

# SEGURIDAD Y SERVICIOS DE GAS NATURAL



PROGRAMAS DE ASISTENCIA AL  
CLIENTE - DETALLES EN EL INTERIOR



**SoCalGas**<sup>™</sup>



## INTRODUCCIÓN

En SoCalGas, creemos que cada habitante de California merece energía limpia, asequible y confiable. Nuestras tuberías suministran gas natural a aproximadamente 22 millones de residentes y empresas que lo usan para cocinar y calefaccionar, así como a clientes comerciales e industriales para la fabricación de productos y la generación de electricidad. Nuestra misión es crear una de las compañías de energía más limpias, seguras e innovadoras de los Estados Unidos. El objetivo de esta guía es responder a sus preguntas y ofrecerle consejos de seguridad para el gas, ahorro de energía y servicios.

# ÍNDICE

## SEGURIDAD

INFORMACIÓN PARA EMERGENCIAS	4
APAGADO DE EMERGENCIA	5
SI SOSPECHA DE UNA FUGA O UN DAÑO	5
RECONOCER UNA FUGA DE GAS	6
MANTENIMIENTO DE SUS TUBERÍAS DE GAS	6
LLAMAR AL 811 ANTES DE CAVAR	7
ACERCA DEL MEDIDOR DE GAS	8
VÁLVULA LIMITADORA DE FLUJO (EFV)	10
ACCESO SEGURO PARA INSPECCIONES Y MANTENIMIENTO DE MEDIDORES	10
LOCALIZAR LAS PRINCIPALES TUBERÍAS EN SU ZONA	11
FUMIGACIÓN	11
MONÓXIDO DE CARBONO	12
SEGURIDAD DE LOS APARATOS DOMÉSTICOS	13

## EFICIENCIA ENERGÉTICA

REEMBOLSOS Y OFERTAS	16
----------------------	----

## PROGRAMAS DE ASISTENCIA AL CLIENTE

DESCUENTOS Y ASISTENCIA CON LAS FACTURAS	18
---	----

## PAGOS DE FACTURAS

LECTURA DE SU FACTURA MENSUAL	20
"MY ACCOUNT"	21
OPCIONES DE PAGO ADICIONALES	22
¿NECESITA MÁS TIEMPO PARA PAGAR?	22

## SERVICIOS

OPCIONES DE AUTOSERVICIO	23
CITAS DE SERVICIO RESIDENCIAL	23
CONEXIÓN/REPARACIÓN DE APARATOS DOMÉSTICOS	23

## CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS

RESPUESTA A EMERGENCIAS LAS 24 HORAS	24
CENTRO DE CONTACTO CON EL CLIENTE	24
CENTRO DE LLAMADAS MULTILINGÜE	24

# SEGURIDAD

## INFORMACIÓN PARA EMERGENCIAS

Ante cualquier sospecha de una situación de emergencia relacionada con el gas, o si tiene preguntas vinculadas con olor a gas o monóxido de carbono, llámenos inmediatamente al 1-800-427-2200.

### ANTES DE UNA EMERGENCIA

- Familiarícese con la ubicación de su medidor de gas y tenga una llave inglesa ajustable de 12 pulgadas o más entre sus artículos de emergencia o cerca de la válvula de cierre del medidor. No guarde la llave inglesa en el medidor o en las tuberías.
- Se debe instalar una válvula de cierre en todos los aparatos domésticos a gas, entre la pared y el conector del aparato. Si ocurre una fuga en un aparato específico, la válvula de cierre le permitirá apagar 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.
- Para evitar que su calentador de agua con tanque 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 tornillos reforzados y correas de metal. Coloque la correa inferior al menos cuatro pulgadas por encima de los controles del termostato. Recomendamos que un profesional calificado lo instale.
- Llame a un profesional calificado o a SoCalGas para reemplazar todos los conectores semirrígidos de aluminio o cobre que van de la tubería de gas a los aparatos domésticos por conectores flexibles aprobados.
- Controle los dispositivos de seguridad, como detectores de humo y de monóxido de carbono, para asegurarse de que funcionen correctamente.
- Asegúrese de que los conectores flexibles de gas no estén dañados ni atraviesen pisos, paredes o techos.





## DESPUÉS DE UNA EMERGENCIA

- Cierre el gas desde el medidor ÚNICAMENTE si siente olor a gas, el sonido de una fuga de gas u otros indicios de una fuga y ÚNICAMENTE si es seguro hacerlo.
- **Apagado de gas de emergencia**
  - La tubería que va desde el suelo hasta el medidor tiene una válvula de cierre, que está en línea con la tubería y, por lo general, se encuentra de 6 a 8 pulgadas sobre el suelo.
  - Use una llave inglesa ajustable de 12 pulgadas o más para girar la válvula de cierre un cuarto de vuelta en cualquier dirección hasta que la válvula quede transversal a la tubería (consulte la ilustración en la página 8).
  - Llame a SoCalGas para reconectar el gas. Evite reconectarlo por su cuenta. También encenderemos las llamas piloto y controlaremos los aparatos domésticos a gas para garantizar su funcionamiento correcto.
- Revise el calentador de agua y las rejillas de ventilación. Si el sistema de ventilación se desprende durante un terremoto u otra situación, podría haber fugas de vapores peligrosos. Los indicios de un aparato con una ventilación no adecuada incluyen la presencia de humedad en la parte interna de las ventanas o un olor inusual cuando el aparato está en funcionamiento. Use únicamente aquellos aparatos domésticos que estén correctamente ventilados.
- NO fume, encienda una llama ni use aparatos eléctricos, interruptores de luz u otros dispositivos que puedan producir una chispa hasta tener la seguridad de que no hay fugas de gas.

