



A Sempra Energy utility®

Glad to be of service.®

# “ For Your Information”

## Safety Notices:

### What to do if you suspect a gas leak

Know what to do in case you notice any of the following signs of a natural gas leak:

- The distinct odor of natural gas.
  - But do not rely exclusively on the distinctive odor to determine whether or not there may be a gas leak.\*
- A damaged connection to a gas appliance.
- A hissing, whistling or roaring sound near a gas appliance or pipeline. (Special markers show the location of most major pipelines.)
- Dead or dying vegetation in an otherwise moist area over or near pipeline areas.
- A fire or explosion near a pipeline.
- Dirt or water being thrown in the air.
- Exposed pipeline after an earthquake, fire, flood or other disaster.

\* There are a number of reasons why your sense of smell might not be enough to alert you to the presence of a natural gas leak. For example, some people may not be able to smell the odor because they have a diminished sense of smell or because of a temporary, normal inability to distinguish odor after a prolonged exposure to it; or because the odor is being masked by other odors that are present; or because of certain conditions in pipe and soil that may cause the loss of odorant (“odor fade”) so that it is not detectable by smell.

#### If you suspect a leak:

- REMAIN calm.
- DON'T light a match, candle or cigarette.
- DON'T turn electrical appliances or lights on or off or use any device that could cause a spark.
- Immediately evacuate the area and, from a safe location, call The Gas Company at 1-800-427-2200 24 hours a day, seven days a week, or call 911.

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

## Maintain Your Gas Lines

The Gas Company is responsible for maintaining the gas lines that carry natural gas to your meter. However, if you're a property owner, property manager, tenant and/or occupant, you are responsible for maintaining all gas lines on your side of the meter. Such customer-owned gas lines include all piping that goes:

- From your gas meter to the appliances on your property.
- From a curbside gas meter to the home (when the meter is not right beside the home).
- From your gas meter underground to a building, pool/spa heater, barbecue or other gas appliances.

Not maintaining gas pipelines could result in potential hazards due to corrosion and leakage. To properly maintain your gas lines, you should have them periodically inspected to identify unsafe conditions, including corrosion (if the pipe is steel or other metal) and leaks, and repair any unsafe conditions immediately. A licensed qualified professional, such as a plumbing or heating contractor, can assist you in finding, inspecting and repairing your buried gas lines.

Call Underground Service Alert (USA) at 811 at least two business days before digging in your yard. USA will coordinate with The Gas Company and other utility owners in the area to mark the locations of buried utility-owned lines. This is a FREE service and it can help prevent injury, costly property damage and loss of utility service.

Once lines are marked, use only hand tools within 24 inches of each marked utility line.

NOTE: If you own a master-metered gas line system, the U.S. Department of Transportation requires you to notify your tenants of the information above. You may do so by keeping this notice posted continuously in a common area frequented by your tenants.

Call Underground Service Alert (USA) at 811 at least two business days before digging in your yard. USA will coordinate with The Gas Company and other utility owners in the area to mark the locations of buried utility-owned lines. This is a FREE service and it can help prevent injury, costly property damage and loss of utility service.

## Customers Using Gas For Space Heating Only

**If you're currently using gas for space heating only and later add other gas appliances, you need to notify The Gas Company to be removed from “Heat Only” billing.**

**Residential Customers** - For “heating-only” customers, in addition to Gas Charges, a daily customer charge is billed during the winter period, November through April. This charge is approximately double

that paid by multi-use customers who pay the customer charge each month. During the summer period, May through October, heat-only customers are not billed a customer charge.

**Business Customers** - For “heating-only” customers, in addition to Gas Charges, a daily customer charge is billed during the winter period, December through March. This charge is approximately triple that paid by multi-use customers who pay the daily charge each month. During the summer period, April through November, heat-only customers are not billed a customer charge.

Note: To avoid inconvenience to customers receiving and paying small bills, usage is usually accumulated to at least 20 therms before billing, except at the time of a rate change or a closing bill. On an annual basis, heating-only and multi-use customers pay the same total in daily customer charges.

