17-18 |
| Información sobre retiros de aparatos del mercado.....         | 18    |

## Sugerencias para ahorrar

|  |       |
|--|-------|
| Sugerencias de eficiencia para ayudarlo a ahorrar..... | 18-19 |
| ¿Cuánto cuesta el gas natural?.....                    | 20    |

## Acerca de la factura de gas

|   |       |
|---|-------|
| Cómo leer su factura mensual.....                             | 21-22 |
| Preguntas frecuentes.....                                     | 23-24 |
| Cómo pagar la factura mensual.....                            | 24    |
| Opciones para pagar la factura y ubicación de sucursales..... | 25-26 |

## Programas de asistencia al cliente

|   |       |
|---|-------|
| Descuentos y asistencia con la factura..... | 26-27 |
| Recordatorio de factura atrasada.....       | 27    |

## Programas para la eficiencia energética y de reembolsos

|   |    |
|---|----|
| Reembolsos.....   | 27 |
| Estudios sobre el consumo eficiente de energía en el hogar..... | 28 |
| Energy Upgrade California.....                                  | 28 |
| Financiamiento disponible.....                                  | 29 |

## Otros servicios

|   |    |
|---|----|
| Respuesta a emergencias las 24 horas..... | 29 |
| Línea de autoservicio.....                | 29 |
| Citas de servicio residencial.....        | 29 |

## Comuníquese con nosotros

|                                    |       |
|------------------------------------|-------|
| Cómo comunicarse con nosotros..... | 30-31 |
|------------------------------------|-------|

## CONOZCA SOUTHERN CALIFORNIA GAS COMPANY (SOCALGAS®)

DURANTE MÁS DE 140 AÑOS, NOS HEMOS COMPROMETIDO A DISTRIBUIR GAS NATURAL LIMPIO, SEGURO Y CONFIABLE A NUESTROS CLIENTES. ESTA GUÍA SOBRE LA ENERGÍA Y LA SEGURIDAD PARA EL HOGAR ESTÁ DISEÑADA PARA DAR RESPUESTA A LAS PREGUNTAS QUE PUEDA TENER ACERCA DEL GAS NATURAL, E INCLUYE FORMAS PARA AYUDARLE A USARLO DE MANERA SEGURA Y EFICIENTE.

**¿Sabía usted que** SoCalGas ofrece muchos servicios prácticos y programas para ahorrar dinero? He aquí los conceptos básicos:

- Sea uno de los primeros en enterarse de los reembolsos y ofertas especiales que tenemos para ahorrar dinero – inscríbese para recibir mensajes periódicos por correo electrónico visitando **socalgas.com/espanol** (busque la palabra clave “CORREO ELECTRONICO”)
- Ahorre tiempo y dinero. Inscríbese para recibir, consultar y pagar la factura de gas a través de nuestro sitio seguro, visitando **socalgas.com** (busque la palabra clave “MY ACCOUNT”). Puede también pedir el establecimiento o la suspensión de su servicio de gas, programar citas de servicio para aparatos domésticos, solicitar arreglos de pago y más.
- Si es usuario de My Account, pero tiene poco de haberse mudado o de haber cambiado su dirección de correo electrónico, por favor actualice su información hoy mismo en My Account.
- La conservación de nuestros recursos naturales empieza en casa. Entérese cómo tomando el estudio gratuito en línea sobre el consumo eficiente de la energía en **socalgas.com/espanol**. Consulte la página 28.
- Aproveche los reembolsos que ofrecemos por hacer mejoras para la eficiencia energética que reúnan los requisitos. Visite **socalgas.com/espanol** (busque la palabra clave “REEMBOLSOS”).
- Si necesita asistencia financiera, ofrecemos varios programas que pueden ayudar. Consulte la página 26 o visite **socalgas.com/espanol** (busque la palabra clave “ASISTENCIA”).
- Obtenga más información sobre cómo usar el gas natural de manera segura. Consulte las páginas 3-18 en donde encontrará información importante o vaya a **socalgas.com/espanol** (busque la palabra clave “SEGURIDAD”).

## EN CASO DE UNA EMERGENCIA

Esté preparado en caso de una emergencia y sepa cómo cerrar el gas desde el medidor (vea las instrucciones en la página 5). Después de un terremoto, cierre el gas desde el medidor pero ÚNICAMENTE si es seguro hacerlo y ÚNICAMENTE si huele gas, escucha el sonido del gas escapándose o ve otras señales de una fuga. Siempre tenga cuidado cuando toque medidores de gas, tuberías de gas, válvulas, componentes adheridos y otro equipo de gas. Cuando hay un aparato doméstico defectuoso o un cableado eléctrico dañado en la casa podría, sin que uno se dé cuenta, introducirse electricidad al medidor de gas y equipo relacionado pudiendo causar una descarga eléctrica al tocarse.

### Antes de una emergencia

- Sepa dónde se localiza el medidor de gas y guarde una llave inglesa ajustable de 12" o más con sus suministros de emergencia, cerca de la salida de la construcción o cerca de la llave de paso del medidor de gas. No guarde la llave inglesa encima del medidor o la tubería de gas.
- Para ayudar a evitar que el calentador de agua se mueva o se caiga durante un terremoto, sujételo firmemente a los montantes de la pared en dos lugares –el tercio superior e inferior del tanque – con pernos reforzados y cinta metálica. Asegúrese de colocar la cinta inferior cuando menos cuatro pulgadas arriba de los controles del termostato. Los kits de instalación a menudo se venden en la ferretería de su localidad y le recomendamos que llame a un profesional calificado con licencia para que se lo instale.
- Llame a un profesional calificado con licencia o a SoCalGas para reemplazar todos los conectores semirrígidos de aluminio o cobre de la tubería de gas que va a los aparatos domésticos por conectores flexibles aprobados.
- Revise los dispositivos de seguridad, como detectores de humo y monóxido de carbono, para asegurarse de que funcionen correctamente.
- Llame a un profesional calificado con licencia o a SoCalGas para que inspeccione el calefactor y otros aparatos de gas, vea que funcionan de manera segura y haga las reparaciones necesarias. Asegúrese de que los conectores flexibles no se dañen ni atraviesen pisos, paredes o techos.

### Después de una emergencia

- NO cierre el gas desde el medidor a menos que huelo a gas, escuche el sonido del gas escapándose o vea otras señales de una fuga y ÚNICAMENTE si es seguro hacerlo. No restablezca

el servicio usted mismo. Llame a SoCalGas para que vuelvan a conectar el gas, reencienda los pilotos y le den servicio a los aparatos domésticos para que funcionen correctamente.

- Revise el calentador de agua y las ventilas del calefactor. Si se desprende el sistema de ventilación durante un terremoto u otro suceso, podría dejar escapar vapores peligrosos adentro de la casa. No ponga a funcionar el aparato salvo que tenga la ventilación adecuada. Entre las señales que indican que un aparato no cuenta con una ventilación adecuada está la presencia de humedad en la parte interna de las ventanas o un olor inusual cuando el aparato está encendido.
- NO encienda una llama, use ningún aparato eléctrico, encienda apagadores u otros dispositivos que puedan producir una chispa hasta tener la seguridad de que no hay fugas de gas.

## CÓMO RECONOCER Y RESPONDER A UNA FUGA DE GAS

Es importante tener en cuenta que el gas natural es inflamable y que una sola chispa puede servir como fuente de ignición. Usar el sentido de la vista, el oído y el olfato, junto con cualquiera de las siguientes señales, puede alertarle de la presencia de una fuga de gas:



### Observe

- El que esté dañada una conexión a un aparato de gas.
- Tierra o agua siendo expulsada al aire.
- Vegetación muerta o muriéndose (en una superficie húmeda) encima o cerca de un lugar donde hay tuberías.
- Un incendio o explosión cerca de una tubería.
- Tubería expuesta después de un terremoto, incendio, inundación u otro desastre.



### Escuche

- Un sonido inusual, como un silbido, un chillido o un estruendo cerca de una tubería o aparato de gas.



### Huela

- 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. Para más información sobre el desvanecimiento del olor, por favor visite [socialgas.com/espanol](http://socialgas.com/espanol) (busque la palabra clave "OLOR").

## Si huele a gas natural o sospecha que hay una fuga de gas

- CONSERVE la calma.
- NO encienda un cerillo, vela o cigarrillo.
- NO encienda ni apague aparatos eléctricos o luces ni use algún dispositivo que pudiera causar una chispa.
- Evacue inmediatamente la zona y, desde un lugar seguro, llame a SoCalGas al **1-800-342-4545** 24 horas al día, siete días a la semana, o llame al **911**.

