



A  Sempra Energy utility®

# *Su guía de servicios de SDG&E®*

*Para ayudarle a ahorrar energía y dinero*



**Y**a sea que esté interesado en establecer servicio, encontrar una manera más fácil de pagar su factura, ahorrar energía o informarse acerca de los diferentes servicios de asistencia a su disposición, estamos aquí para ayudar.

### Centro de Servicio al Cliente

Nuestros Especialistas en Servicios de Energía pueden ayudarle a tener acceso al saldo de su cuenta, pagar su factura, hacer arreglos de pago o encontrar la oficina de SDG&E® que le quede más cerca. Asegúrese de tener su número de cuenta a la mano. También puede realizar en línea muchas transacciones de la cuenta visitando **[sdge.com](http://sdge.com)**.

### Cómo establecer servicio

Por favor notifíquenos al menos cinco días hábiles antes de que necesite conectar, desconectar o transferir servicio. Aprovechando nuestra opción para conectar/desconectar el servicio a distancia cuando se muda, tal vez pueda cambiar su servicio más rápidamente. Para más información, visite **[sdge.com](http://sdge.com)** o llámenos al **1-800-311-7343**.

### Garantía de Servicio

Nuestra Garantía de Servicio le asegura que atenderemos su próxima cita de servicio o le daremos una bonificación en la factura.

### Cargos por servicio

Se aplica un Cargo por establecimiento de servicio, de hasta \$5 por medidor, en la primera factura para establecer servicio.

**Depósito** - Tal vez se requiera un depósito si no ha establecido crédito con nosotros. Después de pagar su factura a tiempo durante 12 meses consecutivos, su depósito, más intereses, será aplicado a la factura.

**Alternativas para el depósito** - Ofrecemos tres opciones para satisfacer el requisito de depósito:

- Llame antes de la fecha de vencimiento para hacer arreglos de pago.
- Pida a alguien que firme como aval de su cuenta.
- Proporcionémos una carta de buen historial crediticio de su anterior compañía de gas y electricidad.

Por favor comuníquese con nosotros si desea poner una salvaguarda adicional en su cuenta.

### Dudas sobre el servicio

Si tiene dudas acerca de nuestro servicio, comuníquese con la Comisión de Servicios Públicos de California llamando al: **1-800-649-7570** o en: 505 Van Ness Avenue Ste. 2250, San Francisco, CA 94102. Puede también enviar un mensaje de correo electrónico a [consumeraffairs@cpuc.ca.gov](mailto:consumeraffairs@cpuc.ca.gov).

### Información de contacto de SDG&E

Servicio al cliente      1-800-311-7343

---

Emergencia              1-800-611-7343

---

Sitio web                              [sdge.com](http://sdge.com)

---

Correo electrónico      [info@sdge.com](mailto:info@sdge.com)

---



## Emergencias de servicio

**Emergencias de gas** - Si percibe un olor a gas dentro o alrededor de su casa, use un teléfono afuera de su casa y notifique al departamento de bomberos o llame a SDG&E al **1-800-311-7343**. Si no recibe servicio de gas de nosotros, por favor llame inmediatamente a su proveedor de servicio de gas.

**Apagones** - Si se interrumpe el suministro eléctrico o si ve un cable de luz caído, por favor llámenos al **1-800-311-7343** para reportarlo. Por su seguridad, por favor manténgase alejado de cualquier cable eléctrico caído.

## Acerca de la factura de SDG&E

Recibirá la factura una vez al mes. Una factura de apertura o cierre puede cubrir menos días si el servicio se inició o concluyó a la mitad del periodo de facturación. La factura se vence y es pagadera al momento de recibirla.

