

# CUSTOMER INFORMATION

## Bill Payment Options & Services During COVID-19



### WHERE AND HOW TO MAKE A PAYMENT

Beginning Monday March 23, 2020 SoCalGas branch payment offices will also be closed to the public. Some Authorized Payment Locations may close or provide intermittent service. But, don't worry. There are many other ways to pay your bill. They include:

- Drop off payment at depository boxes at our existing branch offices (include bill stub or account number with payment).
- At any one of our Authorized Payment Locations [socalgas.com/pay-bill/ways-to-pay/payment-locations](https://socalgas.com/pay-bill/ways-to-pay/payment-locations)
- Online at [socalgas.com/pay-bill](https://socalgas.com/pay-bill)
- By phone, to pay by credit, debit card or e-check, call **1-800-427-2200**.
- By mail, send bill stub with check or money order to:

**SoCalGas**  
**P.O. Box C**  
**Monterey Park, CA 91756-0000**

### WHAT WE ARE DOING TO HELP CUSTOMERS

- As a reminder, we also suspended service disconnections until further notice. This means no customer will have their natural gas turned off due to non-payment.
- We are committed to helping customers experiencing hardships, including from COVID-19.
  - If your household income has recently changed, you may now qualify for 20% off your natural gas bill with CARE. Apply online at [socalgas.com/CARE](https://socalgas.com/CARE)
  - If you are currently on CARE, you will not be required to recertify.\*
- Customer service representatives continue to be available 24-hours a day, 7 days a week to answer your questions, help you select a payment option, or determine if the service you're calling about needs our attention right away. If in need of assistance, we encourage customers to call us at **1-800-427-2200**.
- For our Small Business Customers, we are waiving late payment fees.

\*As of March 4, 2020 all CARE customers will remain on the program for the duration of the state of emergency, unless further extended by SoCalGas or the Commission.

### WHAT TO EXPECT FOR YOUR NATURAL GAS SERVICE

- Rest assured, your natural gas service will still be there for you.
- We are committed to providing safe and reliable natural gas service to our customers.
- We are making some temporary changes to some of our customer service operations, consistent with guidance from public health officials.
- We will continue to make essential and emergency service appointments, including reports of suspected natural gas leaks, carbon monoxide checks, gas meter turn-ons, natural gas outage and pilot re-lights.
- For now, some appliance check-ups and non-essential service calls - things like inoperative pool heaters, barbecues, and fire pits are being suspended.
- During emergency service visits, SoCalGas technicians may ask homeowners to move to another room to maintain a 6-foot distance, per CDC guidelines.

Visit [socalgas.com/Coronavirus](https://socalgas.com/Coronavirus) for additional information and updates.



# INFORMACIÓN AL CLIENTE

## Opciones para el pago de la factura y servicios durante la COVID-19



### DÓNDE Y CÓMO HACER UN PAGO

A partir del lunes 23 de marzo de 2020, las oficinas de pago de SoCalGas también estarán cerradas al público. Algunos lugares de pago autorizados tal vez cierren o brinden servicio intermitentemente. Pero no se preocupe. Hay muchas otras formas de pagar la factura. Éstas incluyen:

- Dejar el pago en los buzones de depósito que hay en las oficinas existentes (incluya el talón de pago o número de cuenta con su pago).
- En cualquiera de nuestros lugares de pago autorizados [socalgas.com/pay-bill/ways-to-pay/payment-locations](https://socalgas.com/pay-bill/ways-to-pay/payment-locations)
- En línea en [socalgas.com/pay-bill](https://socalgas.com/pay-bill)
- Por teléfono, para pagar con tarjeta de crédito, de débito o cheque electrónico, llame al **1-800-342-4545**.
- Por correo postal, envíe el talón de pago con un cheque o giro postal a:

**SoCalGas**  
**P.O. Box C**  
**Monterey Park, CA 91756-0000**

### QUÉ ESTAMOS HACIENDO PARA AYUDAR A NUESTROS CLIENTES

- Como recordatorio, también suspendimos las desconexiones de servicio hasta nuevo aviso. Esto significa que a ningún cliente se le desconectará el gas natural por falta de pago.
- Tenemos el compromiso de ayudar a los clientes que estén experimentando dificultades, incluidas las relacionadas con la COVID-19.
  - Si el ingreso en su hogar cambió recientemente, tal vez ahora reúna los requisitos para un 20% de descuento en su factura de gas natural con CARE. Solicite en línea en [socalgas.com/CARE](https://socalgas.com/CARE)
  - Si actualmente está con CARE, no es necesario recertificar.\*
- Los representantes de servicio al cliente continuarán estando a su disposición 24 horas al día, 7 días a la semana para contestar sus preguntas, ayudarlo a seleccionar una opción de pago o determinar si el servicio motivo de su llamada requiere nuestra atención inmediata. En caso de necesitar asistencia, invitamos a nuestros clientes a que nos llamen al **1-800-342-4545**.
- Para nuestros clientes de pequeñas empresas, estamos eliminando los cargos por pago atrasado.

\*Al 4 de marzo de 2020, todos los clientes CARE permanecerán en el programa a lo largo de la duración del estado de emergencia, a menos que lo extiendan SoCalGas o la Comisión.

### QUÉ ESPERAR DE SU SERVICIO DE GAS NATURAL

- Tenga la seguridad de que continuará contando con su servicio de gas natural.
- Tenemos el compromiso de proporcionar a nuestros clientes un servicio de gas natural seguro y confiable.
- Estamos haciendo algunos cambios temporales en algunas de nuestras operaciones de servicio al cliente, acordes con la orientación proporcionada por funcionarios de salud pública.
- Continuaremos atendiendo citas de servicios esenciales y de emergencia, lo cual incluye reportes de sospechas de fugas de gas natural, verificaciones de presencia de monóxido de carbono, conexiones de medidores de gas, interrupciones del servicio de gas natural y volver a encender el piloto.
- Por el momento, algunas visitas para la revisión de aparatos y de servicios no esenciales – cosas como calderas para piscina, asadores y chimeneas que no funcionan – están suspendidas.
- Durante las visitas de servicios de emergencia, los técnicos de SoCalGas podrán pedir a los propietarios trasladarse a otra habitación para mantener una distancia de 6 pies (2 metros), de acuerdo con las pautas de los CDC.

Visite [socalgas.com/Coronavirus](https://socalgas.com/Coronavirus) para obtener información adicional y actualizaciones.