## New NGV Home Refueling, Pool or Spa Heater Installations

Before you start your new pool installation, buy a replacement pool or spa heater or install a new natural gas vehicle (NGV) home refueling device, call The Gas Company to make sure the size and location of the gas meter is adequate to handle the new appliance before your plumber or pool installer gets started.

## Medical Baseline Allowance

If a full-time member of your household has a medical condition that requires a sustained level of heat, you may qualify for our Medical Baseline Allowance. This allowance provides an additional .822 therms of gas per day, at our lowest or “baseline” rate. A doctor's certification is required. For more information, or for an application, visit [socialgas.com](http://socialgas.com) or call 1-800-427-2200. For TTY/TDD, call 1-800-252-0259.

## Bill Facts

- Your bill is due upon receipt and will be considered past due if not paid within 19 days from the mail date as displayed on the bill. If your bill is not paid within 19 days, we may disconnect your gas service for non-payment.
- Business customers may be charged a late fee if their bill is not paid by the late payment assessment date as displayed on the bill.
- Unable to pay by the due date? Call to make payment arrangements. We also have information on special programs or agencies that may be able to help you.
- If you are unable to pay the past due bill and haven't been offered payment arrangements, you may contact the California Public Utilities Commission (CPUC) at 1-800-649-7570 to file an informal complaint. You must contact The Gas Company and the CPUC before the final date shown on the termination notice to keep from having your gas service disconnected.
- We will not disconnect gas service for non-payment if you can prove that a permanent resident of your home is 62 or older, handicapped, or that being without gas service would be especially dangerous to someone living in the home. You must, however, agree to pay the past due bill in reasonable installments while paying future gas bills on time.
- Your gas service will not be disconnected for non-payment on any Saturday, Sunday, legal holiday or any time our offices aren't open to the public.
- Disconnected service requires a reconnection charge and a deposit to re-establish credit. You also may need to provide proof of identification in order to re-establish service. If you already have a deposit on your account, you may be required to pay an additional amount. Once payment is received, we cannot guarantee your service will be turned back on the same day. It will be necessary for us to enter your home to reconnect your gas service. Entry arrangements can be made at the time of scheduling your reconnect.
- A returned check charge will be added to your account if your payment is not honored by the bank.

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

## Questions?

The Gas Company is committed to providing exceptional customer service. If you have questions about the information in this notice, please contact us at:

<b>All Customers</b>	<b>socialgas.com</b>
Residential Customers	1-800-427-2200
Business Customers	1-800-427-2000
TTY/TDD	1-800-252-0259

Para español, ver el reverso.



A Sempra Energy utility®

A su servicio... y con gusto.®

# “ Para su información ”

## Avisos de seguridad:

### Qué hacer si sospecha que hay una fuga de gas

Sepa qué hacer en caso de que note cualquiera de las siguientes **señales de que hay una fuga de gas natural**:

- El olor distintivo del gas natural.
  - Pero no dependa exclusivamente del olor distintivo para determinar si puede haber o no una fuga de gas.\*
- El que una conexión a un aparato de gas esté dañada.
- Un sonido sibilante, un chiflido o un estruendo cerca de un aparato de gas o una tubería de gas. (Hay marcadores especiales que muestran la ubicación de la mayoría de las principales tuberías de gas.)
- El que haya vegetación muerta o muriéndose en un lugar que en otras circunstancias debería estar húmedo, encima o cerca de donde hay tuberías de gas.
- Un incendio o una explosión cerca de una tubería de gas.
- El que haya tierra o agua siendo expulsada al aire.
- Tuberías expuestas después de un terremoto, incendio, inundación u otro desastre.

