

Programa de asistencia de emergencia ante desastres de California

El programa de asistencia de emergencia ante desastres de California (EDRP, por sus siglas en inglés) son protecciones para el cliente ordenadas por la Comisión de Servicios Públicos de California que están diseñadas para ayudar a nuestros clientes de California durante una emergencia declarada.

Clientes de California

Los clientes residenciales y de pequeñas empresas tienen garantizadas ciertas protecciones en tiempos de emergencia declarada a través del EDRP.

El EDRP se implementa mediante una Declaración del Estado de Emergencia del Gobernador de California o una Declaración del Estado de Emergencia Presidencial cuando un desastre:

- resulta en la **interrupción** de la entrega o recepción del servicio público; y / o
- resulta en la **degradación** de la calidad del servicio público.

Una **interrupción** en la entrega o recepción del servicio público es cuando un desastre ha resultado en la destrucción o daño de una estructura, de tal manera que el servicio público se interrumpe voluntaria o involuntariamente debido a preocupaciones de seguridad o actividades de reconstrucción para abordar el daño de un estado proclamado de evento de emergencia

Una **degradación** de la calidad del servicio público es la calidad reducida del servicio de gas que no cumple con los requisitos de servicio definidos en la tarifa de Southwest Gas.

La protección del cliente de EDRP se aplica a cualquier cliente residencial y de pequeñas empresas de California que se encuentre en un área afectada por un desastre y que sufra una interrupción o degradación de su servicio público. Las protecciones de EDRP continuarán durante los 12 meses que sigan la declaración de emergencia, o según lo determine la Oficina de Servicios de Emergencia del Gobernador de California.

¿Qué cubre el EDRP durante una emergencia?

● Facturación descontinuada

- O Los clientes afectados por una emergencia declarada cuyo servicio ha sido interrumpido o degradado no serán facturados durante el período de tiempo en que su servicio de gas se vea afectado.

● Cargo de acceso mensual prorrateado y cargos mínimos

- Los cargos de acceso mensuales y los cargos mínimos de los clientes se prorratearán en función de la cantidad de tiempo que el hogar y / o la pequeña empresa del cliente quedaron inservibles debido al desastre declarado.
- Las facturas mensuales serán ajustadas basadas en el consumo reducido durante el tiempo que la casa o pequeña empresa de un cliente esté desocupada debido a un desastre.

● Opciones de plan de pago

- Los clientes afectados por una emergencia declarada que tienen un saldo pendiente anterior y han sido desplazados pueden aprovechar los planes de pago al establecer el servicio en nuevas residencias.
- El primer pago no será mayor de 20% de la cantidad debida, seguido de cuotas iguales por el resto de no menos de 12 ciclos de facturación.
- Para los clientes afectados con servicio activo que desarrollen un saldo pendiente, se pondrá a disposición un plan de pago con un pago inicial de no más del 20% de la cantidad debida, y con cuotas iguales para el resto del saldo de no menos de 8 facturas ciclos
 - No hay penalidad por pagar un saldo pendiente más rápidamente.
 - No se acumularán intereses sobre un saldo pendiente..

● Desconexiones suspendidas por falta de pago y exención de depósitos y requisitos de recargos por demora para clientes residenciales

- Los clientes afectados por un desastre no serán desconectados por falta de pago.
- Un depósito y cualquier cargo asociado (cargos por demora y cargos por restablecimiento) se eximirán a los clientes afectados que paguen sus facturas tarde. La exención durará un año desde el estado de emergencia declarado.
 - Los pagos atrasados no se informarán a las agencias de informes de crédito ni a otros servicios de crédito / cobro
 - No se acumularán intereses sobre saldos pendientes

● Protecciones adicionales para clientes con ingresos calificados

- Los clientes que actualmente están en el programa de descuento de facturas CARE son elegibles para continuar recibiendo CARE durante al menos el período de 12 meses después de una emergencia declarada. Los clientes con ingresos elegibles continuarán recibiendo el descuento de la factura de CARE a partir de entonces.
- Todos los retiros del programa CARE se suspenderán durante una emergencia declarada para evitar la pérdida involuntaria del descuento en la factura de CARE. Las solicitudes de verificación de ingresos y recertificación se suspenderán durante una emergencia declarada.

Preguntas frecuentes

● ¿Qué es el Programa de ayuda en casos de desastre de emergencia?

- El Programa de ayuda en caso de desastres de emergencia o EDRP fue adoptado por la Comisión de Servicios Públicos de California en 2019 para garantizar que los clientes de servicios públicos de California que experimentan una crisis financiera o de vivienda debido a un desastre, mantengan servicios de servicios vitales y reciban apoyo financiero en sus facturas de servicios públicos de un desastre.

● **¿Cuánto tiempo permanecen vigentes las protecciones al cliente de EDRP?**

○ Las protecciones al cliente de EDRP permanecerán vigentes durante al menos doce (12) meses a partir de la fecha de la declaración de estado de emergencia del Presidente estadounidense, o del Gobernador de California o según lo determine adecuadamente la Oficina de Servicios de Emergencia del Gobernador.

● **¿Los clientes de pequeñas empresas están cubiertos por EDRP?**

○ Sí. Los clientes de pequeñas empresas tal como se definen en la Regla No. 1 - Las definiciones de la tarifa de Southwest Gas en California están cubiertas por ciertas disposiciones en el EDRP. La regla n.º 1 se puede encontrar aquí.

● **Si mi nombre no está en la cuenta, ¿me cubre el EDRP?**

○ Sí, las protecciones al cliente de EDRP también se aplican a los inquilinos o residentes que no están en una cuenta de Southwest Gas pero desean reubicarse y restablecer el servicio público en su propio nombre. Al establecer un nuevo servicio, los inquilinos o residentes deben autoidentificarse declarando que su residencia se encontraba en un área afectada por el desastre declarado y que se eximirán las tarifas y depósitos del establecimiento del servicio.

● **Si me atraso en mi factura, ¿recibiré un aviso de desconexión?**

○ No. Dado que las desconexiones se suspenderán, no recibirá un aviso de desconexión durante el tiempo en que el EDRP esté vigente. Sin embargo, debe continuar pagando su factura para disminuir el monto de su factura pendiente que tendría que pagar una vez que finalice el EDRP.

● **¿Qué debo hacer si tengo preguntas sobre mi factura?**

○ Siempre puede acceder a su cuenta en línea a través de **MyAccount** o llamar a Asistencia al cliente al **877-860-6020**

Más idiomas

- 简体中文版本
- 提供繁體中文
- Mayroon sa Tagalog
- Có sẵn bằng tiếng Việt

swgas.com/edrp