

# SOCALGAS® STANDS WITH YOUR **COMMUNITY DURING COVID-19**



Summer is around the corner, and with the sunshine and warmer weather comes a sense of renewal. We hope this season will resemble the SoCal summers we are all used to as California continues to trend in the right direction toward managing COVID-19 outbreaks.

The last year has been challenging for so many and I am proud of the work the women and men of SoCalGas have done. We thank our customers for their patience as we adapted some of our services in accordance with public health guidelines. I am pleased to say that we are now in the process of returning to our regular course of operations.

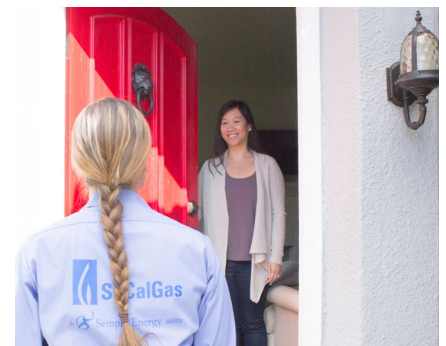
In this newsletter edition, we explain what that return to regular operations looks like, how we continue to help our customers pay their bills, and our support in the community. Here is to a safe, happy and healthy summer.

Andy Carrasco  
Vice President, Communications,  
Local Government & Community Affairs

## **A RETURN TO REGULAR OPERATIONS**

We are pleased to share that customer service representatives are now able to book all service appointments. As part of our COVID-19 safety precautions, SoCalGas technicians were previously only responding to essential and emergency service appointments such as natural gas outages, pilot re-lights, and suspected natural gas leaks and carbon monoxide checks. Now, services that were deemed “non-essential” - appliance check-ups, for example - are once again available. SoCalGas personnel will continue to follow public health guidelines when responding to customer homes and businesses. Appointments may be made by contacting us at 1-800-427-2200 or visit us at [socalgas.com/schedule-service](https://www.socalgas.com/schedule-service) for more information.

SoCalGas branch payment offices, which have been closed to the public since March 2020, are expected to reopen in July. In the meantime, customers still have a variety of ways to pay their bills, including online and by phone. For more information on payment options, please visit [socalgas.com/coronavirus](https://www.socalgas.com/coronavirus).



## PROGRAMS AVAILABLE TO HELP SOUTHERN CALIFORNIANS PAY BILLS

We understand that even as Southern California begins to reopen and return to normal, this still remains a challenging time for many of our customers. The following programs are available to eligible customers who are having trouble paying their natural gas bill:



- **Payment Extension:** Customers can request for an extension of payment due date online.
- **California Alternate Rates for Energy (CARE):** The CARE program can help you save 20% on your monthly natural gas bill if you qualify.
- **Low-Income Home Energy Assistance Program (LIHEAP):** LIHEAP is a federally funded energy assistance program that will help you pay your utility bill if you're income-qualified. LIHEAP also offers the Weatherization Assistance Program to help make customers home more energy efficient.
- **Medical Baseline Allowance:** Customers with a serious health condition can receive an additional allowance of natural gas at the lowest baseline rate.
- **Arrearage Management Plan (AMP):** AMP provides an opportunity for qualifying residential customers to have their eligible past due bills forgiven.
- **Gas Assistance Fund (GAF):** GAF offers a one-time grant to help customers pay their natural gas bills.

Customers with an outstanding balance are encouraged to contact SoCalGas to make payment arrangements and/or apply for eligible programs as soon as possible. SoCalGas representatives will work with customers to find the most appropriate options for their situation. Our customer service representatives are available 24 hours a day, 7 days a week to answer any questions at 1-800-427-2200.

There are also local and statewide programs available to help pay utility bills and make rent payments. More information is available [here](#).



## FUELING OUR COMMUNITIES RETURNS THIS YEAR TO SERVE LOS ANGELES COUNTY

SoCalGas is partnering with eight regional charity organizations to help provide free meals, groceries, and restaurant gift cards to thousands of individuals from 20 underserved communities across Los Angeles through the 2021 "Fueling Our Communities" program. SoCalGas donated \$325,000 to help stimulate local small businesses and fight hunger.

Last summer, the Fueling Our Communities program provided nearly 40,000 meals to seniors, students, farmworkers, and families. The program also provided business to approximately 100 local restaurants and distributed almost 8,000 gift cards totaling more than \$162,000.

SoCalGas is dedicated to supporting the health, safety, and wellness of our community. Since March 2020, the utility has donated more than \$4 million to nonprofit organizations to support the region's workforce, feed the hungry, provide bill assistance to customers, and more as part of COVID-19 recovery efforts.

Please visit our COVID-19 support and response page at [socalgas.com/Coronavirus](https://socalgas.com/Coronavirus) for the latest information.



# SOCALGAS® SE UNE A SU **COMUNIDAD DURANTE LA COVID-19**



El verano está cada vez más cerca, y con el sol y el clima más cálido llega una sensación de renovación. Deseamos que esta estación sea como los veranos típicos del sur de California a los que todos estamos acostumbrados mientras el estado sigue avanzando en el control del brote de COVID-19.

El último año ha sido difícil para muchos y estoy muy orgulloso de la labor de las mujeres y los hombres que trabajan en SoCalGas. Agradecemos a nuestros clientes su paciencia mientras tuvimos que adaptar algunos de nuestros servicios de acuerdo con las pautas de salud pública. Me complace informarles que próximamente retomaremos nuestras operaciones normales.