\*Hay varias razones por las que su sentido del olfato pudiera no ser suficiente para alertarle que hay una fuga de gas natural. Por ejemplo, algunas personas tal vez no puedan percibir el olor porque tienen un sentido del olfato disminuido o por una incapacidad temporal normal para distinguir el olor después de una exposición prolongada al mismo, porque el olor está siendo ocultado por otros olores que están presentes, o por ciertas condiciones en las tuberías y el suelo que pueden ocasionar la pérdida del compuesto aromático (“desvanecimiento del olor”) de tal forma que no sea detectable por medio del olfato.

### Si sospecha que hay una fuga:

- CONSERVE la calma.
- NO encienda un cerillo, vela ni cigarrillo.
- NO encienda ni apague aparatos eléctricos o luces ni tampoco use ningún aparato que pudiera ocasionar una chispa.
- Evacue inmediatamente el área y, desde un lugar seguro, llame a The Gas Company al 1-800-342-4545, 24 horas al día, siete días a la semana o llame al 911.

Para más sugerencias de seguridad, visite [socialgas.com/sp/seguridad](http://socialgas.com/sp/seguridad).

## Déles mantenimiento a sus líneas de gas

The Gas Company tiene la responsabilidad de dar mantenimiento a las líneas de gas que transportan 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 tuberías de gas que estén de su lado del medidor. Dichas líneas de gas propiedad del cliente incluyen todas las tuberías que van:

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

No dar mantenimiento a las tuberías de gas podría resultar en peligros potenciales debido a corrosión y fugas. Para dar el mantenimiento adecuado a sus líneas de gas, debe mandarlas inspeccionar periódicamente para identificar condiciones de inseguridad, como corrosión (si la tubería es de acero u otro metal) y fugas, y debe repararse inmediatamente cualquier condición de inseguridad. Un profesional calificado con licencia, como un plomero o contratista en calefacción, puede ayudarle a encontrar, inspeccionar y reparar las líneas de gas que estén enterradas.

Llame al servicio de localización Underground Service Alert (USA) al 811 cuando menos dos días hábiles antes de excavar en su patio. USA se coordinará con The Gas Company y

los propietarios de otras empresas de servicios públicos en la zona para marcar la ubicación de las líneas propiedad de las empresas de servicios públicos que estén enterradas. Es un servicio GRATUITO y puede ayudar a prevenir lesiones, costosos daños a la propiedad y que se quede sin servicios públicos. Una vez que las líneas estén marcadas, use únicamente herramientas de mano cuando esté a menos de 24 pulgadas de cada línea de servicio público que le marquen.

NOTA: Si tiene un sistema de líneas de gas con medidor maestro, el Departamento de Transporte de los Estados Unidos requiere que usted les notifique a sus inquilinos esta información. Puede hacerlo manteniendo pegado este aviso de manera continua en un área común que frecuenten sus inquilinos.

## Cientes que usan gas para calefacción ambiental únicamente

**Si actualmente está usando gas para calefacción ambiental únicamente y después agrega otros aparatos de gas, necesita notificar a The Gas Company para que lo quiten de la facturación “Heat Only” (Calefacción únicamente).**

**Cientes residenciales** - A los clientes “heating-only”, además del cobro de gas natural, se les factura un cargo diario durante el periodo de invierno, desde noviembre hasta abril. Este cargo es aproximadamente el doble de lo que pagan los clientes multiuso que pagan mensualmente el cargo al cliente. Durante el periodo de verano, desde mayo hasta octubre, a los clientes que usan el gas para calefacción únicamente no se les factura este cargo al cliente.

**Cientes comerciales** - A los clientes “heating only”, además del cobro de gas natural, se les factura un cargo diario durante el periodo de invierno, desde diciembre hasta marzo. Este cargo es aproximadamente el triple de lo que pagan mensualmente los clientes multiuso que pagan el cargo diario. Durante el periodo de verano, desde abril hasta noviembre, a los clientes que usan el gas para calefacción únicamente no se les factura el cargo al cliente.

NOTA: Para evitar la molestia de que los clientes reciban y paguen pequeñas facturas, el consumo generalmente se acumula hasta que alcance cuando menos 20 termias antes de facturar, excepto cuando hay cambio de tarifas o factura de cierre. En términos anuales, los clientes que usan gas para calefacción únicamente y los clientes multiuso pagan el mismo total en cargos diarios al cliente.