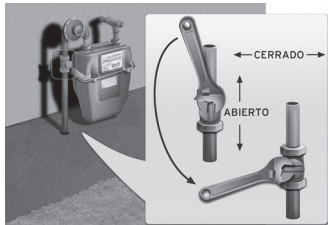


## CÓMO CERRAR EL GAS EN CASO DE UNA EMERGENCIA

En caso de una emergencia, es importante saber exactamente dónde está el medidor.

Viendo el medidor de frente, verá una tubería que va del suelo al medidor. Hay una llave de paso que va paralela a la tubería y que normalmente está a unas 6 u 8 pulgadas arriba del suelo.

**Use una llave inglesa ajustable de 12 pulgadas o más para girar la llave de paso un cuarto de vuelta en cualquier dirección hasta que la llave de paso quede atravesada respecto a la tubería (ver diagrama).**



Importante: Siempre tenga cuidado cuando toque medidores de gas, tuberías de gas, válvulas y componentes adheridos. Cuando hay un aparato doméstico defectuoso o un cableado eléctrico dañado en la casa podría, sin que uno se dé

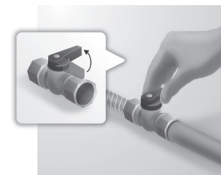
cuenta, introducirse electricidad al medidor de gas y equipo relacionado, pudiendo causar una descarga eléctrica al tocarse.

## Después de cerrar el gas

Si cierra el gas desde el medidor, déjelo cerrado. No lo vuelva a abrir usted mismo. Llame a SoCalGas para que restablezcan el servicio de gas, reenciendan los pilotos y le den servicio a los aparatos domésticos.

## Llaves de paso en los aparatos de gas

Por cuestiones de seguridad, debe instalarse una llave de paso en todos los aparatos domésticos de gas, entre la pared y el conector del aparato. Si ocurre una fuga en un aparato específico, la llave de paso le permitirá cerrar el gas en el aparato, en vez de cerrar todo el servicio de gas desde el medidor. Algunas válvulas requieren una llave inglesa para girarlas.



Las llaves de paso de los aparatos de gas le permiten cerrar el gas localmente en caso de ocurrir una fuga en un aparato específico.

## SEGURIDAD DE LOS DUCTOS

### Mantenimiento y mejoramiento de los ductos

Rutinariamente llevamos a cabo tareas de seguridad en los ductos, que incluyen vigilancia, pruebas, reparación y reemplazo de ductos. Cumplimos o superamos todos los requisitos federales y estatales para la seguridad en la operación y el mantenimiento de los ductos, lo que incluye capacitación y exámenes técnicos continuos a los empleados. Nuestra meta es identificar y resolver problemas potenciales antes de que ocurra un problema mayor. SoCalGas también ha implementado un riguroso programa de control de la integridad en lugares densamente poblados. Usamos herramientas avanzadas de inspección de seguridad para monitorear la condición de los ductos y verificar la eficacia de nuestras actividades continuas de mantenimiento. Para llevar a cabo estas importantes inspecciones, la superficie alrededor de nuestros ductos debe estar libre de arbustos, árboles, cercos y otras estructuras.

### Los marcadores indican la ubicación de la mayoría de los ductos importantes que hay cerca de usted

Los marcadores indican intencionalmente sólo la ubicación aproximada de los ductos enterrados. Los marcadores no indican la profundidad ni el número de ductos en el área. Para consultar mapas e identificar la ubicación aproximada de importantes ductos de gas natural que hay en su zona, visite el mapa interactivo *Gas Transmission and High Pressure Distribution Pipeline Interactive Map* en [socialgas.com/espanol](http://socialgas.com/espanol) (busque la palabra clave "MAPAS") o el sitio web del sistema nacional de mapas de ductos National Pipeline Mapping System en [www.npms.phmsa.dot.gov/](http://www.npms.phmsa.dot.gov/). Estos mapas indican únicamente la ubicación general de los ductos y nunca

deberán usarse como sustituto de una llamada al **811** cuando menos dos días hábiles antes de excavar. *\*Por favor tome nota: el sitio web del NPMS lo lleva al sitio de un tercero, mismo que no es parte de SoCalGas, ni muestra la ubicación de las líneas de distribución de gas de alta presión.*

## LLAME AL 811 ANTES DE EXCAVAR – ¡ES GRATIS!

Las tuberías pueden estar ubicadas en cualquier parte, incluso debajo de calles, aceras y propiedad privada, a veces a unas cuantas pulgadas debajo de la superficie. La excavación, siembra, demolición y otras formas de escarbar son causas principales de daño a las tuberías. Por ello es importante saber en dónde se localizan antes de empezar cualquier tipo de excavación.

Ya sea que esté planeando construir un desarrollo de grandes dimensiones o sólo ajardinar su patio, proteja su seguridad y la seguridad de quienes le rodean llamando al servicio de localización **Underground Service Alert al 811**, cuando menos dos días hábiles antes de excavar. Puede llamar a Underground Service Alert entre 6:00 a.m. y 7:00 p.m., de lunes a viernes (excepto días festivos). *Underground Service Alert* se coordinará con SoCalGas y los propietarios de otras empresas de servicios públicos que hay en el área para marcar la ubicación de las tuberías enterradas propiedad de las compañías de servicios públicos. El servicio es GRATUITO y puede ayudar a prevenir lesiones, costosos daños a la propiedad y la pérdida del servicio público.

Una vez que estén marcadas todas las tuberías, use con cuidado únicamente herramientas de mano para excavar a menos de 24 pulgadas de cada una de las tuberías de servicios públicos marcadas para determinar la ubicación exacta de todas las tuberías, antes de usar cualquier equipo motorizado de excavación en el área. Mida las 24 pulgadas desde el diámetro exterior indicado a cada lado de la tubería. Reporte cualquier daño a la tubería llamándonos inmediatamente al **1-800-342-4545**. **NINGÚN DAÑO ES DEMASIADO PEQUEÑO COMO PARA NO REPORTARSE.** Incluso una ligera hendidura, raspadura o abolladura a una tubería, su recubrimiento o a cualquier componente adherido o que vaya junto a la tubería, como un cable, puede causar una peligrosa ruptura o fuga en el futuro. Si usted provoca lo que pudiera parecer ÚNICAMENTE un daño menor a una tubería, O A CUALQUIER COMPONENTE ADHERIDO A LA TUBERÍA, DE TODAS FORMAS debe

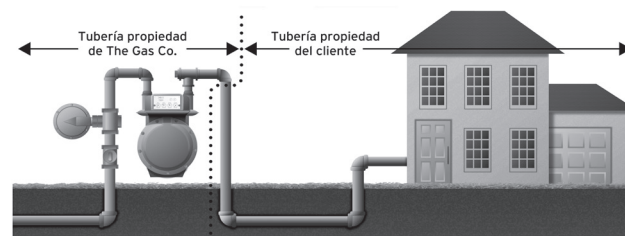
notificarnos de inmediato llamando al **1-800-342-4545**.

Para más información sobre la seguridad de las tuberías, visite [socialgas.com/espanol](http://socialgas.com/espanol) (busque la palabra clave "TUBERIAS").

## CÓMO DAR MANTENIMIENTO A SUS LÍNEAS DE GAS

SoCalGas tiene la responsabilidad de dar mantenimiento a las líneas de gas que llevan el gas natural hasta su medidor. Sin embargo, si es usted propietario, administrador, inquilino y/u ocupante de un inmueble, usted tiene la responsabilidad de dar mantenimiento a todas las líneas de gas que estén de su lado del medidor. Dichas líneas propiedad del cliente incluyen todas las tuberías que van:

- Desde el medidor de gas hasta los aparatos domésticos que estén dentro de su propiedad.
- Desde un medidor de gas que esté en la acera hasta la casa (cuando el medidor no está justo a un lado de la casa).
- Desde su medidor subterráneo hasta una construcción, caldera de piscina/tina de hidromasaje, asador de patio u otros aparatos domésticos de gas.



El no dar mantenimiento a las tuberías de gas podría resultar en peligros potenciales debido a corrosión y fugas. Para dar un mantenimiento adecuado a las líneas de gas, debe ver que las inspeccionen periódicamente para identificar condiciones inseguras, como corrosión (si la tubería es de acero u otro metal), y fugas, y que se repare cualquier estado de inseguridad inmediatamente. Un profesional calificado con licencia, como un contratista en fontanería o calefacción, puede ayudarle a localizar, inspeccionar y reparar las tuberías de gas que estén enterradas.

