

Guía de energía y seguridad en el hogar

Programas de asistencia al cliente
Detalles en el interior



SoCalGas™

Introducción

Como la empresa de distribución de gas natural más grande del país, suministramos energía cada vez más limpia, segura y confiable a 21.1 millones de consumidores a través de 5.9 millones de medidores en más de 500 comunidades.

Nuestro territorio de servicio abarca aproximadamente 24,000 millas cuadradas en terrenos muy diversos a lo largo del centro y sur de California, desde Visalia hasta la frontera con México. Esta guía está diseñada para responder a las preguntas que pudiera tener con respecto a consejos de seguridad con el gas natural, ahorro de energía y servicios.

Índice

Seguridad

Información en caso de emergencia	4
Cierre de emergencia	5
Si sospecha que hay una fuga o un daño	5
Cómo reconocer una fuga de gas natural	6
Mantenimiento de sus tuberías de gas natural	6
Contacte al 811 antes de excavar	7
Acerca del medidor de gas natural	8
Válvula en caso de exceso de flujo	10
Acceso seguro para inspecciones y mantenimiento de medidores	10
Localice las principales tuberías cerca de usted	11
Fumigación	12
Monóxido de carbono	12
Seguridad de los aparatos	13

Eficiencia energética

Reembolsos y ofertas	16
----------------------	----

Programas de asistencia al cliente

Descuentos y asistencia para el pago de facturas	18
--	----

Pagos de facturas

Cómo leer su factura de gas natural	20
My Account	21
Opciones de pago adicionales	22
¿Necesita más tiempo para pagar?	22

Servicios

Opciones de autoservicio	23
Citas para servicios residenciales	23
Reparación de aparatos	23

Cómo contactarnos

Respuesta a emergencias las 24 horas	24
Centro de atención al cliente	24
Centro de atención telefónica multilingüe	24

Seguridad

Información en caso de emergencia

Ante cualquier sospecha de una emergencia relacionada con el gas natural, o si tiene alguna pregunta sobre el olor del gas natural o el monóxido de carbono, llámenos de inmediato al 1-800-342-4545.

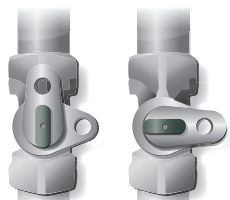
Para obtener más información, visite socialgas.com/Seguridad.

Antes de una emergencia

- Sepa dónde se encuentra su medidor de gas natural y mantenga una llave inglesa ajustable de 12 pulgadas o más con sus artículos de emergencia o cerca de la válvula de cierre del medidor. No guarde la llave encima del medidor o las tuberías.
- Se debe instalar una válvula de cierre en cada uno de los aparatos domésticos de gas y puede ser obligatorio según códigos estatales o locales. Si se produce una fuga en un aparato específico, la válvula le permite cerrar el gas natural en ese aparato en lugar de cerrar todo el servicio de gas natural.
- Para evitar que su calentador de agua se mueva o se caiga en caso de terremoto, fíjelo firmemente a los montantes de la pared en dos puntos (el tercio superior y el tercio inferior del tanque) utilizando pernos reforzados y correas metálicas.
- Revise los dispositivos de seguridad, como detectores de humo y monóxido de carbono, para asegurarse de que funcionen correctamente.
- Llame a SoCalGas o a un profesional calificado para que inspeccione su calefactor y otros aparatos de gas natural y compruebe que funcionan de forma segura. Asegúrese de que los conectores flexibles no estén dañados ni atraviesen suelos, paredes o techos.

Después de una emergencia

- NO cierre el medidor de gas natural a menos que perciba olor a gas natural, escuche el sonido del gas natural que se está fugando o vea otras señales de fuga, y ÚNICAMENTE si es seguro hacerlo.



I Abierto **—** Cerrado

- Si cierra el gas natural desde el medidor, déjelo cerrado. No intente volver a abrirlo por su cuenta. Llame a SoCalGas para restablecer el servicio. Es necesario inspeccionar las tuberías internas de gas natural y los aparatos para detectar posibles daños antes de restablecer el servicio de forma segura.
- Llame a SoCalGas para que vuelvan a conectar el gas natural, reenciendan los pilotos y revisen sus aparatos domésticos. Tenga en cuenta que es posible que su plomero o contratista de calefacción deba realizar ciertas reparaciones. Sin embargo, únicamente nuestros empleados de campo están autorizados para abrir el gas natural que llega a su medidor.
- Revise el calentador de agua y los conductos de ventilación del calefactor. Si el sistema de ventilación se separa durante un terremoto u otro evento, se podrían filtrar gases peligrosos al interior de su hogar. No utilice el aparato a menos que esté bien ventilado. Algunas señales de que un aparato no está bien ventilado pueden ser la presencia de humedad en el interior de las ventanas o un olor inusual cuando el aparato está en funcionamiento.
- NO fume, encienda una llama ni utilice aparatos eléctricos, interruptores de luz u otros dispositivos que puedan provocar chispas hasta tener la certeza de que no hay fugas de gas natural.

