

PHILADELPHIA GAS WORKS  
800 W. MONTGOMERY AVENUE  
PHILADELPHIA, PA 19122-0050

Ngày:  
Số tài khoản:  
Tên Khách hàng:  
Địa chỉ cơ sở:

## DỊCH VỤ CUNG CẤP KHÍ ĐỐT CỦA QUÝ VỊ ĐÃ BỊ CẮT

### CHÚNG TÔI CẮT DỊCH VỤ CUNG CẤP KHÍ ĐỐT CỦA QUÝ VỊ VÌ:

- \_\_\_ Quý vị không thanh toán hóa đơn quá hạn của mình.
- \_\_\_ Quý vị không trả tiền đặt cọc.
- \_\_\_ Quý vị không cho chúng tôi kiểm tra đồng hồ đo của quý vị.
- \_\_\_ Quý vị không đáp ứng các yêu cầu và/hoặc không hoàn tất đơn đăng ký.
- \_\_\_ Dịch vụ trộm hoặc giả mạo thiết bị tiện ích
- \_\_\_ Thanh toán bị từ chối.
- \_\_\_ Gian lận/Xuyên tạc tài liệu.

### ĐỂ TIẾP TỤC SỬ DỤNG DỊCH VỤ, QUÝ VỊ PHẢI THỰC HIỆN TẤT CẢ CÁC VIỆC SAU ĐÂY:

Thu xếp việc thanh toán hóa đơn quá hạn \$  
Trả Phí Mở Dịch Vụ \$123,23 (Cộng thêm \$372,00 nếu chúng tôi phải đào đường để cắt nguồn khí đốt).  
Trả tiền đặt cọc (nếu được yêu cầu) \$ \_\_\_\_\_  
Khác: \_\_\_\_\_

- Quý vị phải liên hệ với chúng tôi sau khi hoàn tất việc thanh toán để đảm bảo mình đáp ứng tất cả các điều kiện cần có để mở lại dịch vụ và thu xếp việc tiếp nhận dịch vụ cho nhà ở của quý vị. Quý vị có thể được yêu cầu trả nhiều hơn số tiền ghi trong thông báo này để khôi phục lại dịch vụ.

#### THÔNG BÁO VỀ TÌNH TRẠNG Y TẾ KHẨN CẤP

**HÃY THÔNG BÁO VỚI CHÚNG TÔI NẾU TRONG GIA ĐÌNH QUÝ VỊ CÓ NGƯỜI ĐAU YẾU NGHIÊM TRỌNG HOẶC GẶP VẤN ĐỀ VỀ SỨC KHỎE VÀ CÓ NGUY CƠ NẶNG HƠN NẾU DỊCH VỤ BỊ GIÁN ĐOẠN. CHÚNG TÔI SẼ KHÔI PHỤC DỊCH VỤ CUNG CẤP KHÍ ĐỐT CHO QUÝ VỊ TRONG VÒNG 24 GIỜ trong thời gian bị bệnh, với điều kiện quý vị:**

1. Có xác nhận của bác sĩ có GIẤY PHÉP HÀNH NGHỀ, trợ lý bác sĩ hoặc y tá qua điện thoại hoặc bằng văn bản khẳng định tồn tại vấn đề y tế đó và nó có thể chuyển biến xấu đi nếu dịch vụ của quý vị không được khôi phục; và
2. Hãy gọi cho chúng tôi theo số 215-235-1777 để sắp xếp thanh toán các hóa đơn của quý vị. Quý vị phải cung cấp cho chúng tôi thông tin về thu nhập của hộ gia đình và người cư trú để xác định các điều khoản thanh toán và được bảo vệ theo chứng nhận y tế.
3. BÁC SĨ CÓ GIẤY PHÉP HÀNH NGHỀ, TRỢ LÝ BÁC SĨ HOẶC Y TÁ GỬI THƯ CHO PGW TRONG VÒNG 3 NGÀY ĐỂ XÁC NHẬN VẤN ĐỀ Y TẾ CỦA QUÝ VỊ.

#### LƯU Ý QUAN TRỌNG

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc cần biết thêm thông tin, vui lòng gọi cho chúng tôi theo số 215-235-1777 hoặc gửi thư cho chúng tôi theo địa chỉ P.O. Box 3500, Philadelphia, PA 19122. Sau khi trao đổi với chúng tôi, nếu quý vị vẫn chưa hài lòng, quý vị có thể gửi đơn khiếu nại lên Ủy Ban Tiện Ích Công Cộng (Public Utility Commission, PUC). PUC sẽ cố gắng giúp quý vị giải quyết vấn đề. Để liên hệ, quý vị có thể gọi điện (800) 692-7380 hoặc gửi thư đến: Pennsylvania Public Utility Commission, Box 3265, Harrisburg, PA 17105-3265.

