

索賠程序

我們了解您蒙受損失，且您認為 PG&E 可能要承擔責任。如果我們證實需要為這項損失負責，我們希望可以迅速為您提供合理的賠償。為了能評估您的索賠請求，我們必須確定事件是如何發生且是否由我們造成，並會依法為您提供合理賠償。以下是一些向 Pacific Gas and Electric Company 提交索賠方面的常見問題。

有什麼索賠政策和程序？ PG&E 的政策是迅速和合理地回應索賠請求。我們會根據您提供的資訊以及我們自己的調查，來評估每一個索賠請求。調查索賠所需的時間取決於您提供的資訊及事件的複雜性。我們的目標是在收到索賠請求後 30 天內做出決定。然而，如果涉及到複雜問題，或我們需要更多資訊，這項審核程序可能需要較長時間。

誰對損害承擔責任？ 一般而言，PG&E 會負責因其疏忽而造成的損害。如果由於 PG&E 有不合理的行為，或由於我們無故地沒有採取應要採取的行動而導致任何人、商業或財產蒙受損害，那麼我們有責任賠償合理的損失。若是並非由本公司造成或因不可抗力而造成的損害，我們不會承擔責任。例如，在大部份情況下，對於由地震、天氣狀況（如閃電、洪水、暴風、極端高溫或強風）造成的停電或電壓波動，我們概不負責；另外，對於由其他電網營運商的指示或並非我們造成的天然氣供應故障而導致的供電限制或停電，我們也不負責。在某些情況下，PG&E 可能只負責賠償部份損失。此時，我們將支付需要承擔的合理部份。

您有什麼索賠選擇？ 您可以選擇向您的保險公司提出索賠請求，保險公司可能不進行調查也會為您提供賠償，也可能會支付損壞物品的重置價值，視乎您的承保範圍。您的保險公司將向 PG&E 索取賠償。

如果您的索賠請求被拒，將會怎樣？ 如果您的索賠請求被拒，我們會發信解釋原因。這可能是因適用於您情況的煤氣或電力規則來決定。

這些規則存檔於加州公用事業委員會 (CPUC) 內，且跟其他法例有同樣的效力。如果您不滿意我們的決定或說明，您有權向法院提出訴訟，包括小額索賠訴訟。小額索賠的程序不會涉及律師。

提出索賠請求或法庭訴訟有期限嗎？ 若有索賠請求，最好盡快提交申請。PG&E 根據索賠經驗制定適用的請求和法律訴訟期限（如索賠請求被拒）。根據我們的經驗，食物腐爛和類似的索賠請求應該迅速提出，因此，只有在事發日期後一年內提交索賠請求並獲得解決，我們才會支付此類索賠的金額。若您希望向法院提出訴訟，加州法律訂有不同期限。一般的期限是：人身傷害 - 受傷日期後 2 年內；個人不便（如外出用膳）- 1 年；業務中斷或經濟損失（但沒有財產損失）- 2 年；物質財產損失 - 3 年。如果您對這些期限有任何疑問，請諮詢律師。

加州公用事業委員會 (California Public Utilities Commission, CPUC) 擔當什麼角色？ CPUC 會就索賠制訂一般的處理程序，但不會為索賠請求進行實質裁決。如果您和 PG&E 員工之間出現無法解決的帳單爭議，合適的解決方法是向 CPUC 作出投訴。

如想進一步了解 CPUC 所擔當的角色，您可致電 1-800-649-7570 或瀏覽其網站 cpuc.ca.gov。

您有什麼責任？ 您有責任減輕損失，即是您必須將損失減至最低，並確保不會不必要地提高事件所造成的損失或費用，也確保損失所產生的費用合理。

您需要提供什麼？ 您應該保留所有收據，為您的損失或損害提供完整和準確的文件。若您在填寫索賠表格時能盡量透徹地提供資訊及附上合適的相片和證明文件，您將有助我們迅速地處理您的請求。以下是一般案例。

物業損壞	人身傷害	食物腐爛*
詳細維修估價	出生日期	詳細購買收據
詳細維修帳單	性別	食物費用和類別的詳細名單
購買收據	治療帳單	列出食物是否冷凍或冷藏
評估報告	治療記錄	相片
相片	處方藥收據	
租用收據		

工資損失	業務損失	其他損失
休假時長	稅務記錄	酒店收據
僱主核證	銀行結單	餐廳收據
工資單	工資記錄	汽車租用收據
	營收結單	
	開支結單	
	營業收據	

*評估食物腐爛索賠將根據美國農業部 (US Department of Agriculture) 建議使用的指引進行：

1. 全滿的冷凍庫若保持關閉時，在停電後通常能維持食物冷凍兩天。
2. 半滿的冷凍庫若保持關閉時，通常能維持食物冷凍大約一天。
3. 冰箱若保持關閉時，通常可冷凍食物長達 4 小時。

網上提交索賠請求。
瀏覽 pge.com/claims