## Opciones para el pago de la factura

Puede pagar la factura escogiendo una de las siguientes opciones:

- **My Account** - Le permite tener acceso, organizar, guardar y monitorear la información de su cuenta hasta por 25 meses.
- **Correo** - Use el sobre que viene con la factura e incluya un cheque o giro. Por favor no envíe dinero en efectivo.
- **Pago automático** - Le permite establecer pagos automáticos mensuales desde su cuenta bancaria.
- **Pago por teléfono** - Le permite pagar la factura desde su cuenta de cheques, llamando a un número sin costo.
- **Sucursal o lugar de pago** - Pague la factura en una sucursal o lugar de pago autorizado.

Para más información sobre nuestras opciones para el pago de la factura, visite **[sdge.com](http://sdge.com)** o llámenos al **1-800-311-7343**.

## Plan de Pago Nivelado

Si desea tener facturas de energía más predecibles cada mes, nuestro Plan de Pago Nivelado (LPP) es gratuito y puede ayudar. Este plan ayuda a nivelar los altibajos de su factura mensual de energía. Estos altibajos a menudo son causados por cambios en el estado del tiempo y la forma en que usa sus aparatos domésticos.

El LPP promediará su consumo y costos anuales de energía durante un periodo de 12 meses. Usted paga mensualmente un monto de factura promedio en lugar de los cargos reales.

Para presentar su solicitud, llámenos al **1-800-311-7343** o visítenos en **[sdge.com/lpp](http://sdge.com/lpp)**.

## Arreglos de pago

Comuníquese inmediatamente con nosotros si cree que pudiera tener dificultades para pagar la factura. Un representante tratará de ayudarle a convenir un plan del pago. También podemos darle los nombres de organizaciones y agencias que ayudan a la gente a pagar sus facturas de servicios públicos. O, si está

*continúa al reverso* ▶



Regístrese en **My Account**  
en **[sdge.com/myaccount](http://sdge.com/myaccount)**



registrado en My Account, puede hacer en línea los arreglos de pago. Para inscribirse, visite [sdge.com/myaccount](https://sdge.com/myaccount).

Si no paga a tiempo la factura de SDG&E o hace arreglos de pago adecuados, se le podría desconectar el servicio. Para restaurarlo, tendrá que pagar la factura en su totalidad, además de que se le cobrará un cargo por reconexión, y tal vez se requiera que pague un depósito.

### **Asistencia financiera**

Ofrecemos varios programas y servicios que pueden ayudar a reducir la factura. Puede encontrar más información sobre cada uno de los programas vía los números telefónicos y sitios web que aparecen en la sección Guía de Referencia Rápida. También puede llamar al **1-800-311-7343** o visitar [sdge.com/assistance](https://sdge.com/assistance).

**Programa de Tarifas Alternas para Energía en California (CARE)** - El programa CARE ofrece un ahorro mensual de 30% o más en la factura. Tal vez reúna las condiciones si cumple con las pautas de ingreso o participa en ciertos programas de asistencia pública.

**Programa Familiar de Reducción de Tarifas Eléctricas (FERA)** - Para hogares con tres personas o más, este programa ofrece un descuento del

12% en los costos de la electricidad una vez que el consumo de energía alcanza ciertos niveles.

**Mejoras y aparatos domésticos gratis para la casa** - El Energy Savings Assistance Program ofrece mejoras sin costo como colocación de cintas para aislar, iluminación, cabezales de bajo flujo para regadera y selectos aparatos domésticos nuevos. Tal vez tenga derecho a participar si cumple con las pautas de ingreso.

**Asignación Médica Inicial** - Las personas con enfermedades que requieren calefacción, aire acondicionado o equipo de soporte vital pueden recibir gas y electricidad a las tarifas más bajas. Se requiere la certificación de un médico. *El ingreso en el hogar no es un factor para tener derecho a participar.*

**Programa de Sensibilidad a la Temperatura** - Este programa ofrece notificación anticipada de apagones escalonados a los clientes vulnerables a los cambios extremos de temperatura o a los hogares que deben mantenerse a una temperatura constante. Los participantes en el programa de Asignación Médica Inicial quedan inscritos automáticamente.

