



AUDIENCIAS DE PARTICIPACIÓN PÚBLICA

Solicitud de propuesta de cierre de sucursales de Southern California Gas Company (A.25-05-001)

El propósito de estas audiencias de participación pública (PPH, por sus siglas en inglés) es darle la oportunidad de comunicarse directamente con la Comisión de Servicios Públicos de California (Comisión o CPUC, por sus siglas en inglés) con relación a propuesta de cierre de sucursales de la Southern California Gas Company (SoCalGas).

Quienes deseen compartir sus perspectivas están cordialmente invitados a asistir a las audiencias de participación pública presenciales del 26 de enero de 2026, a las 2 p. m. y a las 6 p. m., y el 2 de febrero de 2026, a las 2 p. m. y a las 6 p. m., y a las audiencias virtuales del 6 de febrero de 2026, a las 2 p. m. y a las 6 p. m.

Solicitud de propuesta de cierre de sucursales de SoCalGas (A.25-05-001)

En mayo de 2025, SoCalGas presentó la Solicitud (A.) 25-05-001 ante la Comisión a fin de obtener aprobación para cerrar de manera permanente sus últimas 43 sucursales ubicadas dentro del territorio de servicio que le corresponde.

¿Por qué esta solicitando SoCalGas el cierre de sus oficinas?

SoCalGas argumenta que el uso de las oficinas de sus sucursales por parte de los clientes ha disminuido significativamente desde la pandemia del COVID-19. Las necesidades de la mayoría de los clientes, incluyendo el pago de facturas, ahora se cubren a través de otros canales, como cuentas en línea, correo o lugares de pago autorizados (APL, por sus siglas en inglés). Actualmente, cerca del 2% de los pagos son realizados en las sucursales únicamente. Según SoCalGas, el costo de operar estas oficinas, estimado en \$18.8 millones en 2024, ya no está justificado dado el bajo nivel de uso. SoCalGas estima un costo promedio de \$13.34 por transacción de pago en las sucursales, en comparación con tan solo \$0.07 de los pagos en línea. Otras grandes empresas de servicios públicos de energía reguladas en California, Pacific Gas and Electric Company, San Diego Gas & Electric Company, Southern California Edison, ya han cerrado sus sucursales.

¿En qué podría afectarle esta transacción a usted?

Los cierres podrían afectar a los clientes de SoCalGas al cambiar la forma en que acceden a los servicios en persona, incluyendo los pagos de sus facturas y las transacciones de servicio al cliente (consultas de cuentas, solicitudes de órdenes de servicio, asistencia para facturas atrasadas, asistencia financiera, quejas de facturación), lo que posiblemente crearía problemas para aquellos que dependen de las sucursales. La mayoría de los clientes ya están usando otras alternativas, como cuentas en línea, correo o lugares de pago autorizados. SoCalGas afirma que los grupos vulnerables, como los clientes de bajos ingresos, de la tercera edad y con discapacidades, seguirán teniendo acceso a los servicios necesarios, y SoCalGas planea realizar actividades de divulgación y avisos anticipados para ayudar con la transición. Según SoCalGas, cerrar las oficinas poco utilizadas ahorrará dinero, agilizará las operaciones y reducirá los costos para los clientes, al mismo tiempo que mantendrá los servicios accesibles. Si es aprobado por la Comisión, SoCalGas devolverá los ahorros a los clientes. Las nuevas opciones de servicio no costarán mucho más. SoCalGas espera gastar solo \$295,000 anualmente en nuevas opciones de servicio, ahorrando alrededor de \$18.5 millones por año, con costos de cierre estimados en \$4.1 millones. Después del cierre de las sucursales, SoCalGas afirma que los clientes aún podrán acceder a otros servicios fuera del pago de sus facturas a través de su plataforma en línea Mi Cuenta:

[Iniciar sesión | SoCalGas](#) y llamando al Centro de Contacto al Cliente, que ofrece horarios extendidos entre semana y fines de semana, soporte multilingüe, con atención 24/7 para emergencias.

