

在加州州長宣布進入緊急狀態或美國總統和聯邦政府宣布進入緊急狀態時，**SoCalGas** 希望幫助受災人們減輕負擔。對於由於破壞（例如火災/泥石流破壞）導致沒有天然瓦斯服務和需要搬遷（臨時或永久）的用戶，作為本政策的一部分，下列變更適用：

- 將免除最終帳單以減輕房屋被貼上紅色標籤的用戶之負擔。
- 對於房屋已經貼上紅色標籤的用戶，任何未用的押金將被記入您的帳戶。
- 對於重新建立服務的用戶，不收取押金。
- 在此緊急時期，SoCalGas 不會因未付款切斷服務。
- 對於居住在受影響地區且能夠返家的用戶，可應請求提供靈活付款安排。

對於應緊急應變人員的請求臨時切斷天然瓦斯服務的用戶，我們亦向他們保證在此臨時切斷期間不會向他們收取服務費用。

欲知更多資訊，請撥打 **1-800-427-2200** 與我們的用戶服務熱線聯絡。

收費常見問題

在天然瓦斯服務切斷期間，是否會收取服務費用？

若作為一項預防措施或由於房屋的損壞而切斷天然瓦斯服務，則在沒有服務的日子不會向您收費。

帳單如何反映服務切斷？

帳單的目前費用部分將反映我們為您提供服務的天數。若服務在收費週期的中間切斷，則您會發現我們會將收費週期分為兩個區間。第一個區間涵蓋我們收費的最後日期到切斷日期的服務。第二個區間涵蓋從我們恢復服務的日期到目前帳單所涵蓋服務的最後日期的服務。切斷日期和我們恢復服務的日期之間的空白反映不會向您收費的切斷天數。您可在 www.socalgas.com/billing-payment/ways-to-pay 上線查看帳單。

哪個帳單將反映服務切斷？

服務恢復之後收到的第一個定期計劃帳單將反映服務的切斷。反映方式如上文所述。



緊急災難救濟

在服務切斷期間，我被收取了服務費用。我是否需要請求更正帳單？

如果您的帳單沒有如上所述反映服務切斷，請撥打 **1-800-427-2200** 致電我們并提供相關資訊，我們將進行調查。您可在 www.socalgas.com/billing-payment/ways-to-pay 上線查看帳單。

在宣布緊急狀態期間，若我的房屋由於自然災害而遭到損壞或徹底毀壞，我是否仍然需要繳納天然瓦斯服務的費用？

我們與當地機構合作以確定損毀或毀壞的所有房屋。若您的房屋損毀或毀壞，則您的帳戶將在緊急事件當日關閉。您將收到我們的最終聲明，以確認您的帳戶已經關閉，但在關閉帳單期間，我們不會向您收取任何服務費用。若您有現存押金或信用餘額，則您將會收到該餘額的退款支票。您的最終聲明和退款支票將單獨郵寄至記錄的郵寄地址。若您需要更新此資訊，請撥打 **1-800-427-2200** 聯絡我們。