## Instalaciones nuevas para reabastecimiento de NGV en casa y calderas para piscinas o tinas de hidromasaje

Antes de iniciar la instalación de una nueva piscina, comprar una caldera de reemplazo para la piscina o la tina de hidromasaje o instalar un nuevo aparato para el reabastecimiento en casa de un vehículo de gas natural (NGV), llame a The Gas Company para asegurarse de que el tamaño y la ubicación del medidor de gas sean los adecuados para el nuevo aparato antes de que el plomero o instalador de piscinas empiece a trabajar.

## Asignación Médica Inicial

Si un miembro de tiempo completo de su casa tiene una enfermedad que requiere un nivel de calefacción constante, tal vez tenga derecho a nuestra Asignación Médica Inicial. Esta asignación brinda .822 termias de gas adicionales al día, a nuestra tarifa más baja o “inicial”. Se requiere la certificación de un médico. Para más información, o para un formulario de solicitud, visite [socialgas.com/sp](http://socialgas.com/sp) o llame al 1-800-342-4545. Para TTY/TDD, llame al 1-800-252-0259.

## Información de la factura

- La factura debe pagarse en cuanto la recibe y se considerará vencida si no se paga en un plazo de 19 días después de la fecha de envío por correo que aparece en la factura. Si la factura no se paga dentro del plazo de 19 días, tal vez le desconectemos el servicio de gas por falta de pago.
- A los clientes comerciales se les puede hacer un cargo por pago atrasado si la factura no se paga antes de la fecha de recargo por pago atrasado que aparece en la factura.
- ¿No puede pagar antes de la fecha de vencimiento? Llame para hacer un arreglo de pago. También tenemos información sobre programas especiales o agencias que tal vez puedan ayudarle.
- Si no puede pagar la factura vencida y no le han ofrecido arreglos de pago, puede comunicarse a la Comisión de Servicios Públicos de California (CPUC) al 1-800-649-7570 para presentar una queja informal. Debe ponerse en contacto con The Gas Company y la CPUC antes del plazo final que aparece en el aviso de cancelación de servicio para evitar que le desconecten el servicio de gas.
- No desconectaremos el servicio de gas por falta de pago si puede comprobar que un residente permanente de su casa tiene 62 años o más, está discapacitado\* o que estar sin servicio de gas podría resultar especialmente peligroso para alguien que vive en la casa. Debe convenir, sin embargo, pagar la factura vencida haciendo abonos razonables mientras paga las futuras facturas de gas a tiempo.
- El servicio de gas no será desconectado por falta de pago ningún sábado, domingo, día de descanso obligatorio o cuando nuestras oficinas no estén abiertas al público.
- El servicio que se haya desconectado requiere un cargo de reconexión y un depósito para restablecer crédito. Tal vez necesite presentar una identificación para restablecer el servicio. Si ya tiene un depósito en su cuenta, tal vez se le exija que pague una cantidad adicional. Una vez que se reciba el pago, no podemos garantizar que le será restablecido el servicio el mismo día. Será necesario que entremos a su casa para reconectar el servicio de gas. Se pueden hacer arreglos para entrar al momento de programar la cita de reconexión.
- Un cargo por cheque devuelto será agregado a su cuenta si el banco no acepta pagarlo.

\* Tal vez pidamos la certificación de un médico, enfermero de salud pública o trabajador social con licencia.

## ¿Dudas?

The Gas Company tiene el compromiso de brindar un excepcional servicio al cliente. Si tiene alguna duda acerca de la información brindada en este aviso, por favor comuníquese con nosotros a:

Todos los clientes	<a href="http://socialgas.com/sp">socialgas.com/sp</a>
Cientes residenciales	1-800-342-4545
Cientes comerciales	1-800-427-2000
TTY/TDD	1-800-252-0259