**NOTA:** Si es dueño de una propiedad que contiene un sistema de tuberías de gas con medidor maestro, el Departamento de Transporte de los Estados Unidos requiere que les notifique a sus inquilinos la información anterior. Puede hacerlo poniendo copias de este folleto en un área común que frecuenten sus inquilinos.

## ACERCA DEL MEDIDOR DE GAS

### Se requiere tener un acceso seguro

SoCalGas es dueño del, y le da mantenimiento al medidor, regulador y conjunto de tuberías relacionadas que se encuentren dentro de su propiedad. Conforme a la reglamentación Tariff Rule 25, SoCalGas tiene derecho de acceso a sus instalaciones que se encuentren dentro de la propiedad del cliente. Nuestros empleados de servicio deben contar con una vía segura hasta el medidor, que esté libre de arbustos, estructuras, escombros u otro tipo de peligros con los que pudieran tropezarse. Asegúrese de inspeccionar el camino que va al medidor para cerciorarse de que no existe ninguna de estas condiciones de inseguridad. Si opta por mantener la puerta con llave, por favor comuníquese con nosotros para hacer los arreglos pertinentes y tener acceso al medidor en futuras fechas de lectura. Tal vez también tengamos que comunicarnos con usted si tiene la puerta cerrada cuando necesitemos trabajar en el medidor o examinar la tubería subterránea. En caso de una emergencia, el departamento de bomberos o SoCalGas pudieran necesitar cerrar el medidor por motivos de seguridad. Por favor asegúrese de que siempre se tenga acceso seguro al mismo.

La lectura de los medidores se hace una vez al mes en la fecha o alrededor de la fecha de lectura programada (que aparece impresa en la factura). Si no se tiene acceso al medidor de su propiedad por el motivo que sea, recibirá una factura de gas estimada. Los lectores de medidores tienen prohibido entrar a patios donde hay perros peligrosos o poco amistosos, y nuestros empleados de servicio no tienen permiso de entrar a patios si hay un perro presente. Así que por la seguridad de nuestros empleados, siempre confíe de manera segura a su perro alejado del medidor de gas. Mantenga a su perro adentro de la casa, en el garaje o en otro lugar en donde pueda encerrarlo de forma segura los días de lectura del medidor o de visita de servicio. Un perro amarrado, con correa o encadenado no brinda a nuestros empleados un ambiente de trabajo seguro.

### Manejo indebido del medidor

Manejar indebidamente un medidor de gas y/o tubería de gas podría causar un incendio o explosión. El Código Penal de California establece como delito quitar, obstruir o interferir deliberadamente con alguna válvula, medidor, tubería u otro dispositivo instalado en algún ducto principal o tubería.

Instalar y/o conectar cualquier tipo de tubería, tubos, dispositivos o aparatos a cualquier parte del medidor de gas o tubería asociada, incluido el conector en T de servicio del medidor está prohibido y serán retirados, además de que pueden resultar en cargos adicionales.

No use el medidor de gas, tubos ascendentes de gas, tubería de gas o equipo relacionado para hacer conexiones eléctricas o tierra porque no es seguro ni está permitido. Tenga cuidado al tocar los medidores de gas, tubos ascendentes, válvulas y componentes adheridos. Cuando hay un aparato doméstico defectuoso o un cableado eléctrico dañado en la casa podría, sin que uno se dé cuenta, introducirse electricidad a las instalaciones de gas, pudiendo causar una descarga eléctrica. Conforme a la reglamentación de la Comisión de Servicios Públicos de California (CPUC), la Disposición General Order 112-E, únicamente SoCalGas está autorizada para mover la llave de paso del servicio de gas. Todos los clientes tienen que pagar los gastos del robo de gas. Si sabe de alguien que esté manejando indebidamente medidores o tubería de gas, debe reportarlo a SoCalGas. Su llamada será confidencial.

### Cómo leer el medidor

El medidor de gas registra el consumo de energía en pies cúbicos de gas natural. Leer el medidor puede ser tan fácil como leer el reloj. Empezando de izquierda a



derecha, lea únicamente los cuadrantes grandes que marcan 1,000 por revolución o más. Los cuadrantes pequeños son para fines de prueba únicamente. Cuando una manecilla está entre dos números, registre el número más bajo. El ejemplo de lectura anterior muestra 6084.

Para ver la cantidad de gas que consume, vea la lectura al inicio de los periodos de facturación y nuevamente al final (estas dos lecturas aparecen impresas en la factura). La diferencia entre los dos números es la cantidad de gas que consumió en cientos de pies cúbicos.

### REQUISITOS PARA FUMIGAR

Como parte de nuestro compromiso de brindar un servicio seguro y confiable, SoCalGas interrumpirá el servicio de gas antes de que fumiguen su casa o negocio, y también restablecerá el servicio de gas después. Únicamente SoCalGas está autorizada para mover la llave de paso del servicio de gas. Los contratistas

de fumigación no están autorizados para realizar estos servicios. Nosotros proporcionaremos todos los servicios de cierre de llaves y restablecimiento de servicio sin costo para usted. SoCalGas inspeccionará y ajustará todos los aparatos para cerciorarse de que funcionen con seguridad y eficiencia, como parte del servicio de restablecimiento.

Para interrumpir el servicio para que fumiguen, la solicitud deberá hacerse con dos o más días hábiles de anticipación a la interrupción del servicio. Para restablecer el servicio de gas, se requiere avisar cuando menos con un día hábil de anticipación. Llame al **1-800-342-4545** para programar el servicio. Las solicitudes de restablecimiento de servicio no se programan con más de dos días después de que se haya instalado la carpa y fumigado la estructura. El restablecimiento del servicio puede programarse el mismo día en que se retire la carpa si proporciona a SoCalGas una certificación para volver a entrar “*Certification for Re-Entry*” de su contratista de fumigación de que es seguro reingresar a la construcción. Por favor deje despejado el acceso al medidor de gas y la puerta principal.

Los empleados de campo de SoCalGas no tienen permiso de entrar a estructuras que tengan carpas parciales o completas para fumigación.

## ADVERTENCIA SOBRE EL MONÓXIDO DE CARBONO

Para ayudar a mantener los aparatos domésticos de gas funcionando de manera segura y eficiente, un profesional calificado con licencia o SoCalGas deben revisar los aparatos de gas cada año. No darles un mantenimiento anual a sus aparatos puede resultar en un funcionamiento ineficiente y, en algunos casos, en una peligrosa exposición a monóxido de carbono.

El monóxido de carbono es un gas incoloro, inodoro e insípido que se forma cuando los combustibles a base de carbono, como el keroseno, la gasolina, el propano, el gas natural, el petróleo, el carbón vegetal o la madera se queman con cantidades inadecuadas de oxígeno, lo que crea una condición que se conoce como combustión incompleta. En el caso de los aparatos domésticos de gas, esto puede ser el resultado de una instalación inadecuada, un mantenimiento deficiente, mal uso o fallas del aparato. Dado que el monóxido de carbono desplaza al oxígeno en la sangre, una exposición a altas concentraciones o una exposición prolongada a concentraciones más bajas de monóxido de

carbono puede causar diversos efectos secundarios dando como resultado una enfermedad de gravedad y la muerte.

Esté al pendiente de: (1) una llama de quemador amarilla, grande e inestable (con la excepción de aparatos de leños decorativos de gas); (2) un inusual olor acre cuando el aparato está funcionando, lo que puede indicar que se están creando aldehídos, un producto derivado de la combustión incompleta, y (3) náuseas, somnolencia, dolores de cabeza, mareos, vómitos, confusión mental, dificultades para respirar y/o síntomas parecidos a los de la gripe, sin explicación aparente.

Si sospecha de la presencia de monóxido de carbono en su casa:

- Si es seguro hacerlo, apague inmediatamente el aparato doméstico de gas del que sospecha.
- Evacue el lugar y llame al **911**.
- Busque atención médica inmediata si alguien en la casa experimenta posibles síntomas de intoxicación con monóxido de carbono.
- Comuníquese inmediatamente a SoCalGas al **1-800-342-4545** o con un profesional calificado con licencia para que inspeccionen el aparato.
- No use el aparato doméstico de gas del que sospecha hasta que SoCalGas o un profesional calificado con licencia lo haya inspeccionado, le haya dado servicio y haya determinado que es seguro usarlo.