## SI SIENTE OLOR A GAS O SOSPECHA QUE SE HA PRODUCIDO UNA FUGA O UN DAÑO, ABANDONE LA ZONA DE INMEDIATO.

**LLAME** a SoCalGas al 1-800-427-2200 desde un lugar seguro.

**LLAME al 911** de inmediato desde un lugar seguro si se produce un daño que resulte en una fuga de gas que pueda poner en peligro la vida o provocar lesiones físicas o daños materiales.

**EVITE** fumar, encender un fósforo o una vela o generar cualquier otra llama.

**EVITE** encender o apagar aparatos eléctricos o luces, operar equipos o vehículos motorizados, o usar cualquier dispositivo que pudiera crear una chispa.

**NO** intente controlar la fuga ni reparar la tubería de gas o el medidor dañados. Una fuga de gas de una tubería de plástico puede crear electricidad estática y encender el gas.

**INFORME** cualquier daño en la tubería llamando de inmediato a SoCalGas al 1-800-427-2200. Incluso una pequeña grieta, raspadura o abolladura en una tubería puede dañar la integridad de esta o provocar una fuga peligrosa en el futuro.

## RECONOCER UNA FUGA DE GAS

Manténgase alerta a cualquiera de las señales que pueda ver, escuchar u oler cuando haya una fuga.



### OBSERVE

Para detectar una conexión a un aparato a gas que esté dañada, suciedad/ agua expulsada al aire, vegetación seca o casi seca en la zona donde se encuentran tuberías, fuego o una explosión cerca de una tubería.



### ESCUCHE

Para detectar cualquier sonido inusual como un silbido o rugido.



### HUELA

Para detectar el olor distintivo\* del gas.

\* Es posible que algunas personas no puedan percibir el olor porque tienen un sentido del olfato reducido, fatiga olfativa (una incapacidad temporal normal de distinguir un olor después de una exposición prolongada a este), pérdida temporal del olfato debido al COVID-19 o porque otros olores presentes, como los olores de comida, humedad, moho o sustancias químicas, disimulan u ocultan el olor a gas. Además, ciertas condiciones en las tuberías y el suelo pueden ocasionar el desvanecimiento del olor; es decir, la pérdida del compuesto aromático, de tal manera que no sea detectable por medio del olfato.

## MANTENIMIENTO DE SUS TUBERÍAS DE GAS

SoCalGas es responsable del mantenimiento de las tuberías de gas que transportan el gas hasta su medidor. Sin embargo, si usted es propietario, administrador, inquilino u ocupante de un inmueble, es su responsabilidad realizar el mantenimiento de todas las tuberías de gas que salen del medidor.

Las tuberías de gas propiedad del cliente incluyen todos los conductos:

- Que vayan desde el medidor hasta el equipo a gas y los aparatos domésticos que estén dentro de su propiedad;
- Que vayan desde un medidor de gas que esté en la acera hasta la casa (cuando el medidor no está al costado de la casa);
- Que vayan desde su medidor subterráneo hasta una construcción, calentador de piscina/tina de hidromasaje, asador u otros equipos o aparatos domésticos a gas.

La falta de mantenimiento de las tuberías de gas podría provocar peligros potenciales debido a la corrosión y fugas. Para obtener más información sobre el mantenimiento de las tuberías, visite [socalgas.com/Maintenance](https://www.socalgas.com/Maintenance).

NOTA: Si tiene un sistema de tubería de gas con medidor maestro, el Departamento de Transporte de los Estados Unidos exige que notifique la información anterior a sus inquilinos.



## LLAMAR AL 811 ANTES DE CAVAR. ¡ES GRATIS!

Si planea instalar una cerca, plantar un árbol o cavar por cualquier motivo, proteja a su familia, a sus vecinos y a las tuberías cercanas tomando las siguientes medidas de seguridad:



**MARQUE** el área del proyecto con pintura blanca o use otra señalización adecuada.



**COMUNÍQUESE CON EL 811** Underground Service Alert (EE. UU.) en [California811.org](http://California811.org) o marque **811**, para enviar una solicitud de ubicación al menos dos días hábiles antes de cavar.



**ESPERE PARA CAVAR\*** hasta que marquemos la ubicación de nuestras tuberías de gas o se le informe que el área está despejada.



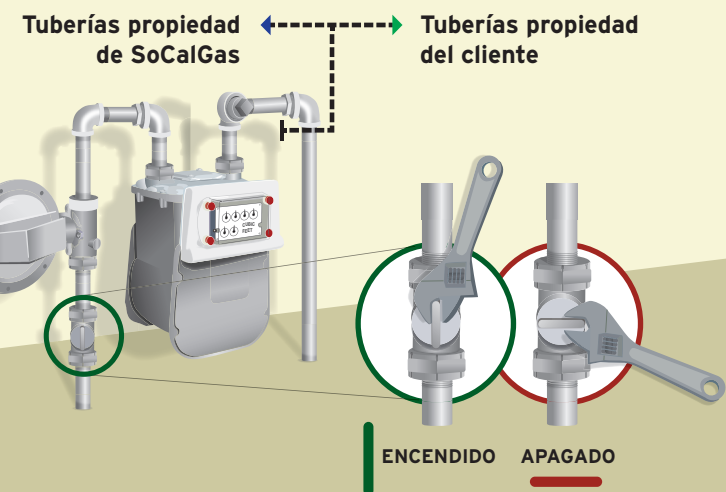
**USE ÚNICAMENTE HERRAMIENTAS MANUALES** dentro de las 24 pulgadas a cada lado de las instalaciones de servicios públicos marcadas para descubrir con cuidado su ubicación exacta.