¿Cómo revisará la Comisión la solicitud?

La Comisión evaluará la propuesta revisando su impacto en los clientes, incluyendo el ahorro de costos y la disponibilidad del servicio. La Comisión evaluará si el cierre de las sucursales está justificado en función de los datos de uso y si las opciones de servicio alternativas cubren adecuadamente las necesidades del cliente. En especial, los

impactos potenciales en las poblaciones vulnerables, como las personas de bajos ingresos, de la tercera edad y los clientes con discapacidades. La Comisión también considerará qué tan razonables son los esfuerzos de divulgación de SoCalGas y los planes para notificar a los clientes antes de los cierres. Finalmente, la Comisión evaluará los beneficios del ahorro de costos frente a cualquier riesgo potencial para el acceso y servicio al cliente antes de tomar una decisión.

¿Qué medidas ha tomado SoCalGas hasta ahora?

SoCalGas ya ha presentado métricas de rendimiento del servicio al cliente y encuestas para estudiar las conductas de pago de los clientes. SoCalGas realizó tres encuestas a clientes para conocer sus opiniones sobre la propuesta de cierre de sucursales: una encuesta insertada en la factura (agosto y septiembre de 2023) con 4,282 respuestas; una encuesta en línea (marzo de 2024) con 747 respuestas; y encuestas presenciales en ocho sucursales (mayo-junio de 2024) con 400 entrevistas. SoCalGas trabajó con organizaciones comunitarias y basadas en la fe locales para aumentar la concientización, ofreció encuestas en varios idiomas y formatos accesibles, y permitió a los clientes responder a través de diversos métodos. Los participantes en la encuesta presencial recibieron una tarjeta de regalo de Starbucks de \$10. Se incluyó un resumen de estos estudios en la Solicitud: (apps.cpuc.ca.gov/p/A2505001). SoCalGas ha completado las auditorías requeridas por la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) para los APL cercanos y ha proporcionado información sobre opciones de transporte para ayudar a los clientes a acceder a estos sitios.

¿Cómo propone SoCalGas comunicar el cierre de las sucursales a los clientes?

SoCalGas propone cerrar sus 43 sucursales restantes dentro de los 120 días posteriores a la aprobación de la Comisión, siguiendo los términos del arrendamiento. Los clientes serán notificados con al menos 60 días de anticipación a través de varios métodos, incluyendo correo directo, anuncios en las sucursales, volantes, anuncios locales, de redes sociales y eventos presenciales. SoCalGas también trabajará con organizaciones comunitarias y religiosas, funcionarios locales y grupos empresariales para ayudar a difundir la información y apoyar a los clientes durante la transición.

Actividades recientes sobre este procedimiento

Todos los documentos presentados en la ficha del expediente del procedimiento se pueden consultar en: apps.cpuc.ca.gov/p/A2505001, incluyendo el memorándum de alcance y la resolución del juez administrativo que establece estas audiencias de participación pública. Los clientes pueden compartir sus comentarios y leer los comentarios públicos de los demás en: apps.cpuc.ca.gov/c/A2505001.

Se espera que la Comisión llegue a una decisión final en el segundo trimestre de 2026.

Calendario de las audiencias de participación pública

Las audiencias de participación pública son una oportunidad para que el público se comunique directamente con el Juez de Derecho Administrativo y/o Comisionado asignado en relación con los asuntos planteados en este procedimiento. Sus ideas ayudarán a informar las decisiones que serán tomadas. Puede asistir a la PPH en persona o, para la PPH virtual, podrá ver una transmisión en vivo de las audiencia o participar por teléfono. También puede enviar comentarios por correo o publicarlos en el portal de comentarios públicos de la Comisión:

apps.cpuc.ca.gov/c/A2505001.