## Alarmas de monóxido de carbono

La ley de California para prevenir la intoxicación con monóxido de carbono Carbon Monoxide Poisoning Prevention Act of 2010 exige que todas las propiedades residenciales que tengan un aparato doméstico, una chimenea o garaje adosado donde se consuman combustibles fósiles estén equipados con una alarma de monóxido de carbono aprobada. Todos los hogares unifamiliares deben estar equipados con una alarma de monóxido de carbono a partir del 1 de julio de 2011. Todas las demás unidades residenciales deben tener una alarma de monóxido de carbono a partir del 1 de enero de 2013. Únicamente pueden usarse alarmas de monóxido de carbono que estén aprobadas por el jefe de bomberos del estado de California (State Fire Marshall) y tengan la Certificación Underwriter’s Laboratories (UL). Puede encontrarlas en las ferreterías y tiendas de mejoras para el hogar de su localidad.

## SUGERENCIAS PARA LA SEGURIDAD CON LOS APARATOS DOMÉSTICOS

El mantenimiento de los aparatos de gas es siempre responsabilidad del cliente. Cuidar correctamente los aparatos ayuda a mantenerlos funcionando con seguridad y eficiencia. Las siguientes son algunas sugerencias importantes:

- Vea que un profesional calificado con licencia o SoCalGas inspeccione los aparatos domésticos de gas cada año.
- Nunca almacene trapos, trapeadores, papel u otros combustibles cerca de un aparato de gas.
- Nunca almacene nada cerca de un aparato de gas que pudiera estar interfiriendo con el flujo normal de aire del aparato.
- Nunca almacene o use productos inflamables en la misma habitación o cerca de algún aparato de gas o que produzca calor. Los productos inflamables incluyen gasolina, pinturas en aerosol, solventes, insecticida, adhesivos, nebulizadores, barniz, productos de limpieza y otros envases presurizados.
- Nunca use el horno, estufa o asador de patio para calentar su casa porque estos aparatos no están diseñados para este fin.

## SEGURIDAD CON LA ESTUFA

- Mantenga la estufa libre de grasa. La grasa es inflamable y una acumulación excesiva puede producir un incendio.
- No use la estufa o el horno para calentar la casa.
- No coloque papel aluminio en el horno o la estufa para evitar restringir los conductos de extracción lo que puede dar como resultado la intoxicación con monóxido de carbono.

## SEGURIDAD CON EL CALEFACTOR

Es importante darle mantenimiento al calefactor por cuestiones de seguridad y eficiencia operativa. Siga las sugerencias que se enlistan a continuación para el tipo de calefactor de su casa.



Calefactor de piso



Calefactor de pared

### Calefactor de piso

- Evite la acumulación de pelusa aspirando el calefactor de piso y el área alrededor de éste con regularidad.
- Mantenga a los niños alejados de las rejillas, ya que éstas llegan a calentarse demasiado.
- Evite incendios – no coloque alfombras, muebles u objetos combustibles encima o cerca de las rejillas ni bloquee el flujo de aire.

### Calefactor de pared

- Limpie adentro del compartimento del quemador de los calefactores de pared empotrados con ventilas una vez al mes, durante la temporada en que se usa la calefacción, para evitar la acumulación de pelusa.
- Evite incendios – no coloque muebles u objetos combustibles cerca de las rejillas.

### Calefactor central de gravedad

- Mantenga libres de obstrucciones los registros de calor del calefactor.
- No almacene ningún objeto cerca que pudiera bloquear el flujo de aire.

### Calefacción central de aire a presión

Muchos calefactores de gas usan aire de la habitación para funcionar. La pelusa y el polvo transportados por el aire, u objetos almacenados en o cerca del calefactor pueden bloquear el flujo de aire. Para que funcione con seguridad y eficiencia, el calefactor de gas debe estar libre de polvo y pelusa acumulados y de otras obstrucciones almacenadas cerca del calefactor.

Nunca almacene o use productos inflamables, como periódicos, líquidos o productos de limpieza inflamables cerca del calefactor.

- La mayoría de los calefactores de aire a presión cuenta con un filtro que limpia el aire antes de calentarlo y hacerlo circular por toda la casa. El filtro debe revisarse cada mes para ver que no tenga pelusa acumulada durante el periodo de uso del calefactor. Limpie o reemplace el filtro si es necesario.
- Cuando instale un filtro nuevo o uno que haya limpiado, asegúrese de volver a instalar apropiadamente la puerta del panel frontal del calefactor de manera que ajuste perfectamente.

**PRECAUCIÓN: LOS CALEFACTORES DE GAS SIN VENTILACIÓN SON INSEGUROS Y NO ESTÁ PERMITIDO QUE SE USEN EN CALIFORNIA.**



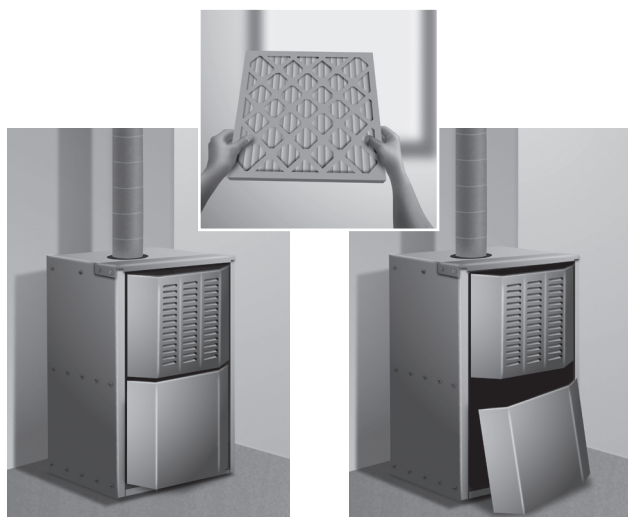
Nunca ponga en funcionamiento el calefactor sin que la puerta del panel frontal esté adecuadamente en su sitio porque haciéndolo crea el riesgo de intoxicación con monóxido de carbono.

La mayoría de los calefactores de aire a presión más modernos cuenta con un interruptor de seguridad que evita que se encienda el calefactor cuando la puerta/panel del compartimento del filtro no está en su sitio.

NOTA: Algunos de los calefactores de aire a presión más antiguos no cuentan con un interruptor de seguridad y pueden ponerse a funcionar sin que la puerta/panel del compartimento del filtro esté puesta o no esté adecuadamente en su sitio.

Estos viejos calefactores, cuando se instalan dentro de un closet y se ponen a funcionar sin que el panel/puerta esté en su sitio, harán circular monóxido de carbono por toda la casa.

- Si necesita reemplazar el calefactor, vea los reembolsos que hay a su disposición en la compra de modelos aprobados como ENERGY STAR® en [socialgas.com/espanol](http://socialgas.com/espanol) (busque la palabra clave "REEMBOLSOS").



**Correcto**

**Incorrecto**

**Instalación correcta e incorrecta del panel de la calefacción central de aire a presión. Revise los filtros cada mes durante la temporada en que se usa la calefacción.**

## SEGURIDAD CON EL CALENTADOR DE AGUA

Todos los aparatos domésticos de gas tienen una llama de quemador principal y muchos cuentan además con un piloto. Siga las siguientes sugerencias para reducir el riesgo de que vapores inflamables se enciendan con estas llamas:

- Los calentadores de agua que se instalen en un garaje deberán tener una altura tal que el piloto o cualquier otra fuente de encendido esté por lo menos a 18 pulgadas sobre el nivel del suelo, o estar instalados conforme a los códigos locales de construcción o de acuerdo con las instrucciones de instalación del fabricante.

NOTA: Las etiquetas y/o manuales con instrucciones de los fabricantes para los nuevos calentadores de agua con depósito resistentes al encendido de vapores inflamables (Flammable Vapor Ignition Resistant, FVIR) tal vez no indiquen que se requiere una altura de 18 pulgadas en las instalaciones que se hagan en un garaje. Sin embargo, los códigos aplicables no se han actualizado para exentar los calentadores de agua FVIR en los garajes de la altura requerida.

- Nunca almacene ni use productos inflamables como gasolina, solventes para pinturas o productos de limpieza dentro de la misma habitación o cerca de algún aparato doméstico de gas o que produzca calor.
- Los terremotos pueden provocar que se muevan o se caigan los calentadores de agua que no estén bien sujetos. Para evitar esto, sujételos firmemente a los montantes de la pared de dos lugares – en el tercio superior e inferior del tanque– con pernos reforzados y cinta metálica. Asegúrese de colocar la cinta inferior cuando menos cuatro pulgadas arriba de los controles del termostato. Los kits de instalación a menudo se venden en la ferretería de su localidad y le recomendamos que un profesional calificado con licencia se lo instale.
- Bajándole a la graduación de la temperatura puede ayudar a evitar accidentes por escaldaduras y reducir sus costos de energía. Las temperaturas de agua de más de 125° F pueden ocasionar quemaduras graves o incluso la muerte. Los hogares con niños pequeños, personas discapacitadas o adultos mayores tal vez requieran que se ajuste el termostato a 120° F o menos para evitar el contacto con agua "CALIENTE". Por favor consulte la recomendación del fabricante del calentador de agua para conocer cuáles son las graduaciones seguras de temperatura del calentador de agua.

