



# 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, follow these important steps to prevent serious injuries, property damages, loss of service, and fines.



#### MARK OUT

your proposed project area in white paint.



#### CONTACT

811 Underground Service Alert (USA) at [california811.org](http://california811.org) or dial **811**, at least two business days before digging, not including the date of notification. Check utility responses to your 811 ticket by visiting [DigAlert.org](http://DigAlert.org) or [USANorth.org](http://USANorth.org).



#### 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, plus half the size of the subsurface on each side of marked utility lines, to carefully expose the exact locations of all lines.

A USA ticket is valid for 28 days. If work is to continue, the ticket must be updated prior to the end of 28 days.

### 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, dead or dying vegetation, fire or explosion near a pipeline.



#### LISTEN

If you hear unusual sounds like hissing or whistling.



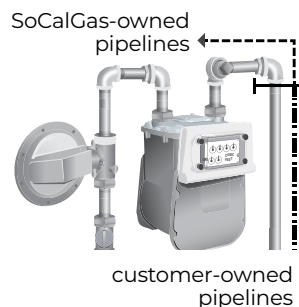
#### SMELL

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 due to a respiratory illness or another physical condition, olfactory fatigue (normal, temporary inability to distinguish an odor after prolonged exposure to it), or because the odor is being hidden by other odors present. In addition, certain pipeline and soil conditions can cause odor fade (the loss of odorant so that it is not detectable by smell).



**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.

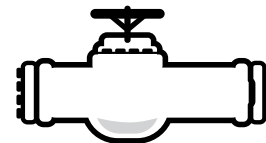


### YOU ARE RESPONSIBLE FOR MAINTAINING YOUR NATURAL GAS LINES

SoCalGas is responsible for marking natural gas pipelines up to the natural gas meter. To locate and mark customer-owned lines, which typically run from the meter to natural gas equipment, contact a qualified pipe-locating professional. Not maintaining natural gas pipelines could result in potential hazards due to corrosion and leakage.

For more information, visit [socalgas.com/Maintenance](http://socalgas.com/Maintenance).

### WHAT TO DO IF YOU SUSPECT A NATURAL GAS 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](http://socalgas.com/Safety).

## Billing Assistance

• Our customer service representatives are here to help. Visit [socalgas.com/Contact](http://socalgas.com/Contact) for more information.

• For help with payment arrangements, visit [socalgas.com/Extension](http://socalgas.com/Extension) or call **1-800-427-2200**.

• You may qualify for 20% off your monthly natural gas bill through the California Alternate Rates for Energy (CARE) program. Learn more at [socalgas.com/CARE](http://socalgas.com/CARE).

• Eligible residential CARE customers may also qualify for past due bill forgiveness through the Arrearage Management Plan. Learn more at [socalgas.com/Forgiveness](http://socalgas.com/Forgiveness).

• If you have questions about how to read and understand the information on your monthly natural gas bill, visit [socalgas.com/ReadYourBill](http://socalgas.com/ReadYourBill).

• If you are unable to pay a past due bill and have not been offered payment arrangements, you may contact the California Public Utilities Commission (CPUC) at 1-800-649-7570 to file an informal complaint.

### CONTACT US

**For Gas Emergencies or Safety Issues**  
**24 hours a day, 7 days a week**

- Emergencies: 911
- Questions about gas odor or carbon monoxide: 1-800-427-2200
- Call Before You Dig: 811 DigAlert

#### General Customer Service

Monday – Friday: 7:00 a.m. – 8:00 p.m.  
Saturday: 7:00 a.m. – 6:00 p.m. | Closed Sunday and holidays

- General inquiries and My Account profile support: 1-800-427-2200
- Commercial, Industrial and Agricultural Customers: 1-800-427-2000
  - Monday – Friday: 7:00 a.m. – 6:00 p.m.
- Hearing Impaired, TDD/TTY: 1-800-252-0259

#### Multilingual Customer Service

- Monday – Friday: 8:00 a.m. – 5:00 p.m.
- Español: 1-800-342-4545
  - Monday – Friday: 7:00 a.m. – 8:00 p.m.
- 國語: 1-800-427-1429
- 粵語: 1-800-427-1420
- 한국어: 1-800-427-0471
- Tiếng Việt: 1-800-427-0478
- For other languages: 1-888-427-1345

[socalgas.com](http://socalgas.com)



*Glad to be of service.®*



# 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, siga estos pasos importantes para evitar lesiones graves, daños a la propiedad, pérdida de servicio y multas.