FECHA Y HORA	FORMATO	LUGAR
26 de enero de 2026 2:00 p. m. y 6:00 p. m.	Presencial únicamente	Cámaras de Comercio de la Ciudad de Glendale 613 E. Broadway, 2nd Floor Glendale, CA 91206
2 de febrero de 2026 2:00 p. m. y 6:00 p. m.	Presencial únicamente	Cámaras de Comercio de la Ciudad de Santa Ana 22 Civic Center Plaza Santa Ana, CA 92701
6 de febrero de 2026 2:00 p. m. y 6:00 p. m.	Virtual únicamente	Teléfono 800-857-1917 Contraseña: 1673482# Marque *1 si desea comentar Webcast: http://www.adminmonitor.com/ca/cpuc/

Durante estas audiencias públicas, los representantes de las partes ya involucradas en el procedimiento no tienen permitido comentar. Puede encontrar más información sobre las audiencias públicas en www.cpuc.ca.gov/pph.

Otras formas de participar

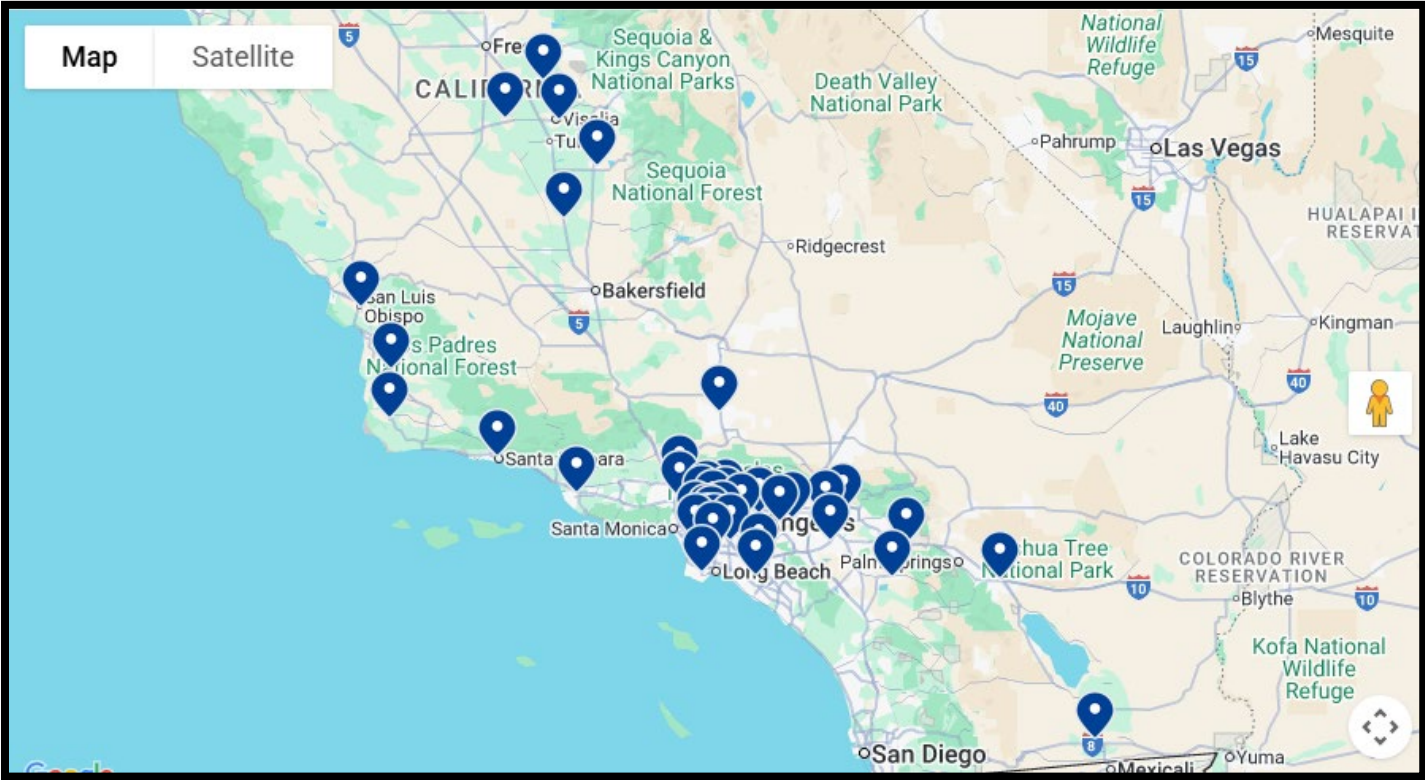
Subscríbase para recibir los documentos de A.25-05-001 en: <http://subscribe.cpuc.ca.gov/>