**Si un contratista va a encargarse del trabajo, asegúrese de que este se comunique con el 811 para que marquen las instalaciones.**

**NOTA:** SoCalGas no marca las tuberías de gas propiedad del cliente, que generalmente van desde el medidor hasta el equipo de gas del cliente. Para que las tuberías propiedad del cliente se identifiquen y marquen antes de un proyecto, comuníquese con un profesional calificado en la localización de tuberías.

\*Las empresas de servicios públicos están obligadas por ley a utilizar el sistema de respuesta positiva electrónica (EPR) para comunicar el estado de las solicitudes al 811 y confirmar que las áreas fueron marcadas o despejadas para cavar. Visite [California811.org](http://California811.org) para verificar los comentarios y confirmar que el área esté correctamente despejada o marcada.

Usted es responsable de mantener todas las tuberías de gas que se encuentran después del medidor



## ACERCA DEL MEDIDOR DE GAS

SoCalGas ha actualizado sus medidores de gas con dispositivos de comunicación Advanced Meter. Estos dispositivos leen y transmiten a SoCalGas la información relativa al consumo para fines de facturación. Puede administrar mejor su consumo de energía con información de consumo por hora y día, así como con herramientas de análisis en línea a través de "My Account" (Mi cuenta). Para obtener más información, visite [socalgas.com/AdvancedMeter](http://socalgas.com/AdvancedMeter).

Para las personas que no tienen un medidor Advanced Meter, los medidores se leen de forma manual una vez al mes alrededor de la fecha de lectura programada que se indica 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 ingresar a patios donde hay perros peligrosos o agresivos, y nuestros empleados de servicio no tienen permitido ingresar a patios si hay un perro presente. Por cuestiones de seguridad, mantenga a su perro adentro de su casa, en el garaje o en otro lugar cerrado 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.

## CÓMO LEER EL MEDIDOR

El medidor registra el consumo de energía en pies cúbicos de gas. Leer su medidor puede ser tan fácil como mirar la hora en su reloj.

Lea de izquierda a derecha únicamente los diales grandes marcados con 1,000 por revolución o más (los diales más pequeños solo sirven para fines de prueba).



Cuando una manecilla está entre dos números, registre el número más bajo. El ejemplo de lectura anterior muestra 6084. Para verificar 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.

## ALTERACIÓN NO AUTORIZADA DE UN MEDIDOR

Alterar un medidor de gas o una tubería de gas podría provocar un incendio o una explosión. Además, la Sección 498 del Código Penal de California establece que es un delito quitar, obstruir o interferir deliberadamente con cualquier válvula, medidor, tubería u otro dispositivo instalado en una línea o tubería principal de gas con la intención de obtener servicios públicos sin pagar el cargo completo. La instalación y/ o conexión de cualquier tubería, tubo, dispositivo o aparato doméstico a cualquier parte del medidor de gas o tubería correspondiente, incluido el conector en T de servicio del medidor, está prohibida, se eliminará y puede resultar en cargos adicionales.

No use el medidor de gas, tubos ascendentes de gas, tuberías de gas ni equipo relacionado para realizar conexiones eléctricas o puesta a tierra ya que no es seguro ni está permitido. Tenga cuidado al tocar los medidores de gas, los tubos ascendentes, las válvulas y los componentes conectados. Los aparatos domésticos en malas condiciones o las instalaciones eléctricas defectuosas pueden transmitir electricidad a las instalaciones de gas de manera accidental, pudiendo provocar una descarga eléctrica.

De acuerdo con las normas de la Comisión de Servicios Públicos de California (California Public Utilities Commission, CPUC) contenidas en la Disposición General 112-E, únicamente SoCaGas está autorizada a operar la válvula de cierre del servicio de gas, salvo en el caso de una emergencia que requiera el corte del gas.

Todos los clientes pagan el costo del robo de gas, lo que resulta en tarifas más altas. Si tiene conocimiento de que alguien esté alterando los medidores o tuberías de gas, debe reportarlo a SoCalGas. Su llamada será confidencial.

## VÁLVULA LIMITADORA DE FLUJO (EFV)

Una válvula limitadora de flujo (EFV, por sus siglas en inglés) es un dispositivo de seguridad que se instala en las tuberías de distribución de gas para cerrar y restringir de manera automática el suministro de gas en caso de que una tubería subterránea se dañe o si se produce un aumento significativo en el flujo de gas al medidor. Estas condiciones suelen deberse a excavaciones o construcciones, pero también pueden ser provocadas por daños en su medidor de gas debido al impacto de un vehículo.

Instalamos una EFV en la tubería de servicio que se encuentra bajo tierra entre la tubería principal de gas (que suele ubicarse en calles, callejones o servidumbres de paso, o bien cerca de ellos) y el medidor SoCalGas en la propiedad del cliente.

Para obtener más información sobre las EFV o si le interesa instalar una, visite [socalgas.com/EVF](https://socalgas.com/EVF).

## ACCESO SEGURO PARA INSPECCIONES Y MANTENIMIENTO DE MEDIDORES

Para su seguridad, SoCalGas debe poder acceder a todas sus instalaciones de tuberías de gas, incluido el medidor de gas, a fin de realizar inspecciones y mantenimiento periódicos. SoCalGas es propietaria y provee al mantenimiento del medidor, del regulador y de las tuberías que se encuentran a una altura más elevada que el medidor de gas. De conformidad con la Regla Arancelaria 25 adoptada por la CPUC, SoCalGas tiene derecho a acceder a sus propias instalaciones que se encuentran en la propiedad de sus clientes.

