



Sempra Energy utility®

FOR YOUR INFORMATION

Safety Notices:

How to Recognize and Respond to a Gas Leak

It's important to keep in mind that natural gas is flammable and that a simple spark can serve as an ignition source. Your sense of sight, hearing or smell can alert you to a gas leak:

Look

- A damaged connection to a natural gas appliance.
- Debris, water or dirt being blown in the air could be caused by a leak in an underground pipe. Pipes can be just inches below the surfaces so these signs can alert you to a natural gas leak.
- Dead or dying vegetation (in an otherwise moist area) over or near natural gas pipeline areas.
- Fire or explosion near a gas pipeline.
- Exposed pipeline after an earthquake, fire, flood or other disaster.

Listen

- An unusual sound, such as a hissing, whistling or roaring sound near a gas line or appliance.

Smell

- The distinctive odor* of natural gas.

*Some people 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 conditions in pipe and soil can cause odor fade – the loss of odorant so that it is not detectable by smell.

If you smell natural gas or suspect a gas leak:

IMMEDIATELY EVACUATE the area, and from a safe location, call SoCalGas® at 1-800-427-2200 24 hours a day, seven days a week.

- **CALL 911** promptly after evacuating the area if the damage results in a natural gas leak that may endanger life or cause bodily harm or property damage.
- **DO NOT** smoke or light a match, candle or other flame.
- **DO NOT** turn electrical devices or light switches on or off; or use any device that could cause a spark.
- **DO NOT** start an engine or use any device, including a telephone, which could cause a spark.
- **DO NOT** attempt to control the leak or repair the damaged pipe or meter. Natural gas leaking from a plastic pipe can create static electricity that can ignite the natural gas.
- **DO NOT** use or turn off any equipment that could cause a spark. Motorized or electrically powered equipment or vehicles may create an ignition source if a natural gas leak is present. Safely abandon any motorized or powered equipment or vehicles.

Maintain Your Gas Lines



SoCalGas 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 or building (when the meter is not right beside the home or building).
- 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. Repair any unsafe conditions immediately. A qualified licensed professional, such as a plumbing or heating contractor, can assist you in finding, inspecting and repairing your buried gas lines.

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.

Contact 811 Before You Dig—It's Free!



Know what's below. Call before you dig.

Call Underground Service Alert at 811 or submit a location request online at california811.org at least two working days before you begin any type of digging. Underground Service Alert will coordinate with SoCalGas and other utility owners in the

area to mark the locations of buried utility-owned lines. Mark out your proposed excavation with white paint or other suitable markings. This is a no-cost service and it can help prevent injury, costly property damage and loss of utility service.

Once utility-owners have marked their lines, carefully use only hand tools within 24 inches of each marked utility line to expose the exact locations of all lines before using any power excavation equipment in the area. Note that utilities do not mark customer-owned lines such as gas piping to customer-owned appliances and equipment. Report any pipe damage by calling SoCalGas immediately at 1-800-427-2200. No damage is too small to report.

For more safety information, visit socalgas.com (search "SAFETY"). For information about major pipelines in your area, visit socalgas.com (search "MAPS") or visit www.npms.phmsa.dot.gov/.

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 bills are not paid by the late payment assessment date as displayed on the bill.
- Unable to pay by the due date? Visit socalgas.com (search "PAYMENT ARRANGEMENTS") or call us 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 SoCalGas 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 will schedule an order to restore your service; however, same-day restoration of service is not available. It will be necessary for us to enter your home to reconnect your gas. Entry arrangements can be made at the time of scheduling your reconnect.
- A returned payment 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?

SoCalGas is committed to providing exceptional customer service. If you have questions about the information in this notice, please contact us at: **All Customers: socalgas.com**

Residential Customers: 1-800-427-2200

Business Customers: 1-800-427-2000

TTY/TDD: 1-800-252-0259



PARA SU INFORMACIÓN

Avisos de seguridad: Cómo reconocer y responder ante una fuga de gas

Es importante tener presente que el gas natural es inflamable y que una simple chispa puede servir como fuente de ignición. Sus sentidos de la vista, el oído y el olfato pueden alertarle de la presencia de una fuga de gas:



Vea

- Si está dañada una conexión a un aparato de gas natural.
- Vegetación muerta o muriéndose (en una superficie húmeda) encima o cerca de un lugar donde hay tuberías de gas natural.
- Desechos, agua o tierra siendo expulsados al aire. Ello puede deberse a una fuga en una tubería subterránea. Las tuberías pueden estar a apenas unas pulgadas debajo de las superficies, por lo que estas señales pueden alertarle sobre una fuga de gas natural.
- Un incendio o explosión cerca de una tubería de gas.
- Tubería expuesta después de un terremoto, incendio, inundación u otro desastre.



Oiga

- Un sonido inusual, como un silbido, un chillido o un estruendo cerca de una tubería o aparato de gas.



Huela

- 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.

Si huele a gas natural o sospecha que hay una fuga de gas: EVACÚE INMEDIATAMENTE el área y, desde un lugar seguro, llame a SoCalGas® al 1-800-342-4545, 24 horas al día, siete días a la semana.