#### CÁC ĐIỀU KHOẢN VỀ VIỆC NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ TRONG MÙA ĐÔNG (Từ ngày 1 tháng 12 đến ngày 31 tháng 3)

- **Chúng tôi sẽ khôi phục dịch vụ của quý vị trong vòng 24 giờ** tính từ lúc quý vị đáp ứng tất cả các yêu cầu mở lại dịch vụ. Trường hợp phải đào đường, có thể mất đến 7 ngày.

- **Có một số quy định đặc biệt về việc ngừng cung cấp khí đốt vào mùa đông đối với đối tượng người có thu nhập thấp.** Cộng thu nhập hằng tháng của hộ gia đình lại với nhau và nhìn vào bảng dưới đây để xác định mình thuộc nhóm nào.
- **Nếu thu nhập của quý vị ở mức 150% so với chuẩn nghèo liên bang hoặc thấp hơn thì chúng tôi phải có sự đồng ý của PUC trước khi ngừng cung cấp dịch vụ cho quý vị.** Nếu quý vị không nhận được thông báo về việc chúng tôi đã được PUC cho phép thì hãy gọi ngay cho chúng tôi.
- **Trong trường hợp thu nhập của quý vị nằm trong khoảng 150% - 250% so với chuẩn nghèo liên bang, chúng tôi sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nếu:**
  1. Gia đình có trẻ nhỏ dưới 12 tuổi hoặc người cao tuổi trên 65 tuổi; hoặc
  2. Quý vị đã thanh toán ít nhất một nửa hóa đơn tiền khí đốt của hai tháng gần nhất; hoặc
  3. Nếu trong hai tháng qua quý vị phải trích tối thiểu 15% thu nhập của hộ gia đình để chi trả hóa đơn tiền khí đốt.

#### Chuẩn Nghèo Liên Bang (Federal Poverty Guidelines, FPG) năm 2021

Quy mô hộ gia đình	Thu nhập được tính là dưới 150% so với FPG nếu tổng thu nhập hằng tháng ở mức:	Thu nhập từ 151-250% so với FPG nếu tổng thu nhập hằng tháng ở mức:
1	\$1.610 trở xuống	\$1.611 - \$2.683
2	\$2.178 trở xuống	\$2.179 - \$3.629
3	\$2.745 trở xuống	\$2.746 - \$4.575
4	\$3.313 trở xuống	\$3.314 - \$5.521
thêm một người thì cộng thêm	\$568	\$569 - \$946

- Nếu quý vị có lệnh Bảo Vệ Khỏi Bị Lạm Dụng hợp lệ của tòa án thì quý vị sẽ được hưởng một số biện pháp bảo vệ thêm khác. **Hãy gọi ngay cho chúng tôi theo số 215-235-1777.** (Chúng tôi sẽ yêu cầu quý vị cung cấp bản sao lệnh của tòa án.)
- Quý vị có thể có đủ điều kiện nhận được thỏa thuận thanh toán hoặc chương trình hỗ trợ đặc biệt. Hãy gọi ngay đến số 215-235-1777 để **cung cấp cho chúng tôi thông tin về thu nhập của hộ gia đình và người cư trú.** Chúng tôi có thể sẽ yêu cầu quý vị nộp giấy tờ về thu nhập, chẳng hạn như phiếu lương hoặc chứng từ thuế.
- **Nếu chủ nhà là người thanh toán hóa đơn tiện ích thì quý vị sẽ được nhận những biện pháp bảo vệ pháp lý khác.** Vui lòng gọi cho chúng tôi theo số 215-235-1777.
- Nếu quý vị không hiểu hoặc không nói được tiếng Anh, hãy gọi cho chúng tôi theo số 215-235-1777 để được hỗ trợ thông dịch miễn phí.
- Tất cả những người trưởng thành cư trú tại địa chỉ và có tên trên giấy thế chấp, khế ước nhà hoặc hợp đồng thuê nhà đều được xem là khách hàng và phải chịu trách nhiệm thanh toán hóa đơn để khôi phục lại dịch vụ.
- **TẤT CẢ** những người trưởng thành đang sống tại địa chỉ đó có thể phải thanh toán toàn bộ hoặc một phần hóa đơn để khôi phục lại dịch vụ.

# SE HA DESCONECTADO SU SERVICIO DE GAS

## NOSOTROS DESCONECTAMOS SU SERVICIO DE GAS

### DEBIDO A:

- \_\_\_ Usted no pagó su factura atrasada.
- \_\_\_ Usted no pagó su depósito de seguridad.
- \_\_\_ Usted no nos ha dado acceso a su medidor.
- \_\_\_ Usted no ha cumplido con los requisitos y/o no ha completado la solicitud de proceso para el servicio.
- \_\_\_ Robo del servicio o alteración de equipo del servicio público.
- \_\_\_ Pago rechazado.
- \_\_\_ Fraude/Representación falsa de un hecho material.

### PARA QUE SE LE VUELVA A CONECTAR EL SERVICIO USTED DEBE HACER TODO LO SIGUIENTE:

Hacer un acuerdo de pago de su factura atrasada de \_\$ Pagar un cargo por reconexión de \$123.23 (Mas \$372.00 si excavamos la calle para desconectar el gas).