Nuestros empleados de servicio deben contar con una vía segura de acceso al medidor que esté libre de arbustos, estructuras, residuos u otro tipo de peligros con los que pudieran tropezarse. Asegúrese de inspeccionar la vía de acceso a su medidor para asegurarse de que no exista ninguno de estos riesgos. Si elige mantener la puerta cerrada, podemos dejar un aviso con instrucciones de contacto de manera de poder programar las inspecciones y el mantenimiento necesarios de nuestras instalaciones de gas. En caso de una emergencia, el departamento de bomberos o SoCalGas podrían necesitar cerrar el medidor por motivos de seguridad. Asegúrese de que siempre se tenga acceso seguro al mismo.

## PROPORCIONE UN ACCESO DESPEJADO A LAS TUBERÍAS

SoCalGas utiliza herramientas avanzadas de inspección de seguridad para monitorear el estado de las tuberías y verificar que estas reciban el mantenimiento correspondiente en total seguridad. Para realizar estas inspecciones, debemos poder acceder al derecho de paso de nuestras tuberías. La zona alrededor de nuestras tuberías debe estar libre de arbustos, árboles, cercas y estructuras.



## MANTENIMIENTO Y SEGURIDAD DE LAS TUBERÍAS

Habitualmente, monitoreamos, sometemos a prueba, reparamos y reemplazamos nuestras tuberías de gas. Además, nuestros empleados reciben capacitación técnica y pruebas continuas. Monitoreamos la calidad del gas y agregamos un olor distintivo para facilitar la detección de fugas. También mantenemos una relación continua con los funcionarios de respuesta a emergencias para prepararnos y responder a cualquier emergencia relacionada con las tuberías de gas. Para obtener más información sobre el esquema de nuestro plan de manejo de la integridad, visite [socialgas.com/PipelineSafety](http://socialgas.com/PipelineSafety).



Rojo: electricidad
Amarillo: gas natural, petróleo, vapor
Naranja: comunicaciones
Azul: agua
Violeta: agua regenerada
Verde: cloacas
Rosado: señalización provisional
Blanco: excavación propuesta

## LOCALIZAR LAS PRINCIPALES TUBERÍAS EN SU ZONA

La mayoría de las tuberías están enterradas bajo tierra. Los marcadores de tuberías identifican las ubicaciones aproximadas de las principales tuberías e incluyen nuestro número de emergencia. Los marcadores no indican la profundidad ni el número de tuberías en la zona.

Puede ver las ubicaciones aproximadas de las principales tuberías en [socialgas.com/Map](http://socialgas.com/Map) o en el sitio del National Pipeline Mapping System (NPMS): [npms.phmsa.dot.gov](http://npms.phmsa.dot.gov). Estos mapas indican la ubicación general de las tuberías y nunca deben usarse como sustituto de una llamada al 811 al menos dos días hábiles antes de cavar.

## FUMIGACIÓN

Antes de la fumigación de un hogar o una empresa, SoCalGas se encargará de interrumpir temporalmente el servicio, así como de restablecerlo después. Únicamente SoCalGas está autorizada a operar la válvula de cierre del servicio de gas. Los contratistas de fumigación no están autorizados. SoCalGas proporcionará todos los servicios de cierre de válvulas y restablecimiento del servicio sin costo para usted. Como parte del restablecimiento del servicio, SoCalGas inspecciona y ajusta todos los aparatos domésticos para que funcionen correctamente. Para interrumpir el servicio por fumigación, es necesario presentar la solicitud al menos dos días hábiles antes de

la fecha de interrupción del servicio. Para restablecer el servicio, se requiere un aviso previo de al menos un día hábil. Llame al 1-800-427-2200 para programar el servicio o visite [socalgas.com/Fumigation](https://socalgas.com/Fumigation).

Las solicitudes de restablecimiento del servicio deben programarse al menos 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 retira la carpa si usted proporciona un Certificado de reingreso ("Certification for Re-Entry") de su contratista de fumigación. Deje un acceso despejado al medidor de gas y a la puerta principal.

## MONÓXIDO DE CARBONO

SoCalGas o un profesional calificado deben inspeccionar sus aparatos a gas cada año. Si no se efectúa el mantenimiento anual puede producirse un funcionamiento ineficiente del aparato y, en algunos casos, una exposición peligrosa al monóxido de carbono. El monóxido de carbono es un gas peligroso que no se puede percibir a través del olfato, el gusto ni la vista. Puede acumularse en una casa u otra estructura cuando los aparatos domésticos a gas no funcionan correctamente o cuando los gases de combustión no se ventilan de manera segura al exterior.

## ALARMAS DE MONÓXIDO DE CARBONO

La Ley de Prevención de Intoxicación por Monóxido de Carbono de California 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. Solo se pueden usar alarmas de monóxido de carbono que estén aprobadas por la Jefatura de Bomberos del Estado California y que cuenten con la Certificación de Underwriter's Laboratories (UL). Puede encontrarlas en las ferreterías y tiendas de mejoras para el hogar de su zona.

Para obtener más información sobre la intoxicación por monóxido de carbono y las formas de prevenirla, visite [socalgas.com/CarbonMonoxide](https://socalgas.com/CarbonMonoxide).