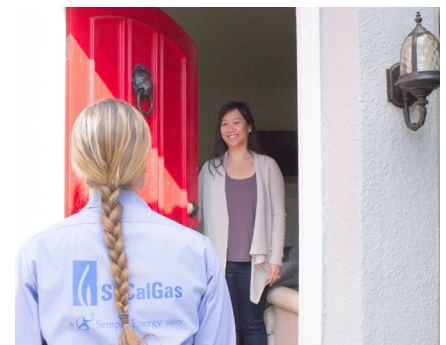
En esta edición del boletín, detallamos cómo retomaremos las operaciones normales, las formas en que seguimos ayudando a nuestros clientes a pagar sus facturas y nuestro apoyo a la comunidad. Por un verano seguro, feliz y saludable.

Andy Carrasco  
Vice President, Communications,  
Local Government & Community Affairs

## **RETOMAMOS LAS OPERACIONES NORMALES**

Nos complace comunicarles que los representantes del servicio al cliente ahora pueden reservar todas las citas de servicio. Como parte de nuestras precauciones por la COVID-19, los técnicos de SoCalGas respondían únicamente a las citas de servicios esenciales y de emergencia, como cortes del suministro, reencendido de la llama piloto, posibles fugas de gas natural y controles de monóxido de carbono. A partir de este momento están nuevamente disponibles los servicios que se consideraban “no esenciales” (revisiones de aparatos, por ejemplo). El personal de SoCalGas continuará respetando las pautas de salud pública al presentarse a los hogares y negocios de los clientes. Para programar una cita, llámenos al 1-800-427-2200 o visítenos en [socialgas.com/es/schedule-service](https://socialgas.com/es/schedule-service) para obtener más información.

En julio, esperamos reabrir las oficinas de pago de las sucursales de SoCalGas, las cuales han estado cerradas al público desde marzo de 2020. Mientras tanto, los clientes siguen disponiendo de una variedad de métodos para pagar sus facturas, incluyendo en línea y por teléfono. Para obtener más información sobre las opciones de pago, visite [socialgas.com/es/coronavirus](https://socialgas.com/es/coronavirus).



## PROGRAMAS DISPONIBLES PARA AYUDAR A LOS HABITANTES DEL SUR DE CALIFORNIA A PAGAR SUS FACTURAS

Si bien el sur de California está comenzando a retomar sus actividades y volver a la normalidad, entendemos que este sigue siendo un momento difícil para muchos de nuestros clientes. Es por esto que ofrecemos los siguientes programas a los clientes elegibles que tienen dificultades para pagar sus facturas de gas natural:



- **Prórroga de pago:** los clientes pueden solicitar en línea una extensión de la fecha de vencimiento del pago.
- **Programa de tarifas alternas para energía en California** (California Alternate Rates for Energy, CARE): si califica, el programa CARE puede ayudarle a ahorrar un 20% en sus facturas mensuales de gas.
- **Programa de asistencia a hogares de ingresos limitados para gastos de energía** (Low-Income Home Energy Assistance Program, LIHEAP): es un programa de asistencia energética financiado con fondos federales que le ayudará a pagar sus facturas de servicios públicos si usted cumple los requisitos de ingresos. LIHEAP también ofrece el Programa de asistencia con la climatización para mejorar la eficiencia energética de las viviendas de los clientes elegibles.
- **Asignación médica inicial** (Medical Baseline Allowance): los clientes con un problema de salud grave pueden recibir una asignación adicional de gas natural pagando la tarifa más baja.
- **Plan de administración de pagos atrasados** (Arrearage Management Plan, AMP): ofrece a los clientes residenciales que cumplen los requisitos la oportunidad de que se les perdonen sus facturas vencidas elegibles.
- **Fondo de asistencia de gas** (Gas Assistance Fund, GAF): ofrece una subvención única para ayudar a los clientes a pagar sus facturas de gas natural.

Se recomienda a los clientes con un saldo pendiente que se comuniquen con SoCalGas lo antes posible para hacer arreglos de pago y/o solicitar programas elegibles. Los representantes de SoCalGas ayudarán a los clientes a encontrar las opciones más adecuadas para su situación. Nuestros representantes de servicio al cliente están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana para responder a sus preguntas en el número 1-800-427-2200.

También existen programas locales y estatales para ayudar a pagar las facturas de servicios públicos y el alquiler. Encuentre más información [aquí](#).



### "FUELING OUR COMMUNITIES" REGRESA ESTE AÑO PARA SERVIR AL CONDADO DE LOS ÁNGELES

A través del programa "Fueling Our Communities" 2021, SoCalGas está colaborando con ocho organizaciones regionales de beneficencia para ofrecer gratuitamente comidas, comestibles y vales para restaurantes a miles de personas de 20 comunidades desatendidas de Los Ángeles. SoCalGas donó \$325,000 para ayudar a estimular a los pequeños negocios locales y combatir el hambre.

El verano pasado, el programa "Fueling Our Communities" sirvió alrededor de 40,000 comidas a adultos mayores, estudiantes, trabajadores agrícolas y familias. El programa también generó oportunidades de negocio para unos 100 restaurantes locales y distribuyó unas 8,000 tarjetas de regalo por un total de más de \$162,000.

En SoCalGas nos esforzamos por apoyar la salud, la seguridad y el bienestar de nuestra comunidad. Como parte de las iniciativas de recuperación de la COVID-19, desde marzo de 2020 hemos donado más de \$4 millones a organizaciones sin fines de lucro a fin de ayudar a los trabajadores de la región, alimentar a los hambrientos, ofrecer asistencia con las facturas a nuestros clientes y más.

Visite nuestra página de apoyo y respuesta a la COVID-19 en [socialgas.com/Coronavirus](https://socialgas.com/Coronavirus) para obtener la información más reciente.