**MARQUE** de color blanco el área propuesta para el proyecto.



**CONTACTE** Al 811 Underground Service Alert (USA) en [california811.org](http://california811.org) o llame al **811**, al menos dos días hábiles antes de excavar, sin incluir la fecha de la notificación. Verifique las respuestas de los servicios públicos a su solicitud 811 visitando [DigAlert.org](http://DigAlert.org) o [USANorth.org](http://USANorth.org).



**ESPERE ANTES DE EXCAVAR** hasta que marquemos nuestras tuberías de gas natural o se le notifique que el área está despejada.



**HERRAMIENTAS DE MANO** dentro de 24 pulgadas, más la mitad del tamaño del subsuelo a cada lado de las líneas de servicios públicos marcadas, para cuidadosamente exponer las ubicaciones exactas de todas las líneas.

Note: La solicitud de localización USA es válida durante 28 días. Si el trabajo va a continuar, la solicitud debe actualizarse antes de que finalicen los 28 días.

## 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, vegetación muerta o moribunda, o un incendio o explosión cerca de una tubería.



**OIGA** Si escucha sonidos inusuales, como un silbido o chiflido.

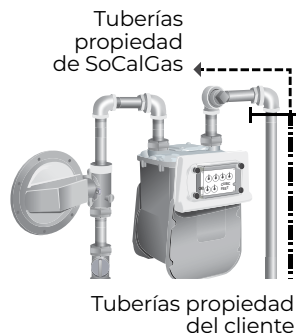


**HUELA** Si percibe el olor distintivo del gas natural.\*

\* Algunas personas tal vez no puedan percibir el olor porque tienen un sentido del olfato disminuido debido a una enfermedad respiratoria u otra condición física, 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. 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).



**REPORTE:** Cualquier daño a las tuberías llamando inmediatamente a SoCalGas al **1-800-342-4545**. Incluso una ligera hendidura, raspadura o abolladura a una tubería puede dañar la integridad de la tubería o causar una peligrosa fuga en el futuro.



## USTED ES RESPONSABLE DE DAR MANTENIMIENTO A SUS TUBERÍAS DE GAS NATURAL

SoCalGas es responsable de marcar las líneas de gas natural hasta el medidor. Para localizar y marcar las líneas en propiedades privadas, que normalmente van desde el medidor hasta el equipo de gas natural, deberá comunicarse con un profesional calificado que pueda localizar las tuberías. No dar mantenimiento a las tuberías de gas natural podría dar como resultado peligros potenciales debido a la corrosión y fugas. Para más información, visite [socalgas.com/Mantenimiento](http://socalgas.com/Mantenimiento).

## QUÉ HACER SI SOSPECHA QUE HAY UNA FUGA DE GAS NATURAL

**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](http://socalgas.com/Seguridad).

## Asistencia de facturación

- Nuestros representantes de servicio al cliente están aquí para ayudar. Visite [socalgas.com/Contactenos](http://socalgas.com/Contactenos) para obtener más información.
- Para obtener ayuda con arreglos de pago, visite [socalgas.com/Extender](http://socalgas.com/Extender) o llame al **1-800-342-4545**.
- Podría calificar para un descuento del 20% en su factura mensual de gas natural a través del Programa de tarifas alternas para energía en California (CARE). Obtenga más información en [socalgas.com/CAREparami](http://socalgas.com/CAREparami).
- Los clientes residenciales elegibles para el programa CARE también podrían calificar para el perdón de facturas vencidas a través del Arrearage Management Plan. Obtenga más información en [socalgas.com/Condonacion](http://socalgas.com/Condonacion).
- Si tiene preguntas sobre cómo leer y entender la información en su factura mensual de gas natural, visite [socalgas.com/LeerSuFactura](http://socalgas.com/LeerSuFactura).
- Si no puede pagar una 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.

## CONTÁCTENOS

Para emergencias de gas o problemas de seguridad disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana

- Emergencias: 911
- Preguntas sobre olor a gas o monóxido de carbono: 1-800-342-4545
- Llame antes de excavar: 811

### Para servicio al cliente

lunes – viernes: 7:00 am – 8:00 pm

sábado: 7:00 am – 6:00 pm | Cerrado domingo y festivos

- Consultas generales y soporte de My Account: 1-800-342-4545
- Clientes comerciales, industriales y agrícolas: 1-800-427-2000
  - lunes – viernes: 7:00 am – 6:00 pm
- Personas con discapacidad auditiva: TDD/TTY 1-800-252-0259

[socalgas.com/es](http://socalgas.com/es)



*Glad to be of service.®*