Si percibe olor a gas natural, sospecha que hay una fuga o se ha producido algún daño, EVACÚE INMEDIATAMENTE LA ZONA.

LLAME A SoCalGas al 1-800-342-4545 desde un lugar seguro.

LLAME AL 911 de inmediato desde un lugar seguro si se producen daños que provoquen una fuga de gas natural que pueda poner en peligro la vida, causar lesiones físicas o daños materiales.

NO fume, encienda fósforos o velas, ni prenda ninguna otra llama.

NO encienda ni apague aparatos eléctricos o luces, maneje equipos motorizados o vehículos, ni utilice ningún dispositivo que pueda provocar chispas.

NO intente controlar la fuga ni reparar una tubería o un medidor dañados. El gas natural que se escapa de una tubería de plástico puede generar electricidad estática, lo que podría provocar la ignición del gas.

NOTIFIQUE cualquier daño en las tuberías llamando inmediatamente a SoCalGas al 1-800-342-4545. Incluso una pequeña abolladura, rasguño o hendidura en una tubería puede dañar su integridad o provocar una fuga peligrosa en el futuro.

Reconozca una fuga de gas natural

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

Observe: Si observa una conexión dañada en un aparato de gas natural, suciedad o agua que sale disparada al aire, vegetación muerta o muriéndose en zonas donde hay tuberías o en las inmediaciones, fuego o una explosión cerca de una tubería.

Escuche: Si escucha sonidos inusuales, como un silbido o un chiflido.

Huela: Si percibe el olor característico* del gas natural.
* Es posible que algunas personas no puedan percibir el olor debido a un sentido del olfato disminuido por una enfermedad respiratoria u otra afección física, fatiga olfativa (incapacidad normal y temporal para distinguir un olor tras una exposición prolongada al mismo) o porque el olor queda oculto por otros olores presentes. Además, determinadas condiciones de las tuberías y del suelo pueden provocar que el olor se desvanezca (que se pierda el compuesto oloroso y no sea detectable por medio del olfato).

Mantenimiento de las tuberías de gas natural

Si bien SoCalGas es responsable del mantenimiento de las tuberías de gas natural que transportan el gas natural hasta el medidor, si es propietario, administrador de una propiedad, inquilino u ocupante, usted es responsable del mantenimiento de todas las tuberías de gas natural que son propiedad del cliente y se encuentran del lado del medidor.

Las líneas de gas natural propiedad de los clientes incluyen todas las tuberías que van:

- Desde su medidor de gas natural hasta los aparatos domésticos ubicados en su propiedad.
- Desde un medidor de gas natural en la acera hasta la vivienda (cuando el medidor no se encuentre justo al lado de la vivienda).
- Desde su medidor vía subterránea hasta llegar a un inmueble, caldera de piscina o tina de hidromasaje, asador u otros aparatos de gas natural.

No dar mantenimiento a las tuberías de gas natural podría provocar problemas de corrosión y fugas. Para obtener más información, visite socalgas.com/Mantenimiento.

NOTA: Si es propietario de un sistema de tuberías de gas natural con medidor maestro, el Departamento de Transporte de Estados Unidos establece que debe comunicar esta información a sus inquilinos.



Contacte al 811 antes de excavar, ¡es gratis!

Si planea instalar una cerca, plantar un árbol o excavar por cualquier motivo, siga estos pasos para ayudar a prevenir lesiones graves, daños a la propiedad, pérdida de servicios y multas.

Marque el área propuesta para el proyecto con pintura blanca u otras marcas adecuadas.

Contacte al 811 Underground Service Alert (USA) en California811.org o llame al **811** para enviar una solicitud de localización al menos dos días hábiles antes de comenzar la excavación, sin contar la fecha de notificación. Se contactará a SoCalGas, así como a los propietarios de otras empresas de servicios públicos, para marcar la ubicación de todas las líneas propiedad de las empresas de servicios públicos de forma GRATUITA. Consulte las respuestas de las empresas de servicios públicos a su ticket **811** visitando DigAlert.org o USANorth.org.

Espera para excavar hasta que hayamos marcado nuestras tuberías de gas natural o se le haya informado que la zona está despejada.

Compruebe que las empresas de servicios públicos hayan marcado el área de trabajo propuesta.

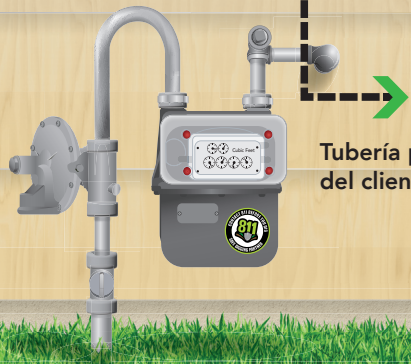
Para exponer las ubicaciones exactas de los servicios públicos marcados, utilice **únicamente herramientas de mano** a una distancia mínima de 24 pulgadas a cada lado de la(s) marca(s) de campo. Si se especifica el tamaño de la línea de servicios públicos, utilice únicamente herramientas de mano a una distancia de 24 pulgadas más la mitad del tamaño especificado a cada lado de la(s) marca(s).