**Revisión del funcionamiento de los aparatos domésticos de gas** - Le enviaremos a un representante de servicio a su casa para que revise el funcionamiento de sus aparatos domésticos de

Programe una revisión anual de su calefactor de gas para que esté listo cuando lo necesite.



gas natural sin ningún cargo para usted. Para que sus aparatos de gas funcionen de manera segura y eficiente, le recomendamos que se revisen cada año.

**Servicio de notificación a terceros** - Designe a un amigo, familiar o agencia de la comunidad para que reciba cualquier aviso de pago que reciba de parte nuestra. Este “tercero” podrá entonces hacerle saber que llegaron avisos de pago atrasado o de interrupción del servicio, y ofrecer consejo o ayuda.

**Servicios para personas con problemas visuales** - Iremos a su casa y marcaremos las llaves de la estufa y los termostatos para que los clientes con limitaciones visuales puedan usarlos con facilidad. La información de facturación puede obtenerse en braille, y el folleto “Ayuda adicional para aquellos que más la necesitan”, que resume los servicios que ofrecemos, también está en braille.

### ¿Necesita un nuevo aparato doméstico?

Con Marketplace de SDG&E puede buscar, comparar precios y obtener reembolsos en los productos más eficientes en energía para su casa.

- Infórmese acerca de la eficiencia energética de un producto en particular.
- Compare precios entre múltiples distribuidores.
- Busque reembolsos antes de comprar.
- Adquiera productos directamente de distribuidores participantes.

Más información en [marketplace.sdge.com](https://marketplace.sdge.com).

### Información sobre energía

Tiene a su disposición diferentes folletos gratuitos para ayudarle a usar la energía de forma prudente y segura. Consiga los folletos en cualesquiera de nuestras sucursales, o descárguelos en [sdge.com/forms](https://sdge.com/forms) o llámenos al **1-800-311-7343**.

Para los clientes con problemas auditivos o del habla, hay TDD/TTY llamando al **1-877-889-7343**.

## Guía de referencia rápida a programas y servicios:

### Facturación

1-800-311-7343

[sdge.com/myaccount](https://sdge.com/myaccount)

### Programa de Tarifas Alternas para Energía en California (CARE)

1-877-646-5525

[sdge.com/care](https://sdge.com/care)

### Folleto e información sobre energía

1-800-311-7343

[sdge.com/forms](https://sdge.com/forms)

### Energy Saving Assistance Program

1-866-597-0597

[sdge.com/esap](https://sdge.com/esap)

### Programa Familiar de Reducción de Tarifas Eléctricas (FERA)

1-877-646-5525

[sdge.com/fera](https://sdge.com/fera)

### Revisión de aparatos domésticos de gas

1-800-311-7343

[sdge.com/serviceorder](https://sdge.com/serviceorder)

### Estudio para el análisis de la eficiencia energética en el hogar

1-800-644-6133

[sdge.com/survey](https://sdge.com/survey)

### Asignación Médica Inicial

1-800-311-7343

[sdge.com/medicalbaseline](https://sdge.com/medicalbaseline)

### Reembolsos

1-800-644-6133

[sdge.com/rebates](https://sdge.com/rebates)

### Servicios para las personas con problemas visuales

1-800-311-7343

[sdge.com/assistance](https://sdge.com/assistance)

### Programa de Sensibilidad a la Temperatura

1-800-311-7343

[sdge.com/tempsensitive](https://sdge.com/tempsensitive)

### Servicio de Notificación a Terceros

1-800-311-7343

[sdge.com/assistance](https://sdge.com/assistance)

Conéctese con nosotros en [sdge.com](http://sdge.com) y a través de los medios sociales:



***Twitter.com/sdge***

***Facebook.com/SanDiegoGasandElectric***

***Pinterest.com/sdge***

***Instagram.com/sdge***

***YouTube.com/SDGEWebmaster***

***LinkedIn.com/company/san-diego-gas-&-electric***



P.O. Box 129831 | San Diego, CA 92112-9831 | 1-800-411-7343  
Conéctese en [sdge.com](http://sdge.com)