

# Chương trình Cứu trợ Thảm họa Khẩn cấp ở California

Chương trình Cứu trợ Thảm họa Khẩn cấp ở California (EDRP) là các biện pháp bảo vệ khách hàng do Ủy ban Tiện ích Công cộng California (California Public Utilities Commission) ủy quyền. Chương trình được thiết kế nhằm trợ giúp khách hàng ở California của chúng tôi trong trường hợp khẩn cấp đã tuyên bố.

## Khách hàng California

Khách hàng là dân cư và doanh nghiệp nhỏ được đảm bảo một số biện pháp bảo vệ nhất định trong trường hợp khẩn cấp đã tuyên bố thông qua EDRP.

EDRP được triển khai theo Tuyên bố về Tình trạng Khẩn cấp của Thống đốc Bang California hoặc Tuyên bố về Tình trạng Khẩn cấp của Tổng thống khi xảy ra thảm họa:

- dẫn đến sự gián đoạn của việc giao hoặc nhận dịch vụ tiện ích; và/hoặc
- dẫn đến sự suy giảm chất lượng dịch vụ tiện ích.

Việc gián đoạn quá trình giao hoặc nhận dịch vụ tiện ích xảy ra khi thảm họa khiến một cấu trúc bị phá hủy hoặc hư hỏng. Do đó, dịch vụ tiện ích bị gián đoạn một cách tự nguyện hoặc không tự nguyện do các mối lo ngại về an toàn hoặc các hoạt động tái thiết để giải quyết thiệt hại từ tình trạng khẩn cấp của sự kiện đã được tuyên bố.

Suy giảm chất lượng dịch vụ tiện ích là khi chất lượng dịch vụ gas suy giảm không đáp ứng được các yêu cầu dịch vụ được quy định trong biểu giá của Southwest Gas.

Các biện pháp bảo vệ khách hàng EDRP được áp dụng cho mọi khách hàng là dân cư và doanh nghiệp nhỏ ở California thuộc khu vực bị ảnh hưởng do thảm họa và gặp phải tình trạng dịch vụ tiện ích bị gián đoạn hoặc xuống cấp. Các biện pháp bảo vệ EDRP sẽ được duy trì trong 12 tháng sau khi tình trạng khẩn cấp được tuyên bố, hoặc theo quyết định của Văn phòng Dịch vụ Khẩn cấp của Thống đốc bang California (California Governor's Office of Emergency Services).

## EDRP hỗ trợ những trường hợp nào trong tình trạng khẩn cấp?

### ● Ngừng tính tiền

O Khách hàng chịu ảnh hưởng bởi tình trạng khẩn cấp được tuyên bố có dịch vụ bị gián đoạn hoặc xuống cấp sẽ không bị tính tiền trong khoảng thời gian dịch vụ gas của họ bị ảnh hưởng.

### ● Phí sử dụng hàng tháng và phí tối thiểu được tính theo tỷ lệ

O Phí sử dụng hàng tháng và phí tối thiểu của khách hàng sẽ được tính theo tỷ lệ thời gian mà khách hàng ở nhà và/hoặc doanh nghiệp nhỏ không sử dụng được do thiên tai được tuyên bố.

O Hóa đơn hàng tháng sẽ được điều chỉnh dựa trên mức tiêu thụ giảm trong thời gian khách hàng ở nhà hoặc doanh nghiệp nhỏ không có người quản lý vì thảm họa.

### ● Các tùy chọn gói thanh toán

O Đối với khách hàng bị ảnh hưởng bởi tình trạng khẩn cấp được tuyên bố, nếu có số dư chưa thanh toán từ trước và bị buộc phải thay đổi nơi cư trú có thể tận dụng các gói thanh toán khi thiết lập dịch vụ tại nơi cư trú mới.

O Khoản thanh toán đầu tiên sẽ không quá 20% số tiền đến hạn, tiếp theo là các đợt thanh toán bằng nhau cho phần còn lại có giá trị không ít hơn 12 chu kỳ thanh toán.

O Đối với những khách hàng bị ảnh hưởng hiện có dịch vụ đang hoạt động mà sở hữu số dư chưa thanh toán, gói thanh toán sẽ được cung cấp với khoản thanh toán ban đầu không quá 20% số tiền đến hạn, cùng các khoản trả góp bằng nhau cho phần còn lại của số dư không ít hơn 8 chu kỳ thanh toán.

- Không áp dụng hình phạt cho việc thanh toán sớm số dư còn tồn đọng.
- Không có lãi cộng dồn trên số dư chưa thanh toán.

### ● Tạm ngừng dịch vụ đối với những khách hàng là dân cư chưa thanh toán hoặc hủy bỏ khoản đặt cọc hay có yêu cầu trả phí trễ

O Khách hàng bị ảnh hưởng bởi thảm họa sẽ không bị ngừng dịch vụ vì không thanh toán.