El ticket de USA tiene una validez de 28 días. Si el trabajo se prolonga más allá de ese plazo, el ticket debe actualizarse antes de que finalice el periodo de 28 días.

NOTA: SoCalGas es responsable de marcar las tuberías de gas natural hasta el medidor de gas natural. Para localizar y marcar las líneas propiedad de los clientes, que normalmente van desde el medidor hasta los equipos de gas natural, póngase en contacto con un profesional calificado en localización de tuberías.

Usted tiene la responsabilidad de dar mantenimiento a todas las líneas de gas natural que van después del medidor.

Tubería propiedad de SoCalGas



Tubería propiedad del cliente

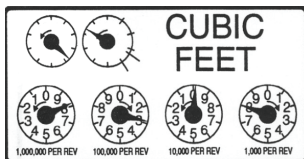
Acerca del medidor de gas natural

SoCalGas ha actualizado la mayoría de sus medidores de gas natural con dispositivos de comunicación de Medidor Avanzado (Advanced Meter). Estos dispositivos leen y transmiten la información de su consumo a SoCalGas con fines de facturación. Puede administrar mejor su consumo de energía con información sobre el consumo por hora y por día y herramientas de análisis en línea a través de My Account. Para obtener más información, visite socialgas.com/es/AdvancedMeter.

Para quienes no disponen de un medidor avanzado, los medidores se leen en la fecha de lectura indicada en su factura o en una fecha cercana a ella. Si por cualquier motivo no se puede acceder al medidor de su propiedad, recibirá una factura estimada de gas natural. Los lectores de medidores tienen prohibido entrar en jardines donde haya perros peligrosos u hostiles, y nuestros empleados de servicio no pueden entrar en jardines si hay perros presentes. Por motivos de seguridad, mantenga siempre a sus perros confinados de forma segura en la casa, el garaje u otro lugar cerrado seguro los días de lectura de medidores y de servicio. Un perro atado, con correa o encadenado no proporciona a nuestros empleados un entorno de trabajo seguro.

Cómo leer el medidor

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



Lea de izquierda a derecha, los grandes diales marcados con 1,000 por revolución y superiores (los diales pequeños son solo para fines de prueba). Cuando la aguja se encuentre entre dos números, registre el número más bajo. La muestra que aparece arriba indica 8298. Para verificar la cantidad de gas natural que utiliza, vea la lectura al comienzo de los periodos de facturación y de nuevo al final (estas dos lecturas aparecen en su factura). La diferencia entre ambos números es la cantidad de gas natural que consumió en cientos de pies cúbicos.

Manipulación indebida de un medidor

La manipulación indebida de un medidor o una tubería de gas natural podría provocar un incendio o una explosión. El artículo 498 del Código Penal de California tipifica como delito la retirada, obstrucción o interferencia deliberada de válvulas, medidores, tuberías u otros dispositivos instalados en cualquier tubería principal o conducto de gas natural con la intención de obtener servicios públicos sin pagar el importe total. Queda prohibida la instalación o conexión de tuberías, tubos, dispositivos o aparatos a cualquier parte del medidor o a las tuberías asociadas, con inclusión del conector T de servicio del medidor, y se procederá a su retirada, lo que podrá dar lugar a cargos adicionales.

No use el medidor de gas natural, tubos ascendentes, tuberías ni equipos relacionados para realizar conexiones eléctricas o puesta a tierra, ya que no es seguro y está prohibido. Tenga cuidado al tocar medidores, tubos ascendentes, válvulas y componentes conectados. Los aparatos domésticos o el cableado eléctrico con fallas podrían introducir inadvertidamente electricidad en las instalaciones de gas natural y causar una descarga eléctrica.

De acuerdo con las disposiciones establecidas en la Orden General 112-F de la Comisión de Servicios Públicos de California (CPUC), únicamente SoCalGas está autorizada para operar la válvula de cierre del servicio de gas natural, excepto en caso de emergencia que requiera el cierre del suministro de gas natural.

Todos los clientes asumen los costos del robo de gas natural, lo que se traduce en tarifas más altas. Si tiene conocimiento de que alguien está manipulando los medidores o las tuberías de gas natural, debe informar de ello a SoCalGas. Su llamada será confidencial.

Advertencia de la Proposición 65

WADVERTENCIA: Estar en o cerca de nuestras instalaciones, equipos y lugares de trabajo, así como utilizar gas natural, puede exponerle a sustancias químicas conocidas por el estado de California como causantes de cáncer y defectos congénitos u otros daños

reproductivos —entre las que se incluyen el formaldehído y el monóxido de carbono— por inhalación o contacto con gas natural o sus productos de combustión. Para obtener más información, visite P65Warnings.ca.gov.

Válvula en caso de exceso de flujo (EFV, por sus siglas en inglés)

Una válvula EFV es un dispositivo de seguridad instalado en las tuberías de distribución de gas natural que se cierra automáticamente y restringe el flujo de gas natural en caso de que se rompa una tubería subterránea o si se produce un aumento significativo en el flujo de gas natural hacia el medidor. Estas condiciones suelen producirse por excavaciones u obras de construcción, pero también pueden deberse a daños en el medidor de gas natural causados por el impacto de un vehículo.