Pagar un Depósito (si se requiere) de

Otro: \_\_\_\_\_

- Se debe comunicar con nosotros después de haber hecho el pago para asegurarse de que se haya cumplido con todas las condiciones para la reconexión del servicio y coordinar el acceso a sus instalaciones. Es posible que se le requiera que pague más que el importe de este aviso para reconectar su servicio.

### AVISO SOBRE EMERGENCIAS MEDICAS

AVÍSENOS SI ALGUIEN QUE VIVE EN SU CASA ESTÁ GRAVEMENTE ENFERMO O TIENE UN PROBLEMA MÉDICO. NO LE DESCONECTAREMOS

EL SERVICIO durante dicha enfermedad si usted:

1. Le pide a su médico, asistente de médico o enfermera con licencia para ejercer que certifique por teléfono o por escrito la existencia de la enfermedad y que podría agravarse si le cortan el servicio y
2. Hace arreglos para pagar sus cuentas actuales. Debe proporcionarnos información de los ingresos de su familia y sus ocupaciones para que determinemos los términos de su pago mientras tenga la protección de la certificación médica.
3. Se comunica con nosotros al 215-235-1777.
4. SU MÉDICO, ASISTENTE DE MÉDICO O ENFERMERA CON LICENCIA PARA EJERCER DEBERÁ ENVIAR UNA CARTA A PGW EN UN PLAZO DE 3 DÍAS PARA VERIFICAR SU ENFERMEDAD O PROBLEMA MÉDICO.

### COSAS IMPORTANTES QUE DEBE SABER

Si tiene preguntas o necesita más información, llámenos al 215- 235-1777. Después de hablar con nosotros, si no está satisfecho, puede presentar una queja con la Comisión de Servicios Públicos (Public Utility Commission, PUC). La PUC tratará de ayudarle con su problema. Para comunicarse con ellos llame al (800) 692-7380 o escriba a: Pennsylvania Public Utility Commission, Box 3265, Harrisburg, PA 17105-3265.

### DISPOSICIONES PARA LA DESCONEXIÓN EN INVIERNO (1 de diciembre al 31 de marzo)

- **Nosotros reconectaremos su servicio dentro de 24 horas** después que usted haya cumplido con todos los requisitos para que se le reconecte el servicio. Donde se requiera excavar la calle, puede demorar hasta 7 días.
- **Si tiene un bajos ingresos, hay reglas especiales sobre si podemos o no desconectar su gas durante el invierno.** Sume los ingresos mensuales del grupo familiar y mire la tabla para determinar cuál es su grupo.
- **Si sus ingresos son iguales al 150% de las Directrices Federales de Pobreza o menores, primero tenemos que pedir autorización a la PUC para desconectar su servicio.** Si no recibió el aviso de que obtuvimos autorización de la PUC, llámenos inmediatamente.
- **Si sus ingresos son mayores del 150% pero no exceden el 250% de las Directrices Federales de Pobreza, no le desconectaremos el servicio si:**

1. Alguien en el grupo familiar tiene 12 años de edad o es menor o tiene 65 años o es mayor; o
2. Usted ha pagado por lo menos la mitad de sus dos últimas facturas mensuales de gas; o
3. Si durante los dos últimos meses usted ha pagado por lo menos el 15% de sus ingresos para las facturas de gas.

Directrices Federales de Pobreza 2021		
Tamaño del grupo familiar incluyendo niños:	Sus ingresos mensuales son el 150% de la FPG o inferiores si son de:	Sus ingresos mensuales están entre el 151-250% de la FPG si son de:
1	\$1,610 o menos	\$1,611 - \$2,683
2	\$2,178 o menos	\$2,179 - \$3,629
3	\$2,745 o menos	\$2,746 - \$4,575
4	\$3,313 o menos	\$3,314 - \$5,521
Cada persona adicional agrega	\$568	\$569 - \$946

- Si tiene una orden de Protección Contra Abuso (Protection From Abuse) de un tribunal, hay algunas protecciones adicionales disponibles para usted. **Llámenos inmediatamente al 215-235-1777.** (Se le pedirá que nos proporcione una copia de la orden.)
- Es posible que pueda ser elegible para un acuerdo de pago o programas de ayuda especiales adicionales. Llame al 215-235-1777 inmediatamente para proporcionarnos los ingresos de su grupo familiar y la información de los ocupantes. Es posible que se requiera documentación de sus ingresos, como recibos de pago o documentos de impuestos.
- **Si la persona que le alquila la vivienda paga su factura de servicios usted tiene otras protecciones legales.** Llámenos al 215-235-1777.
- Si tiene problemas para entender o hablar el inglés, llámenos al 215-235-1777 para conseguir una interpretación gratis.
- Todos los ocupantes adultos de las instalaciones cuyos nombres figuren en la hipoteca, el título o el alquiler se consideran el cliente y son responsables del pago para que se reconecte el servicio.
- CUALQUIER adulto ocupante que haya vivido en la residencia tendrá que pagar todo o parte de esta cuenta para que le restauren el servicio.