# SEGURIDAD DE LOS APARATOS DOMÉSTICOS



El mantenimiento de los aparatos domésticos es siempre responsabilidad del cliente. El cuidado adecuado de los aparatos domésticos ayuda a que sigan funcionando de manera segura y eficiente. A continuación, le ofrecemos algunos consejos importantes:

- Asegúrese de que SoCalGas o un profesional calificado con licencia inspeccione los aparatos domésticos a gas todos los años.
- Nunca guarde trapos, trapeadores, papel u otros artículos combustibles cerca de un aparato a gas.
- Nunca coloque un objeto que pueda interferir con la circulación normal del aire cerca de un aparato a gas.
- Nunca almacene ni utilice productos inflamables en el mismo ambiente o cerca de un aparato a gas o que produzca calor. Los productos inflamables incluyen gasolina, pinturas en aerosol, solventes, insecticidas, pegamentos, vaporizadores, barniz, productos de limpieza y otros envases presurizados.
- Nunca use su asador, estufa u horno para calefaccionar el hogar, ya que estos aparatos domésticos no están diseñados para tal propósito y pueden presentar un riesgo a la seguridad.
- Eleve los aparatos domésticos a gas instalados en los garajes de manera que los quemadores y los dispositivos de encendido estén a un mínimo de 18 pulgadas (450 mm) por encima del piso, a menos que estén exentos como "resistentes al encendido por vapor inflamable" según los códigos de construcción locales.

## ESTUFAS Y HORNOS

- Mantenga limpias de grasa la estufa, el horno y la parrilla. La grasa es inflamable y una acumulación excesiva puede provocar 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 provocar una intoxicación por monóxido de carbono.

## SECADORA DE ROPA

- Conecte al exterior el conducto de ventilación de las secadoras a gas.
- El conducto no debe tener salida hacia áticos, chimeneas, paredes, techos o espacios cerrados de un inmueble.
- Use únicamente material metálico aprobado para conductos de ventilación. El plástico y el vinilo no son materiales aprobados para secadoras a gas.
- Inspeccione regularmente el conducto de ventilación para asegurarse de que no se haya aplastado, doblado o acortado.
- Mantenga el área alrededor de la abertura de ventilación y las áreas circundantes adyacentes libres de pelusa.

## CALENTADORES DE AMBIENTES

### CALEFACTOR DE PISO

- Evite la acumulación de pelusa aspirando regularmente el calefactor de piso y el área a su alrededor.
- Mantenga a los niños alejados de la rejilla, ya que alcanza temperaturas muy altas.
- No coloque alfombras, muebles u objetos combustibles encima o cerca de las rejillas ni bloquee la circulación de aire.

### CALEFACTOR DE PARED

- Limpie el interior del compartimento del quemador de los calefactores de pared empotrados con rejillas una vez al mes durante la temporada de invierno para evitar la acumulación de pelusa.

**PRECAUCIÓN:** Los calentadores de ambientes a gas sin ventilación no son seguros y su uso no está permitido en California.

## RETIROS DE APARATOS DOMÉSTICOS DEL MERCADO POR CUESTIONES DE SEGURIDAD

La Comisión para la Seguridad de los Productos de Consumo de los Estados Unidos anuncia periódicamente retiros del mercado de aparatos domésticos y equipo por cuestiones de seguridad. La información sobre los retiros de productos que pueden afectar los aparatos a gas está disponible en [cpsc.gov](http://cpsc.gov) o llamando al 1-800-638-2772.

## CALENTADORES DE AGUA

- Eleve los calentadores de agua instalados en los garajes de manera que las llamas piloto y otros mecanismos de encendido estén a un mínimo de 18 pulgadas (450 mm) por encima del suelo, a menos que estén exentos como "resistentes al encendido por vapor inflamable" según los códigos de construcción locales.
- Los terremotos pueden hacer que los calentadores de agua que no están sujetos correctamente se muevan o se caigan. Para evitar que esto ocurra, sujételos firmemente a los montantes de la pared en dos puntos (el tercio superior e inferior del tanque) con tornillos reforzados y correas de metal. Coloque la correa inferior al menos cuatro pulgadas por encima del termostato. Puede conseguir un kit de este tipo en una ferretería y le recomendamos que lo haga instalar por un profesional calificado.
- Bajar los ajustes de temperatura puede evitar que se produzcan accidentes por quemaduras y reducir sus gastos de energía. La temperatura del agua por encima de los 125° F puede provocar quemaduras graves o incluso la muerte. Los hogares con niños pequeños, personas discapacitadas o adultos mayores tal vez requieran que el termostato se ajuste a 120° F o menos para evitar el contacto con agua "CALIENTE". Consulte las recomendaciones del fabricante de su calentador de agua para averiguar cuáles son los ajustes de temperatura más seguros.

## AISLAMIENTO DE ÁTICOS

- Mantenga el material aislante lejos de todas las fuentes de calor, calefactores, calentadores de agua, accesorios de iluminación empotrados, motores de ventiladores, transformadores de timbre, chimeneas, tiros y rejillas de ventilación.
- Instale una barrera hecha de material no combustible alrededor de las fuentes de calor indicadas anteriormente.
- Mantenga el material aislante lejos de todos los cables pelados o del cableado eléctrico sin aislar.
- Mantenga las aberturas de entrada de aire que van al calefactor de aire a presión libres de material aislante.
- Deje descubiertas las rejillas del ático y de los aleros.
- Revise periódicamente el ático para asegurarse que no se haya movido el material aislante.
- Si tiene más preguntas sobre cómo realizar una instalación correcta, comuníquese con un contratista calificado y con licencia estatal que se especialice en aislamientos.