Una válvula EFV se instala en la tubería de servicio que va por debajo del suelo entre la tubería principal de gas natural (que, por lo general, se encuentra en la calle, el callejón o un derecho de paso, o cerca de ellos) y el medidor de SoCalGas en la propiedad del cliente.

Visite socalgas.com/es/SafetyValves para obtener más información o si le interesa instalar una válvula EFV.

Acceso seguro para inspecciones y mantenimiento de medidores

Por su seguridad, SoCalGas debe poder acceder a todas sus instalaciones de tuberías de gas natural, que incluyen el medidor de gas natural, para realizar inspecciones y mantenimiento periódicos. SoCalGas es propietaria y se encarga del mantenimiento del medidor, el regulador y las tuberías situadas antes del medidor de gas natural. De conformidad con la Regla Tarifaria 25 adoptada por la CPUC, SoCalGas tiene derecho a acceder a las instalaciones de la compañía que se encuentran en la propiedad de sus clientes. Nuestros empleados de servicio deben tener una vía segura hasta el medidor, que esté libre de arbustos, estructuras, escombros u otros obstáculos con los que pudieran tropezarse. Asegúrese de revisar el camino hasta su medidor para ver que no exista ninguna de estas condiciones inseguras. Si decide mantener su puerta cerrada con llave, SoCalGas puede dejar un aviso con instrucciones de contacto para que podamos programar las inspecciones y el mantenimiento necesarios de nuestras instalaciones de gas natural. En caso de emergencia, es posible que el departamento de bomberos o SoCalGas deban cerrar el medidor por razones de seguridad. Procure que siempre se tenga acceso seguro al mismo. Visite socalgas.com/es/SafeAccess para obtener más información.

Proporcione un acceso despejado a las tuberías

SoCalGas utiliza herramientas avanzadas de inspección

de seguridad para monitorear las condiciones de las tuberías y verificar que se les dé un mantenimiento seguro. Para realizar estas inspecciones, debemos poder tener acceso a nuestras tuberías. El área alrededor de nuestras tuberías debe estar libre de arbustos, árboles, cercas y estructuras.

Mantenimiento y seguridad de las tuberías

De forma rutinaria, llevamos a cabo tareas de inspección, pruebas, reparación y sustitución de nuestras tuberías de gas natural. Nuestros empleados también reciben continuamente formación técnica y se someten a pruebas. Monitoreamos la calidad del gas natural y le añadimos un olor característico para facilitar la detección de fugas. Además, mantenemos una relación continua con las autoridades de respuesta a emergencias para estar preparados y poder responder ante cualquier emergencia relacionada con las tuberías.

Para obtener más información sobre nuestro plan de manejo de la integridad, visite socalgas.com/es/PipelineSafety.

Localice las tuberías principales cerca de usted

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



Puede ver la ubicación aproximada de las principales tuberías de gas natural en socalgas.com/es/Map o en el sitio del National Pipeline Mapping System (NPMS) en npms.phmsa.dot.gov. Estos mapas indican la ubicación general de las tuberías y nunca deben usarse como sustituto de una llamada al 811.

Fumigación

SoCalGas suspenderá el servicio antes de la fumigación de una vivienda o negocio, y lo restablecerá después. Únicamente SoCalGas está autorizada para operar la válvula de cierre del servicio de gas natural. Los contratistas de fumigación no están autorizados. SoCalGas proporcionará todos los servicios de cierre y restauración de la válvula de servicio sin costo alguno para usted. Como parte del servicio de restauración, SoCalGas inspecciona y ajusta todos los aparatos para verificar 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 1-800-342-4545 para programar el servicio o visite socialgas.com/es/Fumigation.

Las solicitudes de restablecimiento del servicio deben programarse cuando menos dos días después de la instalación de la carpa y la fumigación de la estructura. El restablecimiento del servicio puede programarse para el mismo día en que se retire la carpa si usted proporciona un "Certificado para volver a entrar" ("Certification for Re-Entry") de su contratista de fumigación. Por favor, deje libre el acceso al medidor de gas natural y a la puerta principal.

Monóxido de carbono

SoCalGas o un profesional calificado deben inspeccionar sus aparatos de gas natural cada año. No realizar el mantenimiento anual puede provocar un funcionamiento ineficiente de los aparatos y, en algunos casos, una exposición peligrosa a 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. Éste puede acumularse en una vivienda u otra estructura cuando los aparatos de gas natural no funcionan correctamente o cuando los gases de combustión no se ventilan de forma segura al exterior.

Alarmas de monóxido de carbono

La Ley de Prevención de Intoxicación por Monóxido de Carbono de California establece que todas las propiedades residenciales que tengan un aparato que funcione con combustible fósil, chimenea o garaje adjunto estén equipadas con una alarma de monóxido de carbono aprobada.