- Si necesita reemplazar el calentador de agua, vea los reembolsos que hay a su disposición en modelos de alta eficiencia que reúnan los requisitos. Visite [socialgas.com/espanol](http://socialgas.com/espanol) (busque la palabra clave “REEMBOLSOS”) para más información.

## SEGURIDAD CON LA SECADORA DE ROPA

Siga estas precauciones de seguridad para reducir el riesgo de incendio o lesiones a las personas:

- Las secadoras de gas siempre deben contar con tubo de escape al exterior.
- El tubo de las secadoras de gas no debe tener escape hacia el ático, la chimenea, la pared, el techo o un espacio oculto de una construcción.
- Use únicamente material metálico aprobado para ductos de ventilación. El material de plástico o vinil no está aprobado para usarse con secadoras de gas.
- Inspeccione regularmente el ducto de escape para asegurarse de que no se haya cuarteado, torcido o restringido de alguna otra forma.
- Mantenga el área alrededor de la abertura de escape y las áreas circundantes adyacentes limpias de acumulación de pelusa.
- La parte de adentro del ducto de escape debe destaparla periódicamente un profesional calificado con licencia.

## LEÑOS DE GAS NATURAL PARA CHIMENEA

- Para ayudar a evitar accidentes graves, el regulador de tiro debe mantenerse abierto de forma permanente. Use el candado del tiro que viene incluido en el kit de ensamble del leño de gas.

## SEGURIDAD CON EL AISLAMIENTO DE ÁTICO

El aislamiento de ático puede ayudar a reducir las facturas de energía. Sin embargo, un aislamiento inadecuadamente instalado puede crear un riesgo de incendio. Asegúrese de seguir las siguientes sugerencias para aislamiento de ático nuevo y existente:

- Mantenga el aislante alejado de todas las fuentes de calor, calefactores, calentadores de agua, accesorios de iluminación empotrados, motores de ventilador, transformadores de timbre, chimeneas, tiros y ventilas.
- Instale una barrera hecha de material no combustible alrededor de las fuentes de calor mencionadas anteriormente.
- Mantenga el aislante alejado de todos los cables pelados o cableado tipo “perilla y tubo”.

- Mantenga las aberturas de entrada de aire que van al calefactor de aire a presión libres de aislante.
- Deje las ventilas del ático y de los aleros descubiertas.
- Revise periódicamente el ático para ver que no se haya movido el aislante.
- Comuníquese con un contratista de aislamiento con licencia del estado si tiene dudas sobre cómo se instala adecuadamente.
- Si necesita mejorar el aislamiento de ático o pared, asegúrese de ver los reembolsos que hay a su disposición en [socialgas.com/espanol](http://socialgas.com/espanol) (busque la palabra clave “REEMBOLSOS”).

## RETIROS DE APARATOS DEL MERCADO, POR SEGURIDAD

La Comisión para la Seguridad de los Productos de Consumo de los Estados Unidos (CPSC) anuncia periódicamente programas de retiro del mercado de ciertos aparatos domésticos y equipo de gas por cuestiones de seguridad. La información acerca del retiro de productos que puede afectar sus aparatos domésticos está a su disposición en el sitio web de la CPSC ([cpsc.gov](http://cpsc.gov)) o llamando a la CPSC al **1-800-638-2772**. TDD/TTY **1-800-638-8270**. *Por favor tome nota: este enlace lo lleva al sitio web de un tercero, mismo que no es parte de SoCalGas.*

## SUGERENCIAS DE EFICIENCIA PARA AYUDARLE A AHORRAR

Ahorre en la factura mensual de gas limitando su consumo de energía.

### Calefacción del hogar

- Mantenga afinado su sistema de calefacción para que trabaje a su máxima eficiencia.
- Limpie o reemplace los filtros del calefactor de acuerdo con las recomendaciones del fabricante y ahorre hasta un dos por ciento en sus costos de calefacción.
  - Por seguridad y eficiencia, mantenga las rejillas de la calefacción y los registros del calefactor libres de suciedad, pelusa y obstrucciones. Mantenga materiales inflamables, como latas de aerosol, tanques de oxígeno, líquidos combustibles, etc., alejados del aparato.
- Ahorre hasta el 30 por ciento en costos de calefacción bajándole al termostato entre 3 y 5 grados, si la salud lo permite.

- Instale un termostato programable para ayudar a regular automáticamente la temperatura de su casa para el control de su comodidad y el ahorro de energía.
- Enmasille y coloque burletes en ventanas y puertas con corrientes de aire.
- Vea que revisen que los ductos de aire no tengan fugas. Los ductos deben repararse con sellador tipo masilla y no con cinta adhesiva plateada. Podría ahorrar hasta el 20 por ciento en costos de calefacción.
- Abra las cortinas y persianas durante el día para permitir que el sol caliente su casa. Ciérrelas en la noche para limitar la cantidad de calor que se escapa.
- Ahorre hasta el 25 por ciento en costos de calefacción instalando o mejorando el aislamiento de ático y paredes.
- ¡Nunca use la estufa ni el asador de patio de gas para calentar una habitación! No están diseñados para este propósito y pueden crear peligros de incendio e intoxicación con monóxido de carbono.

## Agua caliente

- Graduar el termostato del calentador de agua en o ligeramente por debajo de los 120 grados recomendados por el fabricante ayudará a prevenir escaldaduras y ayudará a reducir su gasto en energía.
- Repare las llaves con fuga. Una gota de agua caliente por segundo puede desperdiciar 500 galones al año.
  - Si tiene un calentador de agua de gas, póngalo en "pilot" cuando salga de vacaciones. Si tiene un calentador de agua eléctrico, apáguelo desde el interruptor de circuito.
- Lave cargas completas en el lavaplatos.
- Instale cabezales de bajo flujo para regadera que ahorren agua para reducir el consumo de agua y ahorrar hasta el 10 por ciento en costos por calentar el agua.
  - Tome duchas más cortas y con agua más fresca, en vez de bañarse en la tina. Los baños en tina pueden consumir hasta dos veces y media más agua caliente que una ducha de cinco minutos.
  - Aísle las tuberías de agua caliente exteriores que no estén cubiertas.

## Lavado y secado de ropa

- Lave cargas completas o ajuste el nivel del agua para adecuarlo al tamaño de su carga. Use agua fría cuando lave y seleccione un detergente formulado para lavar con agua fría.
- Siempre que sea posible ponga cargas completas a secar. Nunca seque la ropa de más. Seque dos o más cargas seguidas para

aprovechar el calor que aún queda en la secadora. Limpie el filtro de pelusa antes de poner a secar cada carga. Periódicamente quite la pelusa y el polvo que se acumulan en el tubo de escape, la parte trasera de la secadora y detrás del filtro de pelusa.

## Cocina

No precaliente su horno de gas si no es necesario, y no abra la puerta del horno mientras haya alimentos horneándose.

- Cuando cocine, use ollas y sartenes que se ajusten al tamaño de los quemadores y tape las ollas. Cocine varios platillos al mismo tiempo, y cocine conforme a las guías de tiempo y temperatura.
- Mantenga el horno y los quemadores de la estufa limpios

## ¿CUÁNTO CUESTA EL GAS NATURAL?

A continuación se enlistan los costos promedio por usar aparatos típicos de gas natural.



### CALEFACTOR

En promedio, calentar el hogar típico cuesta alrededor de \$2.00 al día durante los meses más fríos de invierno.



### CALENTADOR DE AGUA

Calentar el agua de una casa de tres (60 galones/día) cuesta alrededor de \$27.00 al mes.



### ESTUFA

Cocinar a fuego medio cuesta alrededor de \$0.12 por comida.





### SECADORA DE ROPA

Poner a secar una carga cuesta alrededor de \$0.12.

Para fines ilustrativos únicamente. Promedio para un hogar unifamiliar de 1,600 pies cuadrados, con un consumo anual de 443 termias de gas, en el Sur de California. Los costos presuponen una tarifa promedio de clase residencial de Southern California Gas Company de \$1.50 por termia, y calentar una casa a 68 grados Fahrenheit. Las tarifas están sujetas a cambio. Los costos reales pueden variar y pueden ser más bajos para hogares más nuevos con aparatos eficientes en energía.