## CHIMENEAS A GAS CON LEÑOS DECORATIVOS

Para ayudar a evitar accidentes graves, el regulador de tiro debe mantenerse abierto de forma permanente. Use el bloqueo del regulador de tiro que viene incluido en el kit de montaje de la chimenea.



# EFICIENCIA ENERGÉTICA





## REEMBOLSOS\*

SoCalGas ofrece reembolsos para la eficiencia energética a dueños de casa, propietarios y administradores de unidades multifamiliares, y clientes comerciales. Es posible que haya reembolsos disponibles para hornos, secadoras de ropa, calentadores de agua con y sin tanque certificados por ENERGY STAR®, entre otros.

Para obtener detalles y disponibilidad, visite [socalgas.com/Rebates](https://socalgas.com/Rebates).

## KIT PARA LA EFICIENCIA ENERGÉTICA

Para ahorrar gas y agua, solicite un kit para la eficiencia energética sin costo alguno. El kit incluye tres aireadores para la llave del agua (uno para su cocina, dos para sus baños) y una regadera de baño de bajo flujo. Las regaderas de baño de bajo flujo y los aireadores para la llave del agua (grifo) son soluciones excelentes para ahorrar energía y agua. Estos dispositivos permiten que el aire entre en el chorro de agua, manteniendo un flujo de alta presión que reduce al mismo tiempo el consumo de agua.

Visite [socalgas.com/StarterKit](https://socalgas.com/StarterKit).

## AHORRO ENERGÉTICO

Puede encontrar consejos útiles en línea para ahorrar energía en su hogar, desde los ajustes de la climatización y el termostato hasta la actualización de aparatos domésticos más antiguos.

Visite [socalgas.com/Save](https://socalgas.com/Save).

## FORMAS DE AHORRAR

Visite "Ways to Save" para obtener un análisis energético de su hogar y recomendaciones personalizadas para la eficiencia energética. Cree un plan de ahorro personalizado que lo ayudará a monitorear su progreso y a ahorrar energía y dinero.

Para obtener más información, visite [socalgas.com/WaysToSave](https://socalgas.com/WaysToSave).

\*Este programa es financiado por los usuarios de servicios públicos de California y está administrado por SoCalGas® bajo la supervisión de la Comisión de Servicios Públicos de California. Los fondos del programa, incluidos los fondos utilizados para reembolsos o incentivos, se asignarán por orden de llegada de las solicitudes hasta que se agoten. Estos programas pueden ser modificados o cancelados sin previo aviso. Aplican requisitos de elegibilidad; consulte las condiciones del programa para obtener más detalles. La selección, compra y propiedad de los artículos y servicios son responsabilidad exclusiva del cliente. SoCalGas no ofrece ninguna garantía, ni expresa ni implícita, incluida la garantía de comerciabilidad o idoneidad para un propósito particular, sobre los artículos y servicios que seleccione el cliente. Los clientes que elijan participar en estos programas no están obligados a comprar ningún artículo o servicio adicional que ofrezca el proveedor, el contratista u otro tercero. SoCalGas no respalda, califica ni garantiza el trabajo de ningún proveedor, contratista o cualquier otro tercero, incluida la garantía de comerciabilidad o idoneidad para ningún propósito, uso o aplicación particular de los bienes y servicios seleccionados.

# PROGRAMAS DE ASISTENCIA AL CLIENTE

DESCUENTOS Y ASISTENCIA  
CON LAS FACTURAS



## TARIFAS ALTERNAS PARA ENERGÍA EN CALIFORNIA (CARE)\*

Los clientes elegibles que reúnan los requisitos de ingresos pueden obtener un descuento del 20 por ciento en sus facturas a través del programa CARE. Para obtener más información o presentar una solicitud, visite [socalgas.com/CARE](https://socalgas.com/CARE) o llame al 1-800-427-2200, o TDD/TTY 1-800-252-0259.

## PROGRAMA ASISTENCIAL DE AHORRO ENERGÉTICO\*

Los propietarios e inquilinos elegibles pueden recibir mejoras sin costo para el ahorro energético en sus hogares. Para obtener más información, visite [socalgas.com/Improvements](https://socalgas.com/Improvements) o llame al 1-800-331-7593.

## PROGRAMA DE ASIGNACIÓN MÉDICA INICIAL\*

Reciba más gas a la tarifa más baja si usted o una persona que vive en su hogar a tiempo completo tiene una enfermedad elegible que requiera un consumo adicional de gas para la calefacción de ambientes. Para obtener más información, visite [socalgas.com/Medical](https://socalgas.com/Medical) o llame al 1-800-427-2200.

## FONDO DE ASISTENCIA CON EL GAS (GAF)\*

Es posible que se ofrezca asistencia con la factura por una única vez durante los meses de invierno a los clientes que cumplen los requisitos de ingresos a través del Fondo de Asistencia con el Gas (GAF). Para obtener más información, visite [socalgas.com/GAF](https://socalgas.com/GAF) o llame al 1-800-427-2200.

## PLAN DE ADMINISTRACIÓN DE PAGOS ATRASADOS


Los clientes inscritos en el programa CARE también podrían calificar para el perdón de facturas vencidas a través del Plan de administración de pagos atrasados. Los clientes deben tener una cuenta de servicio activa con SoCalGas durante un período de seis meses antes de inscribirse en el plan. Más información en [socalgas.com/Forgiveness](https://socalgas.com/Forgiveness)

## PROGRAMA DE ASISTENCIA ENERGÉTICA PARA HOGARES DE BAJOS INGRESOS (LIHEAP)

Financiado por el gobierno federal, el programa LIHEAP ofrece asistencia para el pago de las facturas de energía de los clientes que cumplen los requisitos de ingresos. Para obtener más información, comuníquese con el Departamento de Servicios y Desarrollo Comunitarios en [csd.ca.gov](https://csd.ca.gov) o llame al 1-866-675-6623, TDD / TTY 1-916-263-1402 o al Servicio de Retransmisión de California al 711.