Envíe sus comentarios vía electrónica a la CPUC usando el botón “Agregar comentario público” en la pestaña “Comentario público” de la ficha de registro de A. 25-05-001 apps.cpuc.ca.gov/c/A2505001. También puede revisar otros comentarios públicos relacionados con esta normativa. El público puede enviar múltiples comentarios públicos a lo largo del procedimiento. Si tiene preguntas sobre los procesos de la Comisión o cómo participar, puede comunicarse con el Asesor Público de la CPUC en:

- Teléfono: 1-866-849-8390 (gratuito) o 1-415-703-2074
- Correo postal: CPUC Public Advisor’s Office, 505 Van Ness Avenue, San Francisco, CA 94102
- Correo electrónico: public.advisor@cpuc.ca.gov

Por favor, haga referencia a la Solicitud de Propuesta de Cierre de Sucursales de SoCalGas 25-05-001, en todas sus comunicaciones con la CPUC.

Sucursales de SoCalGas



Sucursales - Horario de atención: Lunes a viernes de 9 a. m. a 5 p. m.

Alhambra, 333 E. Main St. Suite J
Anaheim, 716 S. State College Blvd.
Banning, 60 E. Ramsey St. #A
Commerce, 5708 E. Whittier Blvd.
Compton, 700 N. Long Beach Blvd.
Corona, 341 S. Lincoln Ave. #A
Covina, 932 N. Citrus Ave.
Delano, 1227 Jefferson St.
Dinuba, 239 E. Tulare St.
El Centro, 1111 W. Main St
El Monte, 11912 Valley Blvd., Suite B
Fontana, 9781 Sierra Ave. #C
Glendale, 919 S. Central Ave. #B
Hanford, 420 N. 11th Ave. #105
Hemet, 280 E. Stetson Ave.
Hollywood, 1811 Hillhurst Ave.
Huntington Park, 5916 Pacific Blvd.
Indio, 45123 Towne Ave.
Inglewood, 3530 W. Century Blvd. Ste. 102
Lancaster, 2065 W. Avenue K
Lompoc, 128 S. "H" St.

Los Angeles, 3739 Crenshaw Blvd. #C
Los Angeles, 4619 S. Central Ave.
Los Angeles, 2522 N. Daly St.
Ontario, 962 N. Mountain Ave.
Oxnard, 1640 E. Gonzales Rd.
Pasadena, 1214 E. Green St. #102
Pomona, 196 E. 3rd St.
Porterville, 59W. Thurman Ave.
Riverside, 7000 Indiana Ave. #105
San Bernardino, 1136 N. Mount Vernon Ave. #305
San Fernando, 444 S. Brand Blvd. Suite 101
San Luis Obispo, 2240 Emily St. Suite 140
San Pedro, 1851 N. Gaffey St. Suite A
Santa Ana, 738 S. Harbor Blvd.
Santa Barbara, 134 E. Victoria St.
Santa Fe Springs, 11516 Telegraph Rd.
Santa Maria, 550 E. Betteravia Rd. Suite B
South Gate, 3530 Tweedy Blvd.
Van Nuys, 6550 Van Nuys Blvd.
Visalia, 1305 E. Noble Ave.
Watts, 1665 E. 103rd St.
Wilmington, 929 N. Avalon Boulevard - *(cerrada de forma involuntaria el 10 de septiembre de 2024)*

A continuación, se muestra un enlace al sitio web de SoCalGas con información sobre las sucursales y los lugares de pago autorizados:

<https://www.socalgas.com/billing-payment/ways-to-pay/payment-locations>