



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 or dial **811**, at least two business days before digging. Check utility responses to your 811 ticket by visiting DigAlert.org or 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 on each side of the marked utility line 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

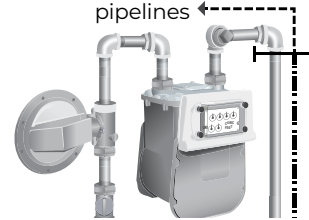
If you smell the distinctive odor* of natural gas.

*Some persons may not be able to smell the odor because they have a diminished sense of smell due to COVID-19, 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, like cooking, damp, musty or chemical odors. In addition, certain pipeline and soil conditions can cause odor fade (the loss of odorant so that it is not detectable by smell).



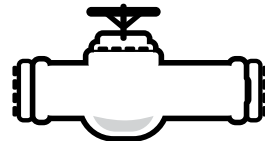
REPORT any pipeline damage by calling SoCalGas immediately at **1-800-427-2200**. Even a slight gouge, scrape or dent to a pipeline may harm the integrity of the pipe or cause a dangerous leak in the future.

SoCalGas-owned pipelines



customer-owned pipelines

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 socialgas.com/Safety.

YOU ARE RESPONSIBLE FOR MAINTAINING YOUR NATURAL GAS LINES

SoCalGas is responsible for marking natural gas pipelines up to the 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 socialgas.com/Maintenance.

Billing Assistance

Our customer service representatives are here to help. Visit socialgas.com/Contact for more information.

For help with payment arrangements, visit socialgas.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 socialgas.com/CARE.

Eligible residential CARE customers may also qualify for past due bill forgiveness through the Arrearage Management Plan. Learn more at socialgas.com/Forgiveness.

If you have questions about how to read and understand the information on your monthly natural gas bill, visit socialgas.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

socialgas.com





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 o llame al **811**, al menos dos días hábiles antes de excavar. Verifique las respuestas de los servicios públicos a su solicitud 811 visitando DigAlert.org o 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 cuando esté a menos de 24 pulgadas de cada una de las líneas de servicios públicos que se marcaron para cuidadosamente exponer la ubicación exacta 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.

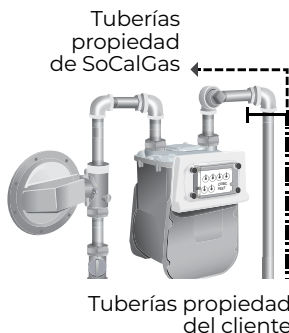


HUELA Si percibe el olor distintivo del gas natural.*

*Algunas personas tal vez no puedan percibir el olor porque tienen un sentido del olfato disminuido debido a COVID-19, 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).



REPORTE: Cualquier daño a las tuberías llámalo 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 los gasoductos hasta el medidor de gas. Para localizar y marcar las líneas propiedad del cliente, que normalmente van desde el medidor hasta el equipo de gas natural, deberá comunicarse con un profesional calificado en la ubicación de 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.

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.

Asistencia de facturación

- Nuestros representantes de servicio al cliente están aquí para ayudar. Visite socalgas.com/Contactenos para obtener más información.
- Para obtener ayuda con arreglos de pago, visite 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.
- 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.
- Si tiene preguntas sobre cómo leer y entender la información en su factura mensual de gas natural, visite 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