Sólo se pueden utilizar alarmas de monóxido de carbono aprobadas por el Jefe de Bomberos del Estado de California y que cuenten con la certificación de Underwriter's Laboratories (UL). Se pueden adquirir en ferreterías y tiendas de mejoras para el hogar de

su localidad. Para obtener más información sobre la intoxicación por monóxido de carbono y formas de prevenirla, visite socialgas.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 forma segura y eficiente. A continuación, se ofrecen algunos consejos importantes:

- Vea que cada año SoCalGas u otro profesional calificado inspeccione los aparatos domésticos de gas natural.
- Nunca almacene trapos, trapeadores, papel u otros materiales combustibles cerca de un aparato de gas natural.
- Nunca coloque nada cerca de un aparato que pueda interferir con el flujo de aire normal.
- Nunca almacene ni utilice productos inflamables en la misma habitación o cerca de aparatos de gas natural o que generen calor. Los productos inflamables incluyen gasolina, pinturas en aerosol, disolventes, insecticidas, adhesivos, nebulizadores, barnices, productos de limpieza y otros envases presurizados.
- Nunca use el asador, la estufa o el horno para calentar su hogar, ya que estos aparatos no están diseñados para tal fin y pueden suponer un riesgo para la seguridad.
- Eleve los aparatos de gas natural instalados en garajes de modo que los quemadores y los dispositivos de encendido de los quemadores se encuentren a una distancia mínima de 18 pulgadas (450 mm) del suelo, a menos que estén exentos por ser "resistentes a ignición por vapores inflamables" según los códigos de construcción locales.

Consejos de seguridad con aparatos domésticos

Estufas y hornos

- Mantenga limpias de grasa las zonas de la estufa, el horno y el asador. La grasa es inflamable y una acumulación excesiva puede provocar un incendio.
- No use la estufa ni el horno para calentar su hogar.

- No coloque papel aluminio en el horno ni en la estufa para evitar obstruir los conductos de ventilación, lo que podría provocar intoxicación por monóxido de carbono.

Secadoras de ropa

- Always vent natural gas dryers outdoors.
- Do not exhaust into an attic, chimney, wall, ceiling, or concealed space of a building.
- Use only approved metal vent ducting material. Plastic and vinyl are not approved for natural gas dryers as they pose a significant fire hazard.
- Clean the lint trap before or after every load to prevent fire hazards and keep your dryer running efficiently.
- Inspect the exhaust duct regularly to ensure that it has not become crushed, kinked or restricted.
- Keep the area around the exhaust opening and adjacent surrounding areas free from the accumulation of lint.

Calefactores ambientales

Calefactor de piso

- Evite la acumulación de pelusa aspirando regularmente el calefactor de piso y el área a su alrededor.
- Mantenga a niñas y niños alejados de la rejilla, ya que se calienta mucho.
- No coloque alfombras, muebles ni objetos combustibles sobre la rejilla o cerca de ella, y no bloquee el flujo de aire.

Calefactor de pared

- Limpie el interior del compartimento del quemador de los calefactores de pared empotrados y con ventilación una vez al mes durante su uso, para evitar acumulación de pelusa. Solicite una revisión anual de seguridad de su calefactor a SoCalGas o una persona profesional calificada.

PRECAUCIÓN: ULos calefactores ambientales de gas natural sin ventilación son inseguros y su uso no está permitido en California.

Calentadores de agua

- Los terremotos pueden ocasionar que los calentadores de agua mal asegurados se muevan o se caigan. Para ayudar a prevenirlo, sujételo firmemente a los montantes de la pared en dos puntos: en el tercio superior y en el tercio inferior del tanque, utilizando pernos reforzados y correas metálicas. Coloque la correa inferior al menos cuatro

pulgadas más arriba del termostato, de conformidad con los códigos estatales y locales. Estos kits están disponibles en ferreterías y recomendamos que los instale un profesional calificado.

- Bajar el ajuste de temperatura puede ayudar a prevenir accidentes por quemaduras y también podría disminuir sus costos de energía. Las temperaturas del agua por encima de los 125 °F pueden causar quemaduras graves e incluso la muerte. Los hogares con niñas y niños pequeños, personas con discapacidad o personas mayores pueden requerir un ajuste del termostato de a 120 °F o menos para evitar el contacto con agua "CALIENTE". Consulte las recomendaciones del fabricante de su calentador de agua sobre ajustes seguros de temperatura.

Aislamiento del ático

- Mantenga el aislamiento alejado de todas las fuentes de calor, calefactores, calentadores de agua, luminarias empotradas, motores de ventiladores, transformadores de timbres, chimeneas, conductos de escape y rejillas de ventilación.
- Instale una barrera de material no combustible alrededor de las fuentes de calor mencionadas.
- Mantenga el material aislante alejado de cables eléctricos expuestos o de cableado tipo perilla y tubo (knob and tube).
- Mantenga libres de aislamiento las aberturas de suministro de aire del sistema de calefacción de aire forzado.
- No cubra las ventilas del ático ni las del alero.
- Revise periódicamente el ático para verificar que el aislamiento no se haya desplazado.
- Si tiene dudas sobre la instalación adecuada, comuníquese con un contratista con licencia estatal especialista en aislamiento.

Leños de gas natural para chimeneas

Para ayudar a evitar accidentes graves, el regulador de tiro (damper) debe mantenerse abierto de forma permanente. Use el seguro del regulador de tiro que viene incluido en el kit de instalación del juego de leños de gas.

