



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 at least two working days before digging, or dial **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.



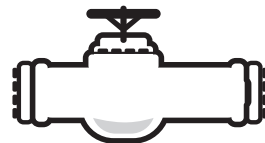
LISTEN
If you hear unusual sounds like hissing or whistling.



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), temporary loss of smell due to COVID-19, 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.

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

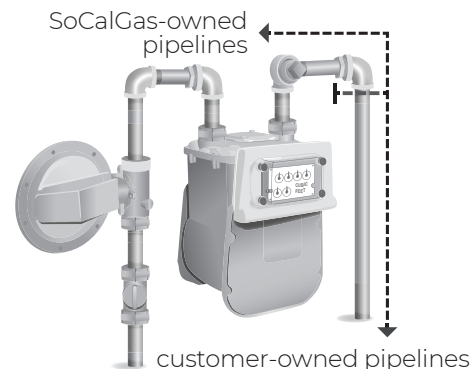
CALL 911 promptly, from a safe location, if there is damage resulting in a natural gas leak that may endanger life, cause bodily harm or property damage.

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



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

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.
- We will continue essential and emergency service appointments, including reports of suspected natural gas leaks, carbon monoxide checks, gas meter turn-ons, natural gas outage and pilot relights.
- SoCalGas technicians have also resumed appointments to connect some non-essential appliances, such as clothes dryers and grills.
- Our customer service representatives continue to be available 24-hours a day, seven days a week to answer customer questions.
- For help with payment arrangements, visit socalgas.com/Extension 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 California Alternate Rates for Energy (CARE) program. To apply, visit 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

QUESTIONS?

Residential Customers: 1-800-427-2200
Business Customers: 1-800-427-2000
TTY/TDD: 1-800-252-0259
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.

PÓNGASE EN CONTACTO con **811** Underground Service Alert (USA) en **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), una pérdida temporal del olfato debido a COVID-19, 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 a SoCalGas al 1-800-342-4545.

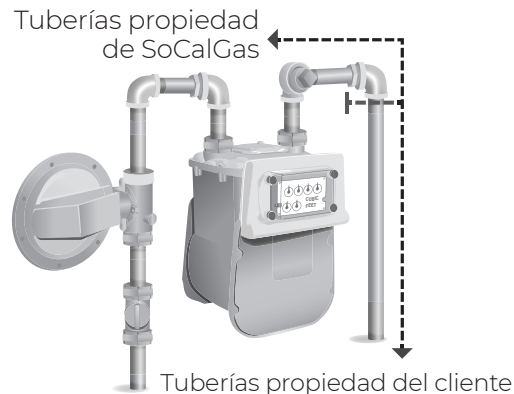
LLAME AL 911 enseguida después de evacuar el área si el daño tiene como consecuencia una fuga de gas natural que pueda poner en peligro la vida o causar lesiones o daños a la propiedad.

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



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 socalgas.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 socalgas.com/Coronavirus.
- Continuaremos con las citas de 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.
- Los técnicos de SoCalGas también han reanudado las citas para conectar algunos electrodomésticos no esenciales, como secadoras de ropa y asadores.
- Nuestros representantes de servicio al cliente continuarán estando a su disposición 24 horas al día, 7 días a la semana para contestar preguntas.
- Si necesita ayuda con arreglos de pago, visite socalgas.com/Extender 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 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.

¿PREGUNTAS?

Clientes residenciales: 1-800-342-4545

Clientes comerciales: 1-800-427-2000

TTY/TDD: 1-800-252-0259

socalgas.com/es

