

SoCalGas는 재난의 영향을 받은 고객의 부담을 덜어드리고자 합니다. 천연 가스 서비스를 받지 못하는 고객과 화재/진흙 사태와 같은 예기치 않은 피해로 인해 (임시 또는 영구적으로) 다른 지역으로 옮겨야 하는 고객의 경우 다음의 변경 사항이 정책의 일부로 적용됩니다.

- 집이 현재로서는 거주 불능 상태인 고객의 부담을 완화하기 위해 최종 고지서에 대한 요금 지불이 면제될 것입니다.
- 집이 현재로서는 거주 불능 상태인 고객의 미사용 보증금은 고객의 계정으로 입금 처리될 것입니다.
- 서비스를 재설정하는 고객에게는 보증금 예치를 요구하지 않을 것입니다.
- SoCalGas는 이러한 긴급 상황 기간 중에는 요금 미지불을 이유로 서비스를 차단하지 않을 것입니다.
- 영향을 받은 지역에 거주하는 집으로 돌아갈 수 있는 고객은 요금 지불을 신축성 있는 분할 지불 방식으로 해 줄 것을 요청할 수 있습니다.

당사는 또한 긴급 대응 요원의 요청에 따라 천연 가스 서비스가 일시 중단된 고객에 대해서는 서비스 중단 기간에 대한 서비스 요금을 청구하지 않을 것입니다.

자세한 정보는 고객 서비스 헬프라인 전화 **1-800-427-2200**으로 문의하십시오.

자주 묻는 질문

천연 가스 서비스가 중단된 기간에 대한 서비스 요금이 청구됩니까?

예방 조치로 또는 집의 파손으로 인해 고객님의 주소지에 천연 가스 공급서비스가 중단된 경우, 서비스를 받지 못한 기간에 대한 요금은 청구되지 않을 것입니다.

요금 고지서에 서비스 중단이 어떻게 반영됩니까?

요금 고지서의 현행 요금 섹션에는 당사가 제공한 서비스 일수가 표시됩니다. 요금 청구 기간 도중에 서비스가 중단된 경우 요금 청구 기간이 두 구간으로 나누어 진 것을 볼 수 있을 것입니다. 첫 번째 구간은 종전 요금 청구 마지막 날부터 서비스가 중단된 날까지의 서비스가 포함됩니다. 두 번째 구간은 서비스가 복원된 날부터 현행 요금 청구 마지막 날까지의 서비스가 포함됩니다. 서비스 중단 일자와 서비스 복원 일자 간의 시간적 공백은 서비스 요금이 부과되지 않는 서비스 중단 일수를 나타냅니다. 고객님의 요금 고지서는 www.socalgas.com/pay-bill/my-account에서 온라인으로 보실 수 있습니다.

서비스 중단은 어떤 요금 고지서에 반영됩니까?

서비스가 복원된 후 처음으로 받게 되는 정기적으로 청구되는 요금 고지서에 서비스의 중단이 반영됩니다. 서비스 중단은 위에서 설명한대로 반영됩니다.

서비스 중단 기간 동안에 서비스 요금 고지서를 받았습니다. 수정된 요금 고지서를 요청해야 합니까?

긴급 상황의 영향을 받은 고객에 대한 요금 고지는 일시 중단됩니다. 서비스 중단이 위에서 설명한 대로 요금 고지서에 반영되지 않는 경우 **1-800-427-2200**으로 당사에 전화하여 그러한 사실을 알려주시면 조사하도록 하겠습니다. 고객님의 요금 고지서는 www.socalgas.com/pay-bill/my-account에서 온라인으로 보실 수 있습니다.

긴급 상황으로 인해 집이 파괴된 경우 천연 가스 서비스 요금이 청구됩니까?

당사는 파괴된 모든 주택을 파악하기 위해 지역의 기관들과 협력하고 있습니다. 고객님의 집이 파괴된 경우 고객님의 계정은 긴급 상황이 발생한 날 현재 기준으로 해지됩니다. 고객님은 당사로부터 계정이 해지되었음을 확인하는 최종 명세서를 받게 되지만 해지된 청구 기간에 대한 요금은 부과되지 않습니다. 고객님의 계정에 사용하지 않은 보증금 또는 크레딧 잔액이 있는 경우 해당 잔액에 대한 환급금이 수표로 지급될 것입니다. 고객님의 계정에 대한 최종 명세서와 수표는 당사에 등록되어 있는 고객님의 우편 주소로 별도로 우송될 것입니다. 고객님의 우편 주소의 업데이트가 필요한 경우에는 **1-800-427-2200**으로 연락해 주십시오.