

新客户服务系统常见问题解答

Orange & Rockland 正在进行什么工作？

我们正在更换当前用于支持 Orange & Rockland 和 Con Edison 服务区域客户服务的系统。新的客户服务系统通过处理服务连接、计费、付款处理、收款和现场工作来帮助我们更好地为客户服务。

何时开始过渡到新的客户服务系统？哪些服务将暂时无法使用？

在 10 月 5 日至 9 日的过渡期间，My Account（我的账户）和某些其他 Orange & Rockland 频道将暂时无法使用。

请注意下列具体的系统维护日期：

- **oru.com**：10 月 5 日（星期四）至 10 月 9 日（星期一）
- **移动应用程序**：10 月 5 日（星期四）至 10 月 15 日（星期日）
- **在线断电报告**：10 月 6 日（星期五）至 10 月 9 日（星期一）

在过渡期间，您将无法安排未来的付款。从 9 月 2 日（星期六）至 10 月 5 日（星期四）期间，我们仅接受当日付款。

从 9 月 28 日（星期四）至 10 月 9 日（星期一），您将无法在线启动或停止您的服务。如果您在此期间需要管理您的服务，请致电 1-877-434-4100。

如果您在这些日期期间遇到断电或服务问题，请发短信“OUT”至 69678 (myORU) 或致电 1-877-434-4100 联系我们。

如果您怀疑有煤气外泄的问题，请立即离开该区域并拨打 911。

我将会注意到哪些变化？

10 月份，您将在账单上看到一个**全新的 11 位账号**，比您的旧账号多了 1 位。您的帐户资料和关联帐户将保持不变。

我需要做些什么吗？

如果您通过 Orange & Rockland 网站或移动应用程序支付我们的账单，或者注册了 Auto Pay（自动支付），则无需采取任何行动。如果您直接通过银行网站或 Home Banking（家庭银行）支付账单，则需要输入您的新 Orange & Rockland 账号。如果您使用支票付款，请在付款支票上注明您的新账号。

如果我用我的旧账号付账，会发生什么？

虽然我们鼓励您开始使用 10 月份账单上的新账号，但在过渡期内，您仍可使用旧账号进行付款。

我将如何了解这些变化？

我们将通过电子邮件、社交媒体、账单插页、账单信息和网站帖子联系客户。

Orange & Rockland 将如何确保平稳过渡？

我们的准备工作包括专注于为客户提供支持、增加呼叫中心员工人数以及为员工提供广泛的培训来为客户支持提供帮助。

无需预约的服务中心会开放吗？

中心将于 10 月 5 日（星期四）下午 2 点关闭，预计将于 10 月 10 日（星期二）重新开放。

如果我需要支付账单避免被切断服务怎么办？

在过渡期间，我们不会切断任何客户的服务。

如何查看我的帐号？

在 My Account（我的账户）中，您的账号将在您 **支付账单** 时显示在您的地址下方。

在您的纸质账单上，您的账号在账单的右上角，您姓名的下方。

如何询问有关过渡期间或新帐号的问题？

如果您还有疑问，请 **给我们发送电子邮件** 或致电 **1-877-434-4100**。