



# 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 on each side of the 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 patch of grass, or fire or explosion near a pipeline.



#### LISTEN

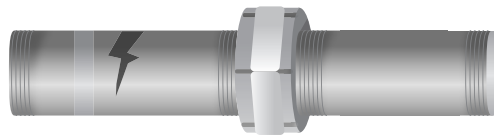
If you hear unusual sounds like hissing or whistling.



#### 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 pipeline and soil conditions can cause odor fade—the loss of odorant so that it 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:

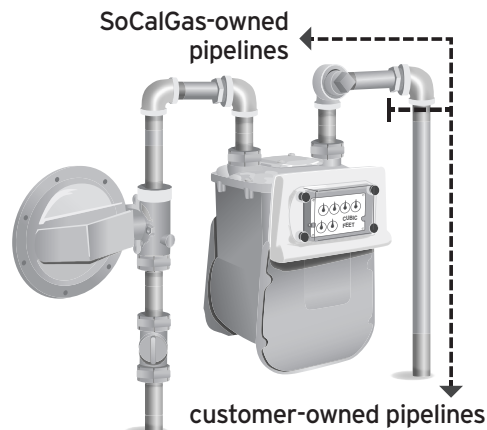
**IMMEDIATELY EVACUATE** the area and, from a safe location, call 911 and SoCalGas at 1-800-427-2200.

**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

- Our Branch Payment Offices have temporarily closed to the public. But, don't worry. We have a variety of ways for customers to make a payment. For ways to pay, visit [socalgas.com/coronavirus](http://socalgas.com/coronavirus).
- For now, some appliance check-ups and non-essential service calls - things like inoperative pool heaters, barbecues, and fire pits are being suspended. But we want to assure you that we will continue to make essential and emergency service appointments, including reports of suspected natural gas leaks, carbon monoxide checks, natural gas meter turn-ons, natural gas outage and pilot re-lights.
- Our customer service representatives continue to be available 24-hours a day, seven days a week to answer customer questions, help customers select a payment option, or determine whether customers are calling about a service issue that needs our attention right away.
- As a reminder, we also suspended service disconnections until further notice. This means no residential or small business customer will have their natural gas turned off due to non-payment.
- For our small business customers, we are waiving late payment fees. As a reminder, SoCalGas never charges late fees for residential customers.
- For help with payment arrangements, visit [socalgas.com](http://socalgas.com) (search "PAYMENT ARRANGEMENTS") or call us to make payment arrangements.
- 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.
- If your household income has recently changed, you may now qualify for 20 percent off your natural gas bill through the CARE program. To apply, visit [socalgas.com/CARE](http://socalgas.com/CARE).

## 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 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

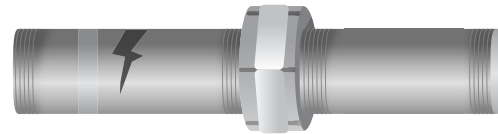
Si escucha sonidos inusuales, como un silbido o chiflido.



#### 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:

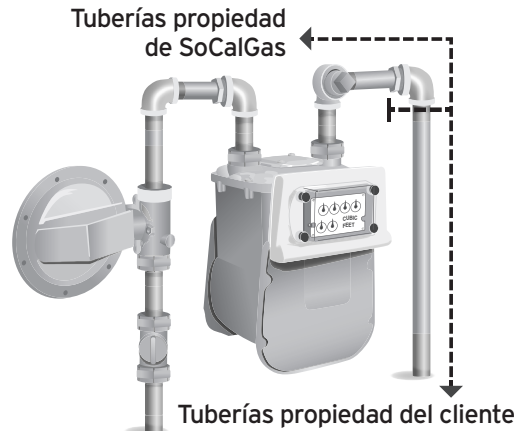
**EVACUE INMEDIATAMENTE** el área y, desde un lugar seguro, llame al 911 y a SoCalGas al 1-800-342-4545.

**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

- Nuestras Oficinas de Pago cerraron temporalmente al público. Pero no se preocupe. Tenemos una diversidad de formas para que los clientes realicen un pago. Si desea conocer las formas que hay para pagar, visite [socialgas.com/coronavirus](http://socialgas.com/coronavirus).
- Por el momento, algunas visitas para la revisión de aparatos y de servicios no esenciales –cosas como calderas para piscina, asadores y chimeneas que no funcionan– están suspendidas. Pero queremos asegurarle que continuaremos atendiendo citas para servicios esenciales y de emergencia, entre los que se incluyen reportes de sospechas de fugas de gas natural, verificaciones de presencia de monóxido de carbono, conexiones de medidores de gas natural, interrupciones del servicio de gas natural y reencendido de pilotos.
- Nuestros representantes de servicio al cliente continuarán estando a su disposición 24 horas al día, 7 días a la semana para contestar preguntas de los clientes, ayudar a los clientes a seleccionar una opción de pago o determinar si los clientes están llamando por una cuestión de servicio que requiere nuestra atención inmediata.
- Como recordatorio, también suspendimos las desconexiones de servicio hasta nuevo aviso. Esto significa que a ningún cliente residencial o de pequeña empresa se le desconectará el gas natural por falta de pago.
- Para nuestros clientes de pequeñas empresas, estamos dispensando los cargos por pago atrasado. Como recordatorio, SoCalGas nunca cobra cargos por pago atrasado a los clientes residenciales.
- Si necesita ayuda con arreglos de pago, visite [socialgas.com](http://socialgas.com) (busque "ARREGLOS DE PAGO") o llámenos para hacer arreglos de pago.
- 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.
- 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 [socialgas.com/CAREparami](http://socialgas.com/CAREparami).

## ¿PREGUNTAS?

Clientes residenciales: 1-800-342-4545

Clientes comerciales: 1-800-427-2000

TTY/TDD: 1-800-252-0259

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