Retiro del mercado de aparatos por motivos de seguridad

La Comisión de Seguridad de Productos del Consumidor (Consumer Product Safety Commission) periódicamente anuncia el retiro del mercado de aparatos y equipos por motivos de seguridad. Puede consultarse información sobre el retiro de productos que pueden afectar aparatos de gas natural en: cpsc.gov o llamando al 1-800-638-2772.

Encia energética



Reembolsos para viviendas

¿Está pensando en comprar un nuevo aparato? Obtenga un reembolso instantáneo al comprar en socalgas.com/es/Marketplace*. Solo tiene que elegir un producto eficiente en energía que cumpla los requisitos, verificar que el reembolso instantáneo ya se haya aplicado y finalizar la compra después de confirmar que es cliente de SoCalGas.

¿Ya compró un aparato? Visite socalgas.com/Reembolsos** para ver si el aparato cumple los requisitos a fin de obtener un reembolso por eficiencia energética.

Kit de inicio para la eficiencia energética

Este kit gratuito incluye tres aireadores para llaves de agua (uno para cocina y dos para baños) y un cabezal de bajo flujo para regadera. Los cabezales de bajo flujo para regadera y los aireadores para llaves de agua son excelentes formas de ayudar a ahorrar energía y agua. Estos dispositivos permiten que el aire entre en el chorro de agua, manteniendo un flujo de alta presión y, al mismo tiempo, reduciendo el consumo de agua. Solicite su kit hoy mismo en socalgas.com/StarterKit.

Ahorro de energía

Encuentre consejos para ayudar a ahorrar energía en su hogar, desde realizar mejoras de eficiencia energética hasta ajustar la configuración del termostato y actualizar aparatos domésticos antiguos. Obtenga más información en socalgas.com/Ahorros.

Formas de ahorrar

Al usar nuestra herramienta Ways to Save (Formas de ahorrar), puede realizar el estudio My Energy Profile (Mi perfil energético) para obtener un análisis gratuito del consumo de energía en su hogar. También puede obtener consejos personalizados para ahorrar energía y recomendaciones sobre reembolsos en la compra de aparatos eficientes en energía que le ayudarán a reducir el consumo de energía en su hogar. Obtenga más información en

socalgas.com/es/WaysToSave.

* El Marketplace de SoCalGas (incluidos los reembolsos) está financiado por los clientes de las empresas de servicios públicos de California y administrado por SoCalGas, bajo los auspicios de la CPUC, mediante un contrato adjudicado a Enervee Corporation. Se aplican términos y condiciones. the CPUC through a contract awarded to Enervee Corporation. Terms Apply

** Este programa está financiado por los clientes de las empresas de servicios públicos de California y administrado por Southern California Gas Company (SoCalGas), bajo los auspicios de la Comisión de Servicios Públicos de California. Los fondos del programa, incluidos los fondos utilizados para reembolsos o incentivos, se asignarán por estricto orden de recepción de solicitudes hasta agotarse dichos fondos. Este programa puede modificarse o cancelarse sin previo aviso. La selección, compra y propiedad de bienes o servicios son responsabilidad exclusiva del cliente. Los clientes que decidan participar en este programa no están obligados a adquirir ningún bien o servicio adicional ofrecido por el fabricante, proveedor, prestador de servicios o cualquier otro tercero. SoCalGas no ofrece ninguna garantía, ni expresa ni implícita, incluida la garantía de comerciabilidad o idoneidad para un propósito, uso o aplicación particular respecto de ciertos bienes o servicios seleccionados por el cliente. SoCalGas no respalda, califica ni garantiza el trabajo de ningún tercero. Se aplican requisitos de elegibilidad; consulte las condiciones del programa para obtener más detalles.s.

Programas de asistencia al cliente

Descuentos y asistencia para el pago de facturas



California Alternate Rates for Energy (CARE)*

Se ofrece un descuento mensual del 20 por ciento a los clientes que cumplan los requisitos de ingresos a través del programa CARE. Para obtener más información o solicitarlo, visite socalgas.com/CAREparami, llame al 1-800-342-4545 o TDD/TTY 1-800-252-0259.

Programa Energy Savings Assistance*

ESe ofrecen mejoras para el ahorro de energía en el hogar sin costo alguno a los propietarios e inquilinos que cumplan los requisitos. Para obtener más información, visite socalgas.com/es/WaysToSave o llame al 1-800-331-7593.

Programa de Asignación Médica Inicial*

Reciba más gas natural a la tarifa más baja si usted o un miembro de su hogar que vive con usted a tiempo completo tiene una condición médica aprobada y requiere el uso de gas natural adicional para calefacción ambiental. Para obtener más información, visite socalgas.com/Medical o llame al 1-800-342-4545.

Fondo de Asistencia de Gas (GAF, por sus siglas en inglés)*

Subvención única para clientes que cumplen los requisitos de ingresos y necesitan ayuda para pagar su factura de gas natural. Los fondos están disponibles en estricto orden de recepción de solicitudes hasta agotarse. Para obtener más información, visite socalgas.com/Fondo.

