



# 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

811 Underground Service Alert (USA) at [california811.org](http://california811.org) or dial **811**, at least two business days before digging.



#### 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 on each side of the marked utility line to carefully expose the exact locations of all lines.

\*Check utility responses to your 811 ticket by visiting [DigAlert.org](http://DigAlert.org) or [USANorth.org](http://USANorth.org).

### 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, dead or dying vegetation, fire or explosion near a pipeline.



#### LISTEN

If you hear unusual sounds like hissing or whistling.



#### SMELL

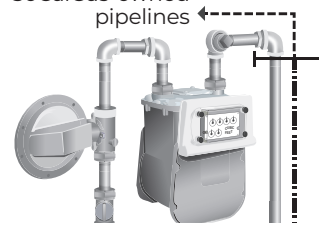
If you smell the distinctive odor\*\* of natural gas.

\*\*Some persons may not be able to smell the odor because they have a diminished sense of smell due to COVID-19, olfactory fatigue (normal, temporary inability to distinguish an odor after prolonged exposure to it), or because the odor is being hidden by other odors present, like cooking, damp, musty or chemical odors. In addition, certain pipeline and soil conditions can cause odor fade (the loss of odorant so that it is not detectable by smell).



**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.

SoCalGas-owned pipelines



customer-owned pipelines

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



#### IMMEDIATELY EVACUATE THE AREA.

**CALL SoCalGas at 1-800-427-2200** from a safe location.

**CALL 911 promptly**, from a safe location, if there is damage resulting in a natural gas leak that may endanger life, cause bodily harm or property damage.

**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 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

- SoCalGas has resumed all service appointments.
- Our customer service representatives continue to be available to answer questions. Visit [socalgas.com/Contact](http://socalgas.com/Contact) for more information.
- For help with payment arrangements, visit [socalgas.com/Extension](http://socalgas.com/Extension) or call us to make payment arrangements.
- If your household income has recently changed, you may now qualify for 20 percent off your natural gas bill through the California Alternate Rates for Energy (CARE) program. To apply, visit [socalgas.com/CARE](http://socalgas.com/CARE).
- Past due bill forgiveness may be available to eligible residential CARE customers through the Arrearage Management Plan. To learn more, visit [socalgas.com/Forgiveness](http://socalgas.com/Forgiveness).
- 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.



### 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

#### CONTACTE AL 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.



**CONTACTE** Al 811 Underground Service Alert (USA) en **california811.org** o llame al **811**, al menos dos días hábiles antes de excavar.



**ESPERE ANTES DE EXCAVAR** hasta que marquemos nuestras tuberías de gas natural o se le notifique que el área está despejada.\*



**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.

\*Verifique las respuestas de los servicios públicos a su solicitud 811 visitando **DigAlert.org** o **USANorth.org**.

### 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 a un aparato de gas natural, tierra/agua siendo expulsada al aire, vegetación muerta o moribunda, o un incendio o explosión cerca de una tubería.



**OIGA** Si escucha sonidos inusuales, como un silbido o chiflido.

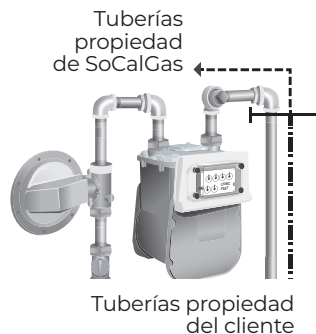


**HUELA** Si percibe el olor distintivo del gas natural.\*\*

\*Algunas personas tal vez no puedan percibir el olor porque tienen un sentido del olfato disminuido debido a COVID-19, 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).



**REPORTE:** Cualquier daño a las tuberías llamando inmediatamente a SoCalGas al **1-800-342-4545**. Incluso una ligera hendidura, raspadura o abolladura a una tubería puede dañar la integridad de la tubería o causar una peligrosa fuga en el futuro.



#### 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 más información, visite **socalgas.com/Mantenimiento**.

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

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

**LLAME AL 911** enseguida después de evacuar el área si el daño tiene como consecuencia una fuga de gas natural que pueda poner en peligro la vida o causar lesiones o daños a la propiedad.

**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. Para obtener más información, visite **socalgas.com/Seguridad**.

### Datos de la factura

- SoCalGas ha reanudado todas las citas de servicio.
- Nuestros representantes de servicio a clientes continúan disponibles para responder a sus preguntas. Visite **socalgas.com/Contactenos** para obtener más información.
- Si necesita ayuda con arreglos de pago, visite **socalgas.com/Extender** o llámenos para hacer arreglos de pago.
- Si el ingreso en su hogar cambió recientemente, tal vez ahora reúna los requisitos para un 20 por ciento de descuento en la factura de gas natural a través del programa CARE. Para presentar una solicitud, visite **socalgas.com/CAREparami**.
- El perdón de facturas vencidas puede estar disponible para los clientes residenciales en CARE que califiquen, por medio del Plan de Administración de Pagos Atrasados (Arrearage Management Plan). Para más información, visite **socalgas.com/Condonacion**.
- 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.



#### ¿PREGUNTAS?

Clientes residenciales: 1-800-342-4545

Clientes comerciales: 1-800-427-2000

TTY/TDD: 1-800-252-0259

**socalgas.com/es**

