



A  Sempra Energy utility™

INFORMACIÓN SOBRE

Apagones imprevistos



1-800-311-SDGE (7343)

24 horas del día, todos los días

www.sdge.com

S E R V I C I O A L C L I E N T E

SDG&E está comprometido a proveer energía segura y confiable, así como un excepcional servicio al cliente; sin embargo, en ocasiones pueden presentarse apagones imprevistos.



Los apagones imprevistos pueden deberse a numerosas causas - accidentes de tráfico, daños a cables eléctricos, incluso a globos metálicos atrapados en cables aéreos. Dentro del área de San Diego, las dos causas más comunes por las que se presentan apagones imprevistos son las tormentas y los vientos fuertes.

Apagones imprevistos

Si se va la corriente eléctrica de manera inesperada, lo primero que tiene que hacer es revisar los interruptores del circuito o los fusibles. Podría haberse cortado la corriente porque se botó algún circuito o porque se fundió algún fusible. En ese caso, sólo tiene que reposicionar el interruptor del circuito o reemplazar el fusible y se habrá restablecido el servicio.

Si ya revisó sus circuitos y los fusibles, y están conectados adecuadamente, llame a SDG&E al **1-800-611-SDGE (7343)** para reportar el apagón. La información que usted proporcione también puede contribuir a determinar el motivo que ocasionó dicho apagón. Algunos datos específicos como por ejemplo qué vio o qué escuchó al momento de irse la corriente pueden transmitirse a nuestros expertos en solución de problemas para ayudarles a ubicar con rapidez la fuente del problema.

Al llamar, el representante de SDG&E le pedirá la siguiente información:

- Su nombre, dirección y número de teléfono
- Hora aproximada en que se interrumpió el servicio de energía
- Si falta la energía en toda la área, o sólo en su casa
- Si vio o escuchó algo inusual al momento de irse la energía eléctrica
- Si logra ver algún cable de energía en el suelo

En los casos de apagones generalizados, nuestras líneas telefónicas podrían encontrarse ocupadas, sírvase tener paciencia e intente llamar nuevamente unos minutos más tarde.

Use nuestro sistema automatizado para obtener un servicio más rápido

Use nuestro sistema automatizado para reportar rápidamente un apagón inesperado o para obtener información actualizada, y recibir la misma información que nuestros representantes de SDG&E sin tener que esperar. Su número de teléfono actual deberá ser el mismo que el que tenemos registrado en nuestro sistema. Actualizar su número de teléfono en los registros de SDG&E puede ahorrarle un valioso tiempo el día de mañana. Llame a nuestro sistema automatizado al **1-800-611-SDGE (7343)** las 24 horas al día, todos los días.

Provisiones que deben tenerse a la mano

Contemple tener las siguientes provisiones a la mano en caso de un apagón o una emergencia:

- Una linterna con un repuesto de pilas nuevas
- Un radio portátil de pilas para que pueda estar al tanto de las noticias
- Un teléfono que no dependa de la electricidad. Los teléfonos inalámbricos no funcionarán durante un apagón
- Un surtido de víveres no perecederos fáciles de preparar, incluidos frutas y bocadillos empaquetados, agua y jugos embotellados
- Un reloj de cuerda o de pilas
- Un botiquín de primeros auxilios
- Un abrelatas manual

Restablecimiento de la energía eléctrica durante apagones imprevistos

Cuando usted reporta un apagón inesperado, SDG&E envía a un experto en solución de problemas al lugar para evaluar la situación. En la mayoría de los casos, el experto puede llevar a cabo las reparaciones necesarias en el sitio, pero si el daño es de mayor envergadura, se llama a un equipo especial de reparaciones. En ocasiones, estos equipos especiales tienen que retirar barreras, tales como árboles caídos, o esperar a que bajen las aguas en caso de inundación, antes de que puedan llegar al lugar del apagón.

Una vez que el experto en solución de problemas o el equipo de reparación hayan logrado determinar cuáles son las reparaciones necesarias para restablecer la energía eléctrica, SDG&E puede ofrecer estimaciones de tiempo para el restablecimiento de la energía. Estos cálculos están sujetos a cambios, conforme lo permitan las condiciones. La seguridad es una de las máximas prioridades para SDG&E; por consiguiente, ninguno de sus empleados podrá trabajar en el restablecimiento de la energía si las condiciones no son seguras.

