

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 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 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 cuando nuestras oficinas no estén abiertas al público.
  - Servicio desconectado requiere un cargo de reconexión y un depósito para restablecer el crédito. Usted también podría tener que presentar prueba de identificación para restablecer el servicio. Si usted ya tiene un depósito en su cuenta, usted puede ser obligado a pagar una cantidad adicional. Una vez que se reciba el pago, vamos a programar una orden para restaurar su servicio; sin embargo, no podemos garantizar que el servicio será restablecido 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: [socalgas.com/espanol](http://socalgas.com/espanol)**

Clientes residenciales: 1-800-342-4545

Clientes comerciales: 1-800-427-2000

TTY/TDD: 1-800-252-0259



## 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. Use your sense of sight, hearing or smell, along with any of the following signs, to alert you to the presence of a gas leak:



#### Look

- A damaged connection to a gas appliance.
- Dirt, water or debris being blown into the air.
- Dead or dying vegetation (in an otherwise moist area) over or near pipeline areas.
- A fire or explosion near a 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

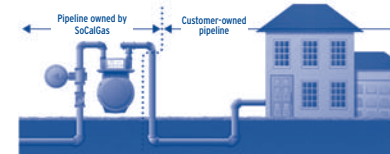
- The distinctive odor\* of natural gas.

\* 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:

- 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. Natural gas leaking from a plastic pipe can create static electricity that can ignite the gas.
- IMMEDIATELY evacuate the area and, from a safe location, call SoCalGas® at 1-800-427-2200 24 hours a day, seven days a week, or call 911.

#### 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 licensed, qualified 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.

#### Call 811 Before You Dig—It's Free!



Know what's below.  
Call before you dig.

Call Underground Service Alert at 811 at least two business 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. This is a no-cost service and it can help prevent injury, costly property damage and loss of utility service.

Once the lines are marked, 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](http://socalgas.com) (search "SAFETY"). For information about major pipelines in your area, visit [socalgas.com](http://socalgas.com) (search "MAPS") or visit [www.npms.phmsa.dot.gov/](http://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](http://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.

Continues inside

- 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: [socialgas.com](http://socialgas.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. Use su sentido de la vista, oído y olfato, junto con cualquiera de las siguientes señales, para que le alerten de la presencia de una fuga de gas:



#### Observe

- El que esté dañada una conexión a un aparato de gas.
- Tierra, agua o escombros siendo expulsados al aire.
- Vegetación muerta o muriéndose (en una superficie húmeda) encima o cerca de un lugar donde hay tuberías.
- Un incendio o una explosión cerca de una tubería.
- Tubería expuesta después de un terremoto, incendio, inundación u otro desastre.



#### Escuche

- Un sonido inusual, como un silbido, un chiflido 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

- CONSERVE la calma.
- NO encienda un cerillo, vela o cigarrillo.
- NO encienda ni apague aparatos eléctricos o luces ni use algún dispositivo que pudiera causar una chispa. El gas natural que se escapa de una tubería de plástico puede crear electricidad estática que puede encender el gas.
- Evacue inmediatamente la zona y, desde un lugar seguro, llame a SoCalGas al 1-800-342-4545 24 horas al día, siete días a la semana, o llame al 911.

### Déles 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 y/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 (cuando el medidor no está justo a un lado de la casa).
- Desde su medidor subterráneo de gas hasta una 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, incluyendo corrosión (si la tubería es de acero u otro metal) y fugas, y que reparen inmediatamente cualquier condición insegura. Un profesional calificado con licencia, 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 arrendatarios.

### Llame al 811 antes de excavar—¡Es gratis!

Llame al servicio de localización Underground Service Alert al 811 cuando menos dos días hábiles antes de que empiece cualquier tipo de excavación. Underground Service



Determina lo que está bajo tierra. Llama antes de excavar.

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. 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 estén marcadas las tuberías, use con cuidado únicamente herramientas de mano para excavar 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 motorizado de excavación en el área. Tenga en cuenta que los servicios públicos no marcan las líneas de propiedad del cliente, tales como tuberías de gas para aparatos y equipos de 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](http://socialgas.com/espanol) (busque la palabra clave "SEGURIDAD"). Para más información acerca de los principales ductos en su zona, visite [socialgas.com/espanol](http://socialgas.com/espanol) (busque la palabra clave "MAPAS") o visite [www.npms.phmsa.dot.gov/](http://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 de recargo por pago atrasado que aparece en la factura.
- ¿No puede pagar antes de la fecha de vencimiento? Visite [socialgas.com/espanol](http://socialgas.com/espanol) (busque las palabras clave "ARREGLOS DE PAGO") o llame para hacer