## PARA LEER SU FACTURA MENSUAL

| <br>Semptra Energy Utility   | ACCOUNT NUMBER 128 102 5990 8<br>SERVICE FOR<br>JOHN Q PUBLIC<br>123 TEST ST<br>PLACENTIA CA 92870-1127    | <b>1</b> DATE MAILED Jun 24, 2010 Page 1 of 2<br>24 Hour Service<br>1-800-427-2200 English<br>1-800-342-4545 Español<br>1-800-252-0259 TTY<br>www.socalgas.com  |                  |               |                  |                  |                      |                  |                 |                     |    |      |      |    |       |    |
|--|--|---|------------------|---------------|------------------|------------------|----------------------|------------------|-----------------|---------------------|----|------|------|----|-------|----|
|  | You are currently receiving the CARE discount. The discount now appears as a separate credit on your bill. |   |                  |               |                  |                  |                      |                  |                 |                     |    |      |      |    |       |    |
| <b>Account Summary</b>   |  |   |                  |               |                  |                  |                      |                  |                 |                     |    |      |      |    |       |    |
| Previous Balance \$28.53<br>Payment Received 06/04/10 THANK YOU -28.53<br>Current Charges +34.82<br><b>Total Amount Due \$34.82</b>  | <b>2</b>   |   |                  |               |                  |                  |                      |                  |                 |                     |    |      |      |    |       |    |
| <b>Current Charges</b>   |  |   |                  |               |                  |                  |                      |                  |                 |                     |    |      |      |    |       |    |
| Rate: GR - Residential Climate Zone: 1 Baseline Allowance: 16 Therms<br>Meter Number: 01560645 (Next scheduled read date Jul 14 2010) Cycle: 8   |  |   |                  |               |                  |                  |                      |                  |                 |                     |    |      |      |    |       |    |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>Billing Period</th> <th>Days</th> <th>Current Reading</th> <th>Previous Reading</th> <th>Difference</th> <th>x Billing Factor</th> <th>= Total Therms</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>05/13/10 - 06/15/10</td> <td>33</td> <td>5446</td> <td>5411</td> <td>35</td> <td>1.017</td> <td>36</td> </tr> </tbody> </table> |  |   | Billing Period   | Days          | Current Reading  | Previous Reading | Difference           | x Billing Factor | = Total Therms  | 05/13/10 - 06/15/10 | 33 | 5446 | 5411 | 35 | 1.017 | 36 |
| Billing Period   | Days   | Current Reading   | Previous Reading | Difference    | x Billing Factor | = Total Therms   |                      |                  |                 |                     |    |      |      |    |       |    |
| 05/13/10 - 06/15/10  | 33   | 5446  | 5411             | 35            | 1.017            | 36               |                      |                  |                 |                     |    |      |      |    |       |    |
| <b>GAS CHARGES</b>   |  |   |                  |               |                  |                  |                      |                  |                 |                     |    |      |      |    |       |    |
| Customer Charge 33 Days x \$ 16438 Amount \$ 5.42<br>Gas Service (Details below) 36 Therms   |  |   |                  |               |                  |                  |                      |                  |                 |                     |    |      |      |    |       |    |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>Baseline</th> <th>Over Baseline</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Therms used 16</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>Rate/Therm \$ 7.5625</td> <td>\$ 9.9600</td> </tr> <tr> <td>Charge \$ 12.10</td> <td>+ \$ 19.92</td> </tr> </tbody> </table>   |  |   | Baseline         | Over Baseline | Therms used 16   | 20               | Rate/Therm \$ 7.5625 | \$ 9.9600        | Charge \$ 12.10 | + \$ 19.92          |    |      |      |    |       |    |
| Baseline   | Over Baseline  |   |                  |               |                  |                  |                      |                  |                 |                     |    |      |      |    |       |    |
| Therms used 16   | 20   |   |                  |               |                  |                  |                      |                  |                 |                     |    |      |      |    |       |    |
| Rate/Therm \$ 7.5625   | \$ 9.9600  |   |                  |               |                  |                  |                      |                  |                 |                     |    |      |      |    |       |    |
| Charge \$ 12.10  | + \$ 19.92   |   |                  |               |                  |                  |                      |                  |                 |                     |    |      |      |    |       |    |
| <b>5</b>   |  |   |                  |               |                  |                  |                      |                  |                 |                     |    |      |      |    |       |    |
| CARE Program Discount -7.49<br><b>Total Gas Charges \$29.95</b>  |  |   |                  |               |                  |                  |                      |                  |                 |                     |    |      |      |    |       |    |
| <b>TAXES &amp; FEES ON GAS CHARGES</b>   |  |   |                  |               |                  |                  |                      |                  |                 |                     |    |      |      |    |       |    |
| State Regulatory Fee 36 Therms x \$ 0.0068 .02<br>CARE Public Purpose Surcharge 36 Therms x \$ 0.0471 1.68<br>Los Angeles City Users Tax \$31.65 x 10.00% 3.17<br><b>Total Taxes and Fees on Gas Charges \$4.87</b><br><b>Total Current Charges \$34.82</b>  |  |   |                  |               |                  |                  |                      |                  |                 |                     |    |      |      |    |       |    |
| The Gas Company's gas commodity cost per therm for your billing period:<br>Jun. .... \$41577 May. .... \$42872   |  |   |                  |               |                  |                  |                      |                  |                 |                     |    |      |      |    |       |    |
| PLEASE KEEP THIS PORTION FOR YOUR RECORDS. (FAVOR DE GUARDAR ESTA PARTE PARA SUS REGISTROS)<br>PLEASE RETURN THIS PORTION WITH YOUR PAYMENT. (FAVOR DE DEVOLVER ESTA PARTE CON SU PAGO.)   |  |   |                  |               |                  |                  |                      |                  |                 |                     |    |      |      |    |       |    |
| <br>Semptra Energy Utility   | <b>8</b> Save Paper & Postage<br>PAY ONLINE<br>www.socalgas.com  | ACCOUNT NUMBER 128 102 5990 8<br><b>DATE DUE</b> Jul 16, 2010<br><b>AMOUNT DUE</b> \$34.82<br>Please enter amount enclosed.<br>\$<br>Write account number on check and make payable to The Gas Company. |                  |               |                  |                  |                      |                  |                 |                     |    |      |      |    |       |    |
| JOHN Q PUBLIC<br>123 TEST ST<br>PLACENTIA CA 92870-1127  |  |   |                  |               |                  |                  |                      |                  |                 |                     |    |      |      |    |       |    |
| THE GAS COMPANY<br>PO BOX C<br>MONTEREY PARK CA 91766-5111   |  |   |                  |               |                  |                  |                      |                  |                 |                     |    |      |      |    |       |    |
| 80 1281025990 00003482 65 1281025990 0000062964  |  |   |                  |               |                  |                  |                      |                  |                 |                     |    |      |      |    |       |    |

- 1 La información de contacto se presenta con más claridad.
- 2 Un nuevo resumen de la cuenta muestra con claridad el saldo y el pago anteriores, más los cargos actuales.
- 3 Un nuevo espacio, para encontrar fácilmente la fecha de vencimiento y el monto de la factura.
- 4 Una nueva gráfica de barras le muestra de un vistazo una comparación de su consumo de gas.
- 5 Información simplificada de su consumo de gas.
- 6 Un nuevo sitio para mensajes importantes y formas de controlar su factura de gas.
- 7 Para los clientes inscritos en CARE, el descuento se indica ahora en una línea aparte en su factura.
- 8 Nuestras facturas en Internet también cambiaron. Ofrecemos facturación y pagos electrónicos (sin papel) a través de "My Account".

## PREGUNTAS FRECUENTES Y RESPUESTAS ACERCA DE SU FACTURA MENSUAL

### ¿Cómo se determinan las tarifas de gas?

Las tarifas de gas las establece la Comisión de Servicios Públicos de California (CPUC). La meta de la Comisión es promover el uso eficiente del gas natural estableciendo "asignaciones iniciales de termias" para todos los clientes residenciales.

### ¿Qué son las asignaciones iniciales de termias?

Conforme lo determina la CPUC, por instrucción de la Legislatura del Estado, "las asignaciones iniciales de termias" son la cantidad de gas natural necesaria para satisfacer las necesidades básicas mínimas del hogar promedio. SoCalGas debe facturar estas cantidades "iniciales" a la tarifa residencial más baja.

### ¿Qué es la Asignación Médica Inicial?

Si alguna persona que vive en su hogar requiere calefacción ambiental adicional debido a una afección, puede tener derecho a gas natural adicional a la tarifa más baja (inicial). Para más información, visite [socialgas.com/espanol](http://socialgas.com/espanol) (busque la palabra clave "MEDICA") o llame al 1-800-342-4545.

