

**SoCalGas muốn giúp giảm nhẹ gánh nặng cho những ai bị ảnh hưởng bởi thảm họa. Với khách hàng nào không có dịch vụ khí thiên nhiên và cần chuyển nhà (tạm thời hoặc vĩnh viễn) do có bất kỳ thiệt hại nào không lường trước được, chẳng hạn như thiệt hại do hỏa hoạn/lở 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 nổi lại dịch vụ.
- SoCalGas sẽ không cắt dịch vụ do không thanh toán trong thời gian xảy ra trường 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 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/pay-bill/my-account](http://www.socalgas.com/pay-bill/my-account)

### **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.

### **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/pay-bill/my-account](http://www.socalgas.com/pay-bill/my-account)

### **Liệu quý vị có lập hóa đơn cho tôi đối với dịch vụ khí thiên nhiên nếu nhà của tôi bị phá hủy do trường hợp khẩn cấp không?**

Chúng tôi đang hợp tác với các cơ quan địa phương để xác định tất cả các căn nhà bị phá hủy. Nếu nhà của quý vị bị phá hủy, tài khoản của quý vị sẽ được 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 tài khoản của quý vị đã được đóng nhưng quý vị sẽ không bị tính bất kỳ khoản phí dịch vụ nào đối với kỳ hóa đơn cuối. Nếu quý vị có một khoản đặt cọc hiện hữu hoặc kết sổ thừa, quý vị sẽ được hoàn tiền đối với số dư đó. Sao kê cuối cùng và séc hoàn tiền của quý vị sẽ được gửi riêng đến địa chỉ gửi thư có trong hồ sơ. Vui lòng liên lạc chúng tôi theo số **1-800-427-2200** nếu quý vị cần cập nhật thông tin này.