\* Los programas Tarifas alternas para energía en California (CARE) y Programa asistencial de ahorro energético son financiados por los usuarios de servicios públicos de California y administrados por Southern California Gas Company bajo la supervisión de la Comisión de Servicios Públicos de California. El Fondo de Asistencia con el Gas se financia con donaciones (incluidas las de clientes, accionistas y empleados de SoCalGas) y es administrado por United Way of Greater Los Angeles. Se aplican ciertos requisitos. Consulte las condiciones del programa para obtener más información.

# PAGOS DE FACTURAS



ACCOUNT NUMBER 987 654 3210 3  
SERVICE FOR  
JOHN Q. PUBLIC  
123 TEST STREET  
LOS ANGELES CA 90010-1234

DATE MAILED Mar 19, 2019 Page 1 of 2  
24 Hour Service  
1-800-427-2200 English  
1-800-342-4545 Español  
1-800-252-0259 TTY  
socialgas.com

DATE DUE Apr 8, 2019  
AMOUNT DUE \$20.28

---

**Account Summary**

Amount of Last Bill \$27.70  
Payment Received -27.70  
Current Charges 20.28  
Total Amount Due \$20.28

**Current Charges**

Rate: GR - Residential Climate Zone: 1 Baseline Allowance: 51 Therms  
Meter Number: 56413849 (Next scheduled read date Apr 15 2019) Cycle: 10

Billing Period	Days	Meter Number	Current Reading	Previous Reading	Difference	Billing x Factor	BTU x Factor	Total Therms
02/13/19 - 03/15/19	30	56413849	2092	2076	16	1.000	1.033	17

**GAS CHARGES**

Customer Charge 30 Days x \$16438  
Gas Transportation (Details below) 17 Therms

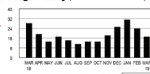
Therms used	Rate/Therm	Charge
17	\$0.35	\$5.95
		10.81

Gas Commodity 17 Therms x \$38041 6.47  
Transportation Charge Adj 17 Therms x \$00582 -1.10  
CARE Program Discount -4.42  
**Total Gas Charges \$17.69**

**TAXES & FEES ON GAS CHARGES**

Description	Amount
Slate Regulatory Fee 17 Therms x \$00166	.03
CARE Public Purpose Surcharge 17 Therms x \$07558	1.28
Los Angeles City Users Tax \$12.76	1.28
<b>Total Taxes and Fees on Gas Charges</b>	<b>\$2.59</b>
<b>Total Gas Charges</b>	<b>\$20.28</b>

**Gas Usage History (Total Therms used)**




Month	Total Therms used	Daily average Therms	Days in billing cycle
Mar 18	28	.9	30
Feb 19	24	.8	29
Mar 19	17	.6	30

Attractive finance rates are available for some energy improvements. Visit [socialgas.com/financing](http://socialgas.com/financing)

SoCalGas' gas commodity cost per therm for your billing period:  
Mar ..... \$4.1230 Feb ..... \$3.4851

---



JOHN Q. PUBLIC  
123 TEST STREET  
LOS ANGELES CA 90010-1234

DATE DUE Apr 8, 2019  
AMOUNT DUE \$20.28

Please enter amount enclosed.  
\$  
Write amount number on check and make payable to SoCalGas.

DATE DUE Apr 8, 2019  
AMOUNT DUE \$20.28

80 9876543210 00002028 43 9876543210 0000074241

## LECTURA DE SU FACTURA MENSUAL

- Número de cuenta y dirección de servicio.
- El resumen de la cuenta le muestra su saldo y pago anteriores, más los cargos actuales.
- Fecha de vencimiento y monto total adeudado.
- El gráfico de barras ofrece una vista rápida de su consumo durante los últimos 13 meses (si está disponible). Inicie sesión en "My Account", [MyAccount.socialgas.com](http://MyAccount.socialgas.com), y seleccione "Ways to Save" (Formas de ahorrar) para acceder a información de consumo más detallada.
- Información de consumo de gas para el período de facturación.
- Mensajes importantes y formas de administrar su factura.
- Para los clientes inscritos en el programa Tarifas alternas para energía en California (CARE), el descuento se indica en una línea aparte en su factura. Los clientes inscritos en el programa CARE pagan un recargo con fines públicos reducido.
- Ofrecemos opciones de facturación y pago sin papel a través de "My Account" en [MyAccount.socialgas.com](http://MyAccount.socialgas.com).

## “MY ACCOUNT”

“My Account” está disponible para los clientes residenciales y comerciales con acceso en línea. Una vez que se haya registrado en “My Account”, podrá hacer lo siguiente:

- Consultar y pagar su factura de gas de forma segura
- Programar pagos automáticos
- Programar recordatorios adicionales de facturas por correo electrónico o mensaje de texto
- Solicitar extensiones de pago
- Programar, consultar o cancelar citas de servicio

Para saber cómo optar por la facturación sin papel, visite [socalgas.com/Paperless](https://socalgas.com/Paperless).

Para averiguar sobre otras maneras de pagar su factura, visite [socalgas.com/WaysToPay](https://socalgas.com/WaysToPay).





## PLAN DE PAGO NIVELADO

Este plan promedia el consumo y los 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 reales. El monto de pago nivelado puede reevaluarse y ajustarse a intervalos de seis meses si el consumo o el costo del gas aumenta o disminuye considerablemente.