### ¿Por qué varían los cargos en la factura de gas?

Las condiciones climatológicas por estación pueden influir en la cantidad de gas natural que consume. Cuando hace frío afuera, el calefactor y el calentador de agua trabajan más para calentar la casa y calentar el agua fría. Los cambios en los precios de mayoreo del gas natural, que se basan en las condiciones del mercado, también pueden repercutir en la factura. SoCalGas busca y respalda activamente a nuevos proveedores y fuentes de gas natural para ayudar a mantener los costos del gas natural tan bajos como sea posible.

### ¿Por qué es diferente mi factura de gas de la de mi vecino?

Aunque el número de personas que viven en sus casas tal vez sea el mismo, las facturas de gas pueden ser diferentes debido a las preferencias de temperatura en el hogar y la frecuencia de cargas de lavado y secado de ropa, duchas y qué tanto se cocine en casa. Los huéspedes o la llegada de nuevos miembros a la familia también pueden incrementar el consumo de gas. Diferentes tipos de revestimiento de pisos, cubiertas de ventanas y aparatos domésticos pueden afectar también la cantidad de gas que consume.

### ¿Qué hago si la factura de gas parece estar más alta de lo normal?

Revise lo siguiente:

- ¿Tiene el termostato un interruptor para encenderlo/apagarlo? Si no, el calefactor se encenderá automáticamente cuando la temperatura baje a menos de la graduación determinada.
- ¿Dejó abiertos los ductos del enfriador por evaporación durante el invierno o cuando está usando el calefactor?
- ¿Hay alguna tubería o accesorio de agua caliente con fuga?
- ¿Puso la válvula del quemador de la caldera de la piscina o tina de hidromasaje en la posición de "apagado" o "piloto" para el invierno? El sólo girar el termostato a la graduación más baja puede ocasionar que la caldera se encienda si las temperaturas bajan lo suficiente.
- ¿Recibió recientemente un mensaje en la factura sobre un aumento en las tarifas de gas?
- ¿Tuvo huéspedes o llegó un nuevo miembro a la familia durante el periodo de facturación?

## CÓMO PAGAR LA FACTURA MENSUAL

Las facturas vencen el día en que se reciben y se consideran atrasadas si no se pagan a más tardar 19 días después de la fecha de envío que aparece en la factura. Los cheques de pago deben ir a nombre de The Gas Company, Southern California Gas Company o SoCalGas. A continuación se explican las opciones de pago que tiene a su disposición actualmente. Para más información sobre las opciones que tiene para el pago de la factura, visite nuestro sitio en Internet en [socialgas.com/espanol](http://socialgas.com/espanol) (busque la palabra clave "PAGO DE FACTURA").

## OPCIONES PARA PAGAR SU FACTURA

### Por Internet con My Account

Reciba y pague su factura por Internet en My Account, nuestro sitio seguro (solamente disponible en inglés). Con My Account, también puede consultar hasta dos años del historial de la cuenta, solicitar que establezcan, suspendan o cambien su servicio de gas, programar citas de servicio, solicitar arreglos de pago y más.

### Banca en casa

Le permite recibir su factura de gas en un solo sitio por Internet, como el de su banco, unión de crédito, empresa de corretaje o sitio por Internet favorito. Muchos sitios de banca en casa ofrecen "e-bills" (facturas electrónicas) – así que puede ayudar al medio ambiente suspendiendo la factura en papel y recibiendo la factura electrónicamente. Para averiguar si su institución financiera participa, visite [ebillplace.com/cda/ebillplace](http://ebillplace.com/cda/ebillplace). Por favor tome nota: este enlace lo lleva al sitio de un tercero, mismo que no es parte de SoCalGas. Puede también inscribirse para recibir su factura electrónica en [socialgas.com/espanol](http://socialgas.com/espanol) (busque la palabra clave "MY ACCOUNT") (solamente disponible en inglés).

### Sucursales y agencias de pago

Para encontrar la ubicación de la sucursal o agencia de pago autorizada más cercana, visite [socialgas.com/espanol](http://socialgas.com/espanol) (busque la palabra clave "OFICINA DE PAGO"), consulte el reverso de la factura, o llame al 1-800-342-4545. Por favor esté preparado para ingresar su código postal de cinco dígitos.

### Pago por débito directo

Le permite deducir automáticamente el pago mensual de su cuenta de cheques 10 días después de que se le envía por correo su estado de cuenta mensual. Si desea ayudar a cuidar el medio ambiente, también puede inscribirse para recibir la factura electrónicamente, pero seguir pagando por medio de débito directo. Sólo inscribese en la facturación electrónica en [socialgas.com/espanol](http://socialgas.com/espanol) (busque la palabra clave "MY ACCOUNT") (solamente disponible en inglés).

### Pago telefónico: Tarjeta de débito, ATM, Visa® y MasterCard®

Ofrecemos opciones adicionales de pago a través de un proveedor independiente llamado BillMatrix. Por un cargo adicional, puede pagar con cheque electrónico, tarjeta de débito/ATM o tarjeta de crédito VISA/MasterCard por medio de BillMatrix. Aunque SoCalGas no cobra por este servicio, BillMatrix cobra un cargo por comodidad de \$1.50 por cada transacción. Para pagar por teléfono a través de BillMatrix, llame al 1-800-232-6629. No es necesario inscribirse en BillMatrix.

También puede pagar la factura por teléfono inscribiéndose al programa Pago telefónico de SoCalGas. Para recibir un formulario de solicitud de inscripción, visite [socialgas.com/espanol](http://socialgas.com/espanol) (busque la palabra clave "PAGO TELEFONICO") y descargue un formulario de solicitud. Una vez que se haya inscrito, puede hacer un pago llamando al 1-800-427-2700.

### Plan de Pago Nivelado

Inscribese en el Plan de Pago Nivelado en [socialgas.com/espanol](http://socialgas.com/espanol) (busque la palabra clave "PLAN DE PAGO") para ayudar a nivelar los altibajos de la factura mensual de gas. Este plan promedia el consumo y costos anuales de gas a lo largo de un periodo de 12 meses. Usted paga un monto promedio de la factura cada mes en vez de los cargos actuales. El monto de pago nivelado puede reevaluarse y ajustarse cada intervalo de seis meses si aumenta o disminuye considerablemente el consumo de gas o el costo del gas.

## PROGRAMAS DE ASISTENCIA AL CLIENTE

### Descuentos y asistencia

- Hay un 20 por ciento de descuento en la factura a disposición de los clientes que reúnan los requisitos y cumplan con las condiciones de ingreso, mediante nuestro Programa de Tarifas Alternas para Energía en California (CARE). Para más información o para obtener un formulario de solicitud, visite [socialgas.com/espanol](http://socialgas.com/espanol) (busque la palabra clave "CARE") o llame al 1-800-342-4545. TDD/TTY 1-800-252-0259.

- Mejoras sin costo para el hogar como aislamiento para ático y colocación de burletes para puertas se ofrecen sin-costos a inquilinos y propietarios que reúnan los requisitos y cumplan con las condiciones de ingreso, por medio de nuestro programa Energy Savings Assistance Program. Para más información,

**Energy Savings**  
 .....  
 Assistance Program™

visite [socialgas.com/espanol](http://socialgas.com/espanol) (busque la palabra clave "ENERGY SAVINGS ASSISTANCE PROGRAM") o llame al 1-800-331-7593.

- Gas adicional a la tarifa más baja tal vez pueda ofrecerse a los hogares con necesidades médicas de calefacción que cumplan con los requisitos, a través de nuestro Programa de Asignación Médica Inicial. Se requiere la certificación de un médico. Para información, visite [socialgas.com/espanol](http://socialgas.com/espanol) (busque la palabra clave "MEDICA") o llame al 1-800-342-4545.
- Asistencia, por una única vez con la factura durante los meses de invierno, tal vez pueda ofrecerse a los clientes que reúnan los requisitos de ingreso, a través de nuestro Fondo de Asistencia de Gas. Para más información, visite [socialgas.com/espanol](http://socialgas.com/espanol) (busque la palabra clave "FONDO DE GAS") o llame al 1-800-342-4545.
- Asistencia en el pago de la factura de energía tal vez pueda ofrecerse a los clientes que reúnan los requisitos de ingreso, a través del programa LIHEAP, de fondos federales. Para detalles, llame al 1-866-675-6623. TDD/TTY 1-916-327-6318 o al servicio CA Relay Service 7-1-1.