Condonación de facturas vencidas

Los clientes inscritos en el programa CARE también podrían tener derecho a la condonación de facturas vencidas a través del Plan de Administración de Pagos Atrasados (Arrearage Management Plan). Los clientes deben tener una cuenta de servicio activa con SoCalGas durante un periodo de seis meses antes de inscribirse en el plan. Obtenga más información en [ssocalgas.com/Condonacion](https://socalgas.com/Condonacion).

Programa de Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Ingresos (LIHEAP)

Los clientes que cumplan los requisitos de ingresos podrían recibir ayuda para pagar sus facturas de energía a través del programa LIHEAP, financiado por el gobierno federal. Para obtener más información, póngase en contacto con el Departamento de Servicios y Desarrollo Comunitarios en csd.ca.gov o llamando al 1-866-675-6623, TDD/TTY 1-916-263-1402 o al Servicio de Retransmisión de California al 711.

* El programa CARE, el programa Energy Savings Assistance y el Plan de Administración de Pagos Atrasados están financiados por los clientes de las empresas de servicios públicos de California y administrados por Southern California Gas Company (SoCalGas), bajo los auspicios de la Comisión de Servicios Públicos de California. El Fondo de Asistencia de Gas es una iniciativa conjunta de SoCalGas y United Way of Greater Los Angeles. United Way colabora con organizaciones sin ánimo de lucro en todo nuestro territorio de servicio para administrar el programa. El programa de Asignación Médica Inicial está financiado por los clientes de las empresas de servicios públicos de California y administrado por SoCalGas, bajo los auspicios de la Comisión de Servicios Públicos de California. Se aplican requisitos de elegibilidad; consulte las condiciones del programa para obtener más detalles.

Pago de factura

SoCalGas

ACCOUNT NUMBER 987 654 3210 4
 SERVICE FOR JOHN Q SMITH
 2345 SOCIALGAS AVE
 LOS ANGELES CA 99999

DATE MAILED Nov 9, 2023 Page 1 of 2
 1-800-427-2200 English
 1-800-342-5455 Español
 1-800-252-0259 TTY
 M-F, 7am-6pm Sat, 7am-6pm
 24 Hour Emergency Services Available
 socialgas.com

Account Summary

Amount of Last Bill \$60.05
 Payment Received 10/28/23 THANK YOU -60.05
 Current Charges +70.08
 Total Amount Due \$70.08

Current Charges

Rate: GR - Residential Climate Zone: 1 Baseline Allowance: 30 Therms
 Meter Number: 09612355 (Next scheduled read date Dec 9 2023) Cycle: 10

Billing Period	Days	Meter Number	Current Reading	Previous Reading	Difference	Billing Factor	BTU Factor	Total Therms
10/09/23-11/06/23	30	09612355	9841	9794	47	1.000	1.033	48

GAS CHARGES

Customer Charge	Amount
30 Days x \$16438	4.93
Gas Transportation (Details below)	48 Therms
Over Baseline	
Therms used 30	
Rate/Therm \$63566	\$1,906.98
Charge \$19.07	+ \$17.43
Gas Commodity	48 Therms x \$38041
	18.26
	Total Gas Charges \$55.59

SoCalGas' gas commodity cost per therm for your billing period:
 Nov... \$41230 Oct... \$34851

TAXES & FEES ON GAS CHARGES

Item	Amount
State Regulatory Fee	48 Therms x \$00166
Public Purpose Surcharge	48 Therms x \$10060
Los Angeles City Users Tax	\$54.76 x 10.00%
	5.48
	Total Taxes and Fees on Gas Charges \$70.39
	Total Current Charges \$70.08

Usage History (Total Therms used)

Your Usage: 48 Therms

Category	Therms	Amount
BASELINE	30 Therms	\$1,916.97
OVER BASELINE	18 Therms	\$1,348.77

SoCalGas

PLEASE KEEP THIS PORTION FOR YOUR RECORD. FAVOR DE GUARDAR ESTA PARTE PARA SU REGISTRO.
 PLEASE RETURN THIS PORTION WITH YOUR PAYMENT. FAVOR DE DEVOLVER ESTA PARTE CON SU PAGAMENTO.

SoCalGas

ACCOUNT NUMBER 987 654 3210 4
 DATE DUE Dec 3, 2023
 AMOUNT DUE \$70.08

Save Paper & Postage PAY ONLINE socialgas.com

JOHN Q SMITH
 2345 SOCIALGAS AVE
 LOS ANGELES CA 99999

SoCalGas
 PO BOX C
 MONTEREY PARK CA 91756-5111

80 9876543210 00006460 40 9876543210 0000073947

- Cargo al cliente: con base en los días de servicio.
- Cargo por transporte de gas: costo de suministrarle su gas natural.
- Costo del gas como materia prima: costo del gas natural adquirido por SoCalGas en nombre de sus clientes.
- Impuestos y tarifas: incluye el cargo adicional para fines públicos establecido por la CPUC, así como cualquier otra tarifa o impuesto estatal o local. Los clientes inscritos en el programa Tarifas Alternas para Energía en California (CARE) verán el descuento reflejado en un concepto separado, y los clientes CARE tienen un cargo adicional para fines públicos reducido. Obtenga más información en socialgas.com/CAREparami.