O Tiền đặt cọc và bất kỳ khoản phí liên quan nào (phí trễ và phí tái lập) sẽ được miễn cho những khách hàng bị ảnh hưởng và chậm thanh toán hóa đơn. Điều khoản miễn trừ này sẽ kéo dài một năm kể từ thời điểm tuyên bố Tình trạng Khẩn cấp

- Các khoản thanh toán trễ sẽ không được báo cáo cho các cơ quan báo cáo tín dụng hoặc các dịch vụ tín dụng/thu nợ khác
- Lãi suất cho số dư chưa thanh toán sẽ không được cộng dồn

### ● Các biện pháp bảo vệ bổ sung cho khách hàng đủ điều kiện về thu nhập

O Khách hàng hiện đang tham gia chương trình giảm giá hóa đơn CARE đủ điều kiện để tiếp tục hưởng lợi ích từ CARE trong ít nhất 12 tháng sau khi tuyên bố tình trạng khẩn cấp. Khách hàng đủ điều kiện về thu nhập sẽ tiếp tục được hưởng lợi ích từ chương trình giảm giá hóa đơn CARE sau đó.

O Toàn bộ thủ tục hủy chương trình CARE sẽ tạm dừng trong trường hợp xảy ra tình trạng khẩn cấp được tuyên bố để tránh các tổn thất không chủ ý đối với chương trình giảm giá hóa đơn CARE. Việc xác nhận lại và xác minh thu nhập sẽ được tạm dừng trong trường hợp xảy ra tình trạng khẩn cấp được tuyên bố.

## Những câu hỏi thường gặp

### ● Chương trình Cứu trợ Thảm họa Khẩn cấp là gì?

O Chương trình Cứu trợ Thảm họa Khẩn cấp, hoặc EDRP, đã được Ủy ban Tiện ích Công cộng California (California Public Utilities Commission) thông qua vào năm 2019. Chương trình này nhằm đảm bảo rằng các khách hàng sử dụng tiện ích ở California và không may gặp khủng hoảng nhà ở hoặc tài chính do thảm họa có thể duy trì các dịch vụ tiện ích quan trọng và nhận được hỗ trợ tài chính cho hóa đơn tiện ích của họ khi thảm họa xảy ra.

● **Các biện pháp bảo vệ khách hàng EDRP có hiệu lực trong bao lâu?**

O Các biện pháp bảo vệ khách hàng EDRP sẽ vẫn có hiệu lực trong ít nhất mười hai (12) tháng kể từ ngày Thống đốc bang California hay Tổng thống tuyên bố tình trạng khẩn cấp, hoặc theo quyết định phù hợp của Văn phòng Dịch vụ Khẩn cấp của Thống đốc (Governor's Office of Emergency Services).

● **Khách hàng là doanh nghiệp nhỏ có được EDRP hỗ trợ không?**

O Có. Các khách hàng là doanh nghiệp nhỏ, theo như được định nghĩa trong Quy tắc số 1 - Định nghĩa về thuế quan California của Southwest Gas, được hỗ trợ theo các điều khoản nhất định trong EDRP. Bạn có thể xem Quy tắc số 1 tại đây.

● **Nếu tên của tôi không có trong tài khoản, tôi có được EDRP hỗ trợ không?**

O Có. Các biện pháp bảo vệ khách hàng EDRP cũng được áp dụng với tất cả những người thuê nhà hoặc cư dân không có tài khoản của Southwest Gas nhưng muốn di dời và tái thiết lập dịch vụ tiện ích với tên riêng của họ. Khi thiết lập dịch vụ mới, người thuê nhà hoặc cư dân nên tự xác minh danh tính bằng cách nêu ra rằng nơi cư trú của họ nằm trong khu vực bị ảnh hưởng bởi thảm họa đã được tuyên bố. Từ đó, họ sẽ được miễn phí thành lập dịch vụ và tiền đặt cọc.

● **Nếu chậm thanh toán hóa đơn, tôi sẽ vẫn nhận được thông báo ngừng dịch vụ chứ?**

O •Không. Vì việc ngừng thông báo bị tạm dừng, bạn sẽ không nhận được thông báo trong thời gian EDRP có hiệu lực. Tuy nhiên, bạn nên tiếp tục thanh toán hóa đơn của mình để giảm số tiền hóa đơn chưa thanh toán mà bạn sẽ phải chi trả sau khi EDRP kết thúc.

● **Tôi nên làm gì nếu có thắc mắc về hóa đơn của mình?**

O Bạn có thể truy cập vào tài khoản trực tuyến của mình thông qua **MyAccount** hoặc gọi tới bộ phận Hỗ trợ Khách hàng theo số **877-860-6020**

## Thêm ngôn ngữ

- Disponible en español
- 简体中文版本
- 提供繁體中文
- Mayroon sa Tagalog

[swgas.com/edrp](http://swgas.com/edrp)