Para inscribirse en el Plan de Pago Nivelado, visite [socialgas.com/LevelPayPlan](https://socialgas.com/LevelPayPlan).

## NOTIFICACIÓN A TERCEROS

Si usted o un conocido tiene dificultades para recordar que debe pagar la factura de gas todos los meses, nuestro programa de notificación a terceros puede ayudarlo. Este programa no tiene costo alguno y puede ayudarlo a evitar interrupciones en el servicio de gas. Consiste en designar a un amigo, pariente o agencia social en la que confíe para que reciba una copia de los avisos de facturas vencidas. Esta persona u organización no será responsable de la factura, pero puede recordarle que debe pagarla y así ayudarlo a evitar cortes en el servicio de gas.

Para obtener más información, visite [socialgas.com/ThirdParty](https://socialgas.com/ThirdParty).

## ALERTAS DE MONITOREO DE FACTURAS

- Controle sus costos de gas durante todo el ciclo de facturación.
- Tome medidas para reducir su consumo y así evitar sorpresas.
- Reciba notificaciones semanales por correo electrónico o mensaje de texto.

Para registrarse, visite [MyAccount.socialgas.com](https://MyAccount.socialgas.com).

## ¿NECESITA MÁS TIEMPO PARA PAGAR?

Las facturas vencen el día en que se reciben y se consideran atrasadas si no se pagan dentro de los 19 días de la fecha de envío indicada en la factura. Puede solicitar una extensión de pago u obtener información sobre los programas de asistencia al cliente en nuestro sitio web.

Para obtener más información sobre las opciones de pago de facturas, visite [socialgas.com/Pay-Bill](https://socialgas.com/Pay-Bill).



# SERVICIOS

## OPCIONES DE AUTOSERVICIO

Puede solicitar de manera rápida y práctica una variedad de servicios en línea, como el alta, la baja o la transferencia de su servicio de gas. Además, puede solicitar una orden de servicio al cliente y hacer un arreglo de pago, entre otras opciones.

Visite **[socialgas.com/Schedule-Service](https://socialgas.com/Schedule-Service)**.

## CITAS DE SERVICIO RESIDENCIAL

Nuestros capacitados empleados de servicio pueden verificar que sus aparatos domésticos estén funcionando de manera segura y eficiente. También pueden ajustar los quemadores de gas y las llamas piloto, así como hacer algunas reparaciones limitadas.

Programa su servicio en línea a través de **[socialgas.com/Schedule-Service](https://socialgas.com/Schedule-Service)**.

### CITA ESTÁNDAR: SIN CARGO

Durante una de las siguientes franjas horarias:

- En la mañana (desde las 7 a.m. hasta el mediodía)
- En la tarde (desde el mediodía hasta las 5 p.m.)
- O en la noche (desde las 5 p.m. hasta las 8 p.m.)

### CITA ESPECIAL: CARGO DE \$25\*

Para la llegada a una hora específica entre las 8 a.m. y las 7 p.m. de lunes a viernes, a la hora en punto y a la media. Nuestros empleados de servicio llegarán dentro de los 30 minutos de la hora indicada.

\* Cargo sujeto a cambio.

## CONEXIÓN/REPARACIÓN DE APARATOS DOMÉSTICOS

Nuestros técnicos pueden hacer lo siguiente:

- Conectar estufas, secadoras y asadores
- Realizar reparaciones pequeñas en calefactores y calentadores de agua
- Cambiar conectores de latón sin recubrimiento según lo recomendado por la Comisión para la Seguridad de los Productos de Consumo

Visite **[socialgas.com/Schedule-Service](https://socialgas.com/Schedule-Service)** o bien llame al 1-800-427-2200 para programar su servicio.

# CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS

## RESPUESTA A EMERGENCIAS LAS 24 HORAS

Si tiene una emergencia relacionada con el gas natural, llame las 24 horas del día al 1-800-427-2200 o TDD/TTY al 1-800-252-0259.

## CENTRO DE CONTACTO CON EL CLIENTE

Si necesita asistencia, visite [socalgas.com/espanol](https://www.socalgas.com/espanol) o llámenos a uno de los siguientes números:

- **Respuesta a emergencias las 24 horas** 1-800-427-2200
- **Clientes residenciales** 1-800-427-2200
- **Clientes comerciales** 1-800-427-2000
- **Reembolsos residenciales** 1-800-427-4400
- **Reembolsos multifamiliares** 1-800-427-4400
- **Reembolsos comerciales** 1-800-427-2000

## CENTRO DE LLAMADAS MULTILINGÜE

---

Para asistencia en español, llame al 1-800-342-4545 (ESPAÑOL)

欲知詳情，請洽免費國語專線: 1-800-427-1429 (MANDARÍN)

欲知詳情，請洽免費粵語專線: 1-800-427-1420 (CANTONÉS)

더 자세한 안내를 받으시려면 다음 한국어 전화로 문의해 주십시오: 1-800-427-0471 (COREANO)

Để biết thêm chi tiết bằng tiếng Việt, xin gọi: 1-800-427-0478 (VIETNAMITA)

Otros idiomas 1-888-427-1345

TDD/TTY 1-800-252-0259

(para personas con discapacidad auditiva y del habla)

---

## ENVÍE SUS PAGOS POR CORREO A:

SoCalGas, P.O. Box C, Monterey Park, CA 91756

## ESCRÍBANOS A:

SoCalGas, P.O. Box 3150, San Dimas, CA 91773