- **LLAME AL 911** enseguida después de evacuar el área si el daño resulta en una fuga de gas natural que pudiera poner en peligro la vida o causar lesiones o daños a la propiedad.
- **NO** fume o encienda un fósforo, vela u otra llama.
- **NO** encienda ni apague aparatos eléctricos o luces ni use ningún dispositivo que pueda provocar una chispa.
- **NO** encienda un motor ni use ningún dispositivo, ni siquiera un teléfono, que puedan provocar una chispa.
- **NO** intente controlar la fuga ni reparar la tubería o el medidor dañados. El gas natural que se escapa de una tubería de plástico puede crear electricidad estática que puede encender el gas natural.
- **NO** use ni apague ningún equipo que pudiera provocar una chispa. Los equipos o vehículos motorizados o eléctricos pueden crear una fuente de ignición si hay una fuga de gas natural. Abandone de manera segura cualquier equipo o vehículo motorizado o eléctrico.

Deles mantenimiento a sus tuberías de gas



SoCalGas es responsable de dar mantenimiento a las tuberías de gas que transportan gas natural hasta su medidor. Sin embargo, si es

propietario, administrador, arrendador u ocupante de un inmueble, usted es responsable de dar mantenimiento a todas las tuberías de gas que estén de su lado del medidor.

Dichas tuberías de gas propiedad del cliente incluyen todas las líneas que van:

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

El no dar mantenimiento a las tuberías de gas podría resultar en peligros potenciales debido a corrosión y fugas. Para dar un mantenimiento adecuado a sus tuberías de gas, debe hacer que las

inspeccionen periódicamente para identificar condiciones inseguras, entre las que se incluye la corrosión (si la tubería es de acero u otro metal) y fugas. Repare inmediatamente cualquier condición de inseguridad. Un profesional calificado, como un contratista en plomería o calefacción, puede ayudarle a localizar, inspeccionar y reparar las líneas de gas enterradas.

NOTA: Si tiene un sistema de tuberías de gas con medidor maestro, el Departamento de Transporte de los Estados Unidos requiere que les notifique a sus inquilinos la información anteriormente mencionada. Puede hacerlo dejando este aviso puesto continuamente en un área común frecuentada por sus inquilinos.

Llame al 811 antes de excavar—¡Es gratis!



Determine qué está bajo tierra. Llámelo antes de excavar.

Llame al servicio de localización Underground Service Alert al 811 o presente en línea una solicitud de ubicación en california811.org cuando menos dos días hábiles antes de que empiece cualquier tipo de excavación. Underground Service Alert se coordinará con SoCalGas y los propietarios de otras empresas de servicios públicos que hay en el área para marcar la ubicación de las tuberías enterradas propiedad de las compañías de servicios públicos. Demarque el área propuesta de la excavación con pintura blanca o con otras marcas adecuadas. Éste es un servicio gratuito y puede ayudar a prevenir lesiones, costosos daños a la propiedad y la pérdida del servicio público.

Una vez que los propietarios de las empresas de servicios públicos hayan marcado sus tuberías, use con cuidado únicamente herramientas de mano a menos de 24 pulgadas de cada una de las tuberías de servicios públicos marcadas con el fin de poner a la vista la ubicación exacta de todas las tuberías, antes de usar cualquier equipo eléctrico de excavación en el área.

Tenga en cuenta que las empresas de servicios públicos no marcan las líneas propiedad del cliente, tales como tuberías de gas que van hacia aparatos y equipos propiedad del cliente. Reporte cualquier daño a la tubería llamando inmediatamente a SoCalGas al 1-800-342-4545. Ningún daño es demasiado pequeño como para no reportarse.

Para más información sobre seguridad, visite socialgas.com/espanol (busque la palabra clave "SEGURIDAD"). Para más información acerca de los principales ductos en su zona, visite socialgas.com/espanol (busque la palabra clave "MAPAS") o visite www.npms.phmsa.dot.gov/.

Información sobre la factura

- La factura debe pagarse en cuanto la recibe y se considerará vencida si no se paga en un plazo de 19 días a partir 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 sus facturas no se pagan antes de la fecha en que se determina el pago atrasado, según se muestra en la factura.
- ¿No puede pagar antes de la fecha de vencimiento? Visite socialgas.com/espanol (busque las palabras clave "ARREGLOS DE PAGO") o llámenos para hacer arreglos 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 SoCalGas 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 alguien que reside permanentemente en 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, sin embargo, convenir en liquidar la factura vencida haciendo pagos razonables mientras paga a tiempo las futuras facturas de gas.
- No se desconectará el servicio de gas por falta de pago los sábados, domingos o días de descanso obligatorio ni en horarios en que nuestras oficinas no estén abiertas al público.
- Un servicio desconectado requiere un cargo de reconexión y un depósito para restablecer el crédito. Usted también podría tener que presentar comprobante de identificación para restablecer el servicio. Si ya tiene un depósito en su cuenta, tal vez se le requiera que pague una cantidad adicional. Una vez que se reciba el pago, programaremos una orden para restaurar su servicio; sin embargo, no hay restablecimiento de servicio el mismo día. Será necesario que entremos a su casa para reconectar el servicio de gas. Se pueden hacer arreglos para entrar en el momento de programar la cita de reconexión.
- Un pago devuelto se agregará 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?

SoCalGas tiene el compromiso de brindar un excepcional servicio al cliente. Si tiene alguna duda sobre la información contenida en este aviso, por favor comuníquese con nosotros a: **Todos los clientes: socialgas.com/espanol**, Clientes residenciales: 1-800-342-4545, Clientes comerciales: 1-800-427-2000, TTY/TDD: 1-800-252-0259