



TRỢ CẤP KHẮC PHỤC THẢM HỌA KHẨN CẤP

SoCalGas muốn giúp giảm nhẹ gánh nặng cho những người bị ảnh hưởng bởi thảm họa khi Thống Đốc California tuyên bố Trạng Hợp Khẩn Cấp của Tiểu Bang hoặc khi Tổng Thống Hoa Kỳ tuyên bố trạng hợp khẩn cấp trên toàn liên bang. Những khách hàng nào không có dịch vụ gas thiên nhiên và cần chuyển nhà (tạm thời hoặc vĩnh viễn) vì phải chịu thiệt hại, như hỏa hoạn/lò đất, những thay đổi sau đây sẽ áp dụng trong chính sách này:

- Các hóa đơn cuối cùng sẽ được miễn để hỗ trợ khách hàng nào có nhà được gắn thẻ đỏ.
- Bất kỳ khoản đặt cọc nào chưa sử dụng sẽ được ghi có vào tài khoản của quý vị với khách hàng nào có nhà được gắn thẻ đỏ.
- Sẽ không tính khoản đặt cọc với khách hàng nào đang nối lại dịch vụ.
- SoCalGas sẽ không cắt dịch vụ do không thanh toán trong thời gian xảy ra trạng hợp khẩn cấp.
- Những thỏa thuận thanh toán linh hoạt sẽ được áp dụng, khi có yêu cầu, cho khách hàng nào sống trong các khu vực bị ảnh hưởng và có thể trở về nhà.

Chúng tôi muốn trấn an khách hàng nào tạm thời bị cắt dịch vụ khí thiên nhiên theo yêu cầu của nhân viên ứng phó khẩn cấp, rằng họ sẽ không bị lập hóa đơn dịch vụ trong thời gian mất dịch vụ tạm thời.

Để biết thêm thông tin, vui lòng liên lạc đường dây trợ giúp dịch vụ khách hàng của chúng tôi theo số **1-800-427-2200**.

NHỮNG CÂU HỎI THƯỜNG GẶP VỀ HÓA ĐƠN

Liệu tôi sẽ nhận được hóa đơn trong khoảng thời gian khí thiên nhiên bị gián đoạn không?

Nếu dịch vụ khí thiên nhiên cấp cho địa chỉ của quý vị bị gián đoạn để đề phòng hoặc do nhà của quý vị bị hư hỏng, quý vị sẽ không bị lập hóa đơn cho những ngày quý vị không có dịch vụ.

Hóa đơn của tôi sẽ phản ánh sự gián đoạn dịch vụ như thế nào?

Phần Các Khoản Phí Hiện Tại của hóa đơn của quý vị sẽ phản ánh những ngày chúng tôi cung cấp dịch vụ cho quý vị. Nếu dịch vụ bị gián đoạn ở giữa kỳ hóa đơn, quý vị sẽ nhận thấy rằng chúng tôi đã chia kỳ hóa đơn của quý vị thành hai khoảng thời gian. Khoảng thời gian đầu tiên bao gồm dịch vụ từ ngày cuối cùng chúng tôi lập hóa đơn đến ngày gián đoạn. Khoảng thời gian thứ hai bao gồm dịch vụ từ ngày chúng tôi khôi phục dịch vụ đến ngày cuối cùng được tính vào hóa đơn hiện tại. Khoảng trống giữa ngày gián đoạn và ngày chúng tôi khôi phục dịch vụ phản ánh những ngày gián đoạn mà quý vị không bị tính tiền. Quý vị có thể xem hóa đơn trực tuyến tại www.socalgas.com/billing-payment/ways-to-pay

Hóa đơn nào sẽ phản ánh sự gián đoạn dịch vụ?

Hóa đơn đầu tiên theo lịch bình thường quý vị nhận được sau khi dịch vụ được khôi phục sẽ phản ánh sự gián đoạn dịch vụ. Nó sẽ được phản ánh như nêu trên.



TRỢ CẤP KHẮC PHỤC THẢM HỌA KHẨN CẤP

Tôi bị lập hóa đơn dịch vụ trong giai đoạn gián đoạn. Tôi có cần yêu cầu một hóa đơn điều chỉnh không?

Chúng tôi đình chỉ việc lập hóa đơn cho tất cả khách hàng bị ảnh hưởng bởi một trường hợp khẩn cấp. Nếu hóa đơn của quý vị không phản ánh sự gián đoạn dịch vụ như mô tả bên trên, vui lòng gọi cho chúng tôi theo số **1-800-427-2200** và cung cấp thông tin của quý vị và chúng tôi sẽ điều tra. Quý vị có thể xem hóa đơn trực tuyến tại www.socalgas.com/billing-payment/ways-to-pay.

Công ty có lập hóa đơn dịch vụ gas thiên nhiên cho tôi nếu nhà của tôi bị hư hại hoặc tôi bị mất nhà trong thiên tai khi có tuyên bố Tình Trạng Khẩn Cấp không?

Chúng tôi hợp tác với các cơ quan địa phương để xác định tất cả những căn nhà bị thiệt hại hoặc bị phá hủy. Nếu nhà của quý vị bị thiệt hại hoặc bị phá hủy, trương mục của quý vị sẽ đóng vào ngày xảy ra trường hợp khẩn cấp. Quý vị sẽ nhận được sao kê cuối cùng từ chúng tôi để xác nhận rằng trương mục của quý vị đã đóng nhưng quý vị sẽ không bị tính bất kỳ khoản phí dịch vụ nào cho kỳ hóa đơn cuối. Nếu quý vị có khoản đặt cọc hoặc còn tín dụng trong trương mục, quý vị sẽ nhận được chi phiếu cho khoản tiền đó. Sao kê cuối cùng và chi phiếu hoàn tiền sẽ được gửi riêng đến địa chỉ gửi thư có trong hồ sơ. Xin vui lòng liên lạc với chúng tôi theo số **1-800-427-2200** nếu quý vị cần cập nhật thông tin liên lạc của mình.