### ¿Necesita un recordatorio amistoso de la factura?

Si a veces se le olvida pagar las facturas de gas –o conoce a una persona que sea mayor, esté discapacitada o a menudo esté fuera de casa – aproveche nuestro programa de Envío de aviso de factura a una persona designada. Es gratis y puede ayudar a evitar que el servicio de gas sea suspendido. Así es como funciona: selecciona usted a una amistad, pariente o agencia social de su confianza para que reciba una copia de los avisos de pago atrasado. La tercera persona no es responsable de pagar la factura, pero al recordársele que se debe un pago, usted puede entonces tomar las medidas necesarias para ayudar a evitar la suspensión del servicio de gas. Para más información, visite [socialgas.com/espanol](http://socialgas.com/espanol) (busque la palabra clave "TERCERA PERSONA") o llame al 1-800-342-4545. TDD/TTY 1-800-252-0259.

## PROGRAMAS PARA LA EFICIENCIA ENERGÉTICA Y DE REEMBOLSOS

### Reembolsos

SoCalGas ofrece reembolsos por eficiencia energética a dueños de casa, propietarios y administradores de unidades multifamiliares, y clientes de negocios. Puede haber reembolsos a su disposición en la compra de calefactores, lavadoras de ropa, lavaplatos, calentadores de agua con depósito, calentadores de agua sin

depósito, aislamiento de ático y aislamiento de pared y otros, aprobados como ENERGY STAR®. Para detalles y disponibilidad, visite [socialgas.com/espanol](http://socialgas.com/espanol) (busque la palabra clave "REEMBOLSOS") o llame a:

*Residencial:* 1-800-427-4400

*Multifamiliar:* 1-800-427-4400

*Negocio:* 1-800-427-6029

### Estudios sobre el consumo eficiente de energía en el hogar

Obtenga una evaluación personalizada del consumo de energía en casa, junto con ideas de cómo mejorar la eficiencia energética de su hogar. Visite [socialgas.com/espanol](http://socialgas.com/espanol) (palabra clave "CONSERVE ENERGY") para más información sobre nuestros estudios por Internet y por correo.

\*Estos programas están financiados por los clientes de las empresas de servicios públicos de California y administrados por Southern California Gas Company, bajo los auspicios de la Comisión de Servicios Públicos de California. Los reembolsos se ofrecen en estricto orden de recepción de solicitudes, hasta agotarse los fondos. Otros términos y condiciones aplican.

### Energy Upgrade California™

Energy Upgrade California, un nuevo programa abierto a los clientes residenciales compartidos de SoCalGas y Southern California Edison, ofrece incentivos de hasta \$4,000 por hacer ciertas mejoras eficientes en energía al armazón de la casa que ya tiene.\*\* Al hacer una combinación de mejoras todas al mismo tiempo a sistemas relacionados con la energía, que incluyen aislamiento, sellado hermético, sistema de ductos, calefacción y refrigeración ambientales, la eficiencia energética del hogar y el confort interior pueden mejorarse en gran medida. Para más información, visite [socialgas.com/espanol](http://socialgas.com/espanol) (busque la palabra clave "MEJORAS"), o [EnergyUpgradeCA.org](http://EnergyUpgradeCA.org). *Por favor tome nota: este enlace lo lleva al sitio de un tercero, mismo que no es parte de SoCalGas.*

\*\*Los clientes que vivan dentro del condado de Los Ángeles tal vez reúnan los requisitos para reembolsos adicionales por parte del condado de Los Ángeles. El programa Energy Upgrade California todavía está en desarrollo en todo el estado y sigue estando sujeto a cambios sin previo aviso. El programa se ofrecerá en estricto orden de recepción de solicitudes hasta que se agoten los fondos o termine el programa, lo que ocurra primero. La participación en el programa está a disposición únicamente de los clientes compartidos de Southern California Edison (SCE) y Southern California Gas Company. Las residencias unifamiliares no adosadas que reúnan los requisitos deben tener un domicilio de facturación de SCE y SCG válido dentro del territorio compartido de servicio de SCE y SCG. Tal vez se requieran inspecciones previas y posteriores para tener derecho a los incentivos. La participación se limita a un pago de incentivo por hogar. Los cheques de incentivos se enviarán por correo de cuatro a seis semanas después de que concluya el programa. Por favor consulte a su proveedor de servicios públicos para conocer los requisitos de participación en el programa.

## Programa de financiamiento para mejoras energéticas en el hogar

Patrocinado por SoCalGas y respaldado por Fannie Mae, este programa le ayuda a costear mejoras al hogar eficientes en energía con financiamiento, sin garantía, de bajo interés, desde \$2,500 hasta \$20,000. Para más información, llame a Viewtech Financial Services, administrador del programa, al 1-888-502-4222.

## OTROS SERVICIOS

### Respuesta a emergencias las 24 horas

Si tiene una emergencia relacionada con el gas natural, llame, cuando sea necesario, las 24 horas del día al 1-800-342-4545. TDD/TTY 1-800-252-0259.

### Opciones de autoservicio

Solicite diferentes servicios por Internet, 24 horas al día, siete días a la semana. Es conveniente y rápido. Solicite que establezcan, suspendan o transfieran su servicio de gas, solicite una orden de servicio al cliente, haga arreglos de pago y más. Visite [socialgas.com/espanol](http://socialgas.com/espanol) (busque la palabra clave "SERVICIO POR INTERNET") para conocer los detalles.

### Citas de servicio residencial

Nuestro capacitado personal de servicio puede verificar que sus aparatos estén funcionando de manera segura y eficiente. También puede ajustar los quemadores de gas y pilotos y hacer algunas reparaciones limitadas. Programe su servicio por Internet a través de [socialgas.com/espanol](http://socialgas.com/espanol) (busque la palabra clave "PROGRAMAR CITA").

#### • CITA NORMAL - SIN CARGO

Para llegar en el transcurso de la mañana (de las 7 a.m. a mediodía), en la tarde (del mediodía a las 5 p.m.), o al anochecer (de 5 p.m. a 8 p.m.).

#### • CITA ESPECIAL - CARGO DE \$25\*

Para llegar a una hora específica, se ofrece de 8 a.m. a 7 p.m., de lunes a viernes, a la hora en punto y a la media. Nuestros empleados de servicio llegarán a más tardar a los 30 minutos de la hora específicamente indicada.

\*Cargo sujeto a cambio.

Puede encontrar más información sobre nuestros programas y servicios en nuestro sitio web en [socialgas.com/espanol](http://socialgas.com/espanol).

## CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS

### Centro de Contacto con el Cliente

Si necesita asistencia, por favor visite [socialgas.com/espanol](http://socialgas.com/espanol) o llámenos a uno de los siguientes números:

- **Respuesta a emergencias 24 horas** 1-800-342-4545
- **Clientes residenciales** 1-800-342-4545
- **Clientes de negocio** 1-800-427-6029
- **Reembolsos residenciales** 1-800-427-4400
- **Reembolsos multifamiliares** 1-800-427-4400

### Teléfono de texto (TDD) / Teletipo (TTY)

Los clientes con problemas auditivos que no puedan usar un teléfono convencional pueden llamarnos sin costo al 1-800-252-0259. Comuníquese con la compañía telefónica de su localidad para obtener información sobre el uso de este equipo especial.

### Centro multilingüe de llamadas

Hay representantes que hablan español y servicio de intérpretes a su disposición las 24 horas del día, siete días a la semana. Nuestros representantes que hablan chino, coreano y vietnamita están a su disposición de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

|  |                                |
|--|--------------------------------|
| <b>Para asistencia en español, llame al</b>                                      | <b>1-800-342-4545</b>          |
| 欲知詳情・請洽<br>免費粵語專線:   | 1-800-427-1420<br>(cantonés)   |
| 더 자세한 안내를 받으시려면 다음<br>한국어 전화로 문의해 주십시오:  | 1-800-427-0471<br>(coreano)    |
| 欲知詳情・請洽<br>免費國語專線:   | 1-800-427-1429<br>(mandarín)   |
| Để biết thêm chi tiết<br>bằng tiếng Việt, xin gọi:                               | 1-800-427-0478<br>(vietnamita) |
| <b>Otros idiomas</b><br>(a través de nuestro servicio Language Line Interpreter) | <b>1-888-427-1345</b>          |



Envíe sus pagos por correo a:

Southern California Gas Company  
P.O. Box C  
Monterey Park, CA 91756

Escríbanos a:

Southern California Gas Company  
Centralized Correspondence Dept. SC 8410  
P.O. Box 3150  
San Dimas, CA 91773

Visítenos por Internet en:

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



Southern  
California  
Gas Company

A  Sempra Energy utility®

*A su servicio... y con gusto.*