¿Por qué no veo a un equipo o experto en solución de problemas de SDG&E en mi área?

Incluso si no ve a una cuadrilla de SDG&E en su área, podríamos estar ya trabajando para restablecer su energía eléctrica. Con frecuencia, es necesario que reparemos subestaciones, cables y líneas de transmisión dañadas que suministran energía eléctrica

a su vecindario, antes de que podamos restablecer el servicio a su casa. Una vez que se ha restaurado el suministro al área, entonces procedemos a reparar cualquier cable tirado o dañado entre los postes de servicio público y las casas particulares.

Mis vecinos tienen energía eléctrica, ¿por qué yo no?

Distintas partes de un mismo vecindario pueden tener circuitos separados, lo que significa que puede regresar la luz al otro lado de la calle y usted seguir sin suministro. Puede tener la seguridad de que continuaremos trabajando hasta que todos y cada uno de nuestros clientes tenga energía eléctrica.

Protección de sus aparatos y equipo

Al presentarse un apagón, SDG&E recomienda que se desconecten los aparatos más delicados, como son los faxes, hornos de microondas, computadoras y televisiones. La instalación de sensores o protectores contra el aumento del voltaje pueden ayudar a proteger sus aparatos y equipo de un aumento repentino de voltaje cuando se restablezca la energía eléctrica.

También es recomendable apagar los aparatos electrodomésticos grandes, como son lavadoras o aires acondicionados para evitar que se enciendan inesperadamente una vez restablecida la corriente; sin embargo, tal vez desee dejar alguna luz encendida para saber cuándo regresa la energía.

Cerciórese de que todos los aparatos que producen calor, como estufas, tostadores, planchas y rizadores de cabello estén apagados, con el objeto de minimizar cualquier riesgo de incendio si se restablece la energía eléctrica mientras usted no se encuentra en casa.

Mantenga las puertas de su refrigerador y congelador cerradas para ayudar a mantener el aire frío adentro y evitar que se descompongan los alimentos. Un refrigerador que se mantiene cerrado puede conservar los alimentos fríos hasta 24 horas; un congelador que se mantiene cerrado puede conservar los alimentos congelados hasta 48 horas. Puede emplearse hielo seco para ayudar a proteger los alimentos dentro de su refrigerador y congelador durante apagones extremadamente prolongados. No olvide utilizar guantes al manipular el hielo seco ni lo coloque en contacto directo con los alimentos o bebidas.

Generadores eléctricos portátiles

Un generador eléctrico portátil puede ser una buena opción para mantener funcionando sus lámparas y aparatos domésticos en caso de un apagón. Si algún miembro de su familia depende de algún equipo médico, un generador portátil puede suministrar energía para el aparato de mantenimiento vital durante una emergencia.

Conectar un generador a las líneas eléctricas de SDG&E o a cualquier otra fuente de energía es un delito estatal. Además esta medida, si se hace incorrectamente, podría dañar sus aparatos y ocasionar serias lesiones o la muerte incluso a usted o a un trabajador de SDG&E que pudiera encontrarse trabajando en líneas de energía aledañas. Si tiene planeado conectar un generador eléctrico portátil durante un apagón, sírvase notificarnoslo inmediatamente llamando al **1-800-311-SDGE (7343)** y recuerde conectar todos sus aparatos directamente al generador. No conecte el generador a ningún tomacorriente de su casa. Conforme lo establecido en la legislación estatal, es responsabilidad del usuario asegurarse de que la electricidad de su generador no retroalimente las líneas de energía de SDG&E.

Si algún miembro de su familia utiliza equipo de mantenimiento vital, realice los arreglos necesarios con anticipación para contar con un suministro de energía de respaldo o para transportarlo a otro lugar.

PARA MAYOR INFORMACIÓN

Para mayor información sobre apagones imprevistos o generadores eléctricos portátiles, visite nuestro sitio Web: www.sdge.com o llame a SDG&E al **1-800-311-SDGE (7343)**. Estamos a sus órdenes las 24 horas del día, todos los días.



A  Sempra Energy utility™

*Atendiéndole hoy.
Planificando para el mañana.*

1-800-311-SDGE (7343)

www.sdge.com