Su consumo personalizado de gas natural

- Historial de consumo: la gráfica de barras muestra su consumo de gas natural durante los últimos 13 meses (si se dispone de esta información). Inicie sesión o regístrese en My Account en MyAccount.socialgas.com para obtener información de consumo más detallada.
- Su consumo: el indicador muestra visualmente su consumo de gas natural y el costo total por termia para este ciclo de facturación. Sus termias de referencia se muestran en azul (tarifa de transporte de referencia por termia, más el costo del gas natural como materia prima) y sus termias por encima de la referencia se muestran en naranja (cargos de transporte por encima de la referencia, más el costo del gas natural como materia prima).

Cómo leer su factura de gas natural

Información general

- Número de cuenta y dirección de servicio.
- La sección "Account Summary" (Resumen de la cuenta) muestra su saldo y pago anteriores, además de los cargos actuales.
- Fecha de vencimiento de su factura e importe total adeudado.

Cómo se calculan sus cargos actuales

Las tarifas están reguladas y aprobadas por la CPUC. La sección "Current Charges" (Cargos actuales) de su factura se basa en tres componentes multiplicados por el número de unidades de gas natural que ha consumido, más impuestos y tarifas:

- Total de termias: calcula el total de unidades de gas natural que consumió durante el periodo de facturación definido. Esta cifra se utiliza para calcular el costo total de su servicio de gas natural.

- Podría recibir mensajes importantes, que incluirían información sobre programas de asistencia y herramientas que podrían ayudarle a administrar su consumo de energía.
- Opte por la facturación sin papel a través de My Account (Mi cuenta) para consultar y pagar sus facturas en línea, suscribirse a las alertas semanales Bill Tracker para el monitoreo de facturas y mucho más.

Para obtener más información, visite socialgas.com/es/ReadYourBill.

Beneficios de My Account de SoCalGas

- **Administre fácilmente su factura**
Consulte y pague su factura, programe pagos únicos o automáticos, y mucho más. También puede optar por la facturación sin papel y recibir una notificación por correo electrónico cada mes cuando su factura esté lista.
- **Reciba alertas personalizadas Bill Tracker para el monitoreo de facturas**
Monitoree su consumo de gas natural, tome medidas para reducir lo que consume y evite sorpresas en su factura con las alertas de Bill Tracker.
- **Obtenga consejos personalizados para ahorrar energía**
Complete su perfil energético mediante nuestra herramienta Ways to Save (Formas de ahorrar) y obtenga un análisis del consumo de energía de su hogar y recomendaciones personalizadas sobre eficiencia energética.

Para obtener más información y registrarse, visite socialgas.com/es/MyAccount.

Plan de Pagos Nivelados

Los clientes que reúnan los requisitos pueden inscribirse en un Plan de Pagos Nivelados, que calcula el promedio de su consumo anual de gas natural y los costos durante un periodo de 12 meses. De esta manera, los clientes pagan una factura promedio cada mes durante un intervalo de seis meses, en lugar de los cargos reales. Obtenga más información en socialgas.com/es/LevelPayPlan.

Notificación a terceros

Si usted o alguien que conoce tiene dificultades para recordar pagar la factura de gas natural cada mes, nuestro programa "Notificación a Terceros" puede ayudarle a evitar la desconexión del servicio.

Para obtener más información, visite socialgas.com/ThirdParty.

¿Necesita más tiempo para pagar?

Si necesita más tiempo para pagar su factura de gas natural, estamos aquí para ayudarle. Puede solicitar una prórroga en My Account.

Visite socialgas.com/es/MyAccount para más información.



Opciones de autoservicio

Puede programar, ver y cancelar citas de servicio cómodamente, así como iniciar, detener o transferir el servicio, todo ello en línea.

Citas para servicios residenciales

Nuestros empleados de servicio capacitados pueden verificar que sus aparatos funcionen de forma segura y eficiente. También pueden ajustar quemadores de gas natural, encender pilotos y realizar reparaciones limitadas.

Más información en socialgas.com/es/Services.

Cita estándar – Sin cargo

Para visitas durante todo el día:

- En la mañana
- En la tarde
- Al atardecer



Escanee el código QR, visite socialgas.com/es/Services, o llame al 1-800-342-4545 para obtener más información.

Cómo contactarnos

Respuesta a emergencias las 24 horas

Si tiene una emergencia relacionada con el gas natural, llame a nuestra línea de atención las 24 horas al 1-800-342-4545 o TDD/TTY 1-800-252-0259.

Centro de atención al cliente

Para asistencia en español	1-800-342-4545 (ESPAÑOL)
Para asistencia en inglés	1-800-427-2200 (INGLÉS)
Otros idiomas	1-888-427-1345
TDD/TTY (para personas con discapacidad auditiva y del habla)	1-800-252-0259

Envíe sus pagos por correo a:

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

Escribanos a:
SoCalGas, P.O. Box 1626,
Monterey Park, CA 91754-8626

Mensaje financiado por los clientes
del servicio publico