

加州紧急救灾计划

加州紧急救灾计划 (EDRP) 是由加州公用事业委员会授权的客户保护计划，其设计是为了在公告的紧急状态期间为加州客户提供协助。

加州客户

通过 EDRP，居民和小型企业客户在公告的紧急状态期间可以获得特定保护。

EDRP 的实施依据是下列灾难发生时加州州长的紧急状态声明或总统紧急状态声明：

- 造成公用事业服务的提供或接收中断；和/或
- 造成公用事业服务的品质下降。

公用事业服务的提供或接收中断，意指灾难造成建筑物损坏或损害，由于安全顾虑或重建活动，公用事业服务自愿或非自愿中断，以处理因宣布的紧急事件状态造成的损害。

公用事业服务的品质下降，意指天然气服务品质下降，不符合 Southwest Gas 费率表规定的服务要求。

EDRP 客户保护计划适用于任何处于灾难影响区域或遇到公用事业服务中断或品质下降问题的加州居民和小型企业客户。EDRP 保护计划将在紧急状态公告发布后持续 12 个月，或按照加州州长紧急服务办公室的决定来执行。

紧急状态期间 EDRP 涵盖了哪些事项？

- 停止计费
 - 受已公告紧急情况影响的客户，若服务已被中断或降级，在天然气服务受影响期间将不会收到账单。
- 按比例计算每月接入费及最低收费
 - 客户的每月接入费及最低收费将根据客户家庭和/或小型企业因公告的灾难而无法享用服务的时间按比例计算。
 - 每月账单将根据客户家庭或小型企业因灾难而无人居住期间消费减少的情况进行调整。
- 支付计划选项
 - 受已公告紧急状态影响、先前有未付余额且已被取代的客户在新住所建立服务时可利用支付计划。

- 首付款不超过应付金额的 20%，其余款项在不少于 12 个付款周期内采用等额分期付款的方式付清。
- 如果受影响客户正在接受有效服务且具有未偿还金额，可享用支付计划，且首付款不超过应付金额的 20%，其余款项在不少于 8 个付款周期内采用等额分期付款的方式付清。
 - 提前偿还未付余额不收取违约金。
 - 未付余额不计息
- 因未付款而导致的断线，以及豁免住宅用户押金及滞纳金的规定
 - 受灾难影响的客户不会因未付款而被断线。
 - 受影响客户如逾期缴款，可免除押金及任何相关费用（滞纳金和重置费）。该豁免将从公告的紧急状态开始持续一年。
 - 逾期付款将不向信用报告机构或其他信用/收款服务机构报告
 - 未付余额的利息不计提
- 对收入合格的客户提供额外的保护
 - 目前享受 CARE 账单折扣计划的客户在宣布进入紧急状态后至少 12 个月内可继续享用 CARE。在此之后，收入合格的客户将继续享受 CARE 账单折扣。
 - 公告的紧急状态期间，所有 CARE 项目的取消都将暂停，以避免意外损失 CARE 账单折扣。公告的紧急状态期间，将暂停重新认证和收入核实的要求

常见问题解答

- 什么是紧急救灾计划？
 - 加州公用事业委员会于 2019 年通过了紧急救灾计划（简称 EDRP），用于确保加州公用事业客户在遭受灾难所导致的住房或金融危机后，仍能持续获取重要的公用事业服务，并在灾后支付公用事业账单时获得财政资助
- EDRP 客户保护计划将持续多久？
 - EDRP 客户保护计划从加州州长或总统发布紧急状态声明之日起至少十二 (12) 个月内有效，或由州长紧急服务办公室适当决定。
- 小型企业客户是否受 EDRP 保护？
 - 是。EDRP 的某些条款涵盖了规则 1（Southwest Gas 加州费率表定义）中界定的小型企业客户。规则 1 详见此处。
- 如果我的姓名不在账户上，是否受 EDRP 保护？
 - 是。EDRP 客户保护计划同样适用于任何不在 Southwest Gas 账户上、但希望以本人名义搬迁并重新建立公用事业服务的租户或居民。建立新服务时，租户或居民应声明其原住所位于已公告灾害影响区域，以便免除服务设施费和押金。
- 如果我拖欠了账单，还会收到中断服务的通知吗？
 - 不会。由于将暂停中断服务，因此在 EDRP 生效期间，您不会收到中断服务通知。但您仍应继续支付账单，以减少 EDRP 结束后需要支付的未付账单金额。
- 如果我对账单有任何疑问，应该怎样做？
 - 您可随时通过 MyAccount 在线访问您的账户，或拨打客服电话 877-860-6020

更多语言

- Disponible en español
- 提供繁體中文
- Mayroon sa Tagalog
- Có sẵn bằng tiếng Việt

swgas.com/edrp