

加州緊急災害紓困方案

加州緊急災害紓困方案 (EDRP) 是加州公用事業委員會要求進行的客戶保護方案，其設計是為了在公告的緊急狀態期間協助加州客戶。

加州客戶

確保居民和小型企業客戶可在公告的緊急狀態期間透過 EDRP 獲得特定保護。

EDRP 的實施是根據發生下列災害時加州州長的緊急狀態公告或總統的緊急狀態公告：

- 造成公用事業服務的提供或接收中斷；和/或
- 造成公用事業服務的品質下降。

公用事業服務的提供或接收中斷，意指災害造成建築物毀壞或損害，在此情況下，由於安全顧慮或重建活動，公用事業服務以自願或非自願的方式中斷，以因應公告之緊急事件狀態所導致的損壞。

公用事業服務的品質下降，意指天然氣服務品質降低，不符合 Southwest Gas 費率表定義的服務要求。

EDRP 客戶保護方案適用於位於受到災害影響之區域以及遇到公用事業服務中斷或品質降低的任何加州居民和小型企業客戶。EDRP 保護方案將在緊急狀態公告後持續 12 個月，或按照加州州長緊急服務辦公室的決定來進行。

EDRP 在緊急狀態期間涵蓋哪些事項？

- 暫停計費
 - 若客戶受到公告緊急狀態的影響，而且其服務遭到中斷或服務品質下降，將不會在天然氣服務受影響期間收到帳單。
- 按比例計算的每月使用費和最低收費
 - 將會根據客戶住家和/或小型企業由於公告的災害而無法接受服務的時間長度，按比例計算客戶的每月使用費和最低收費。
 - 將會根據客戶住家或小型企業在災害導致的閒置期間所減少的消耗量，調整每月帳單。
- 付款方案選項
 - 若客戶受到公告緊急狀態的影響，並且之前有未付餘額，而且已經遷往別處，則可以在新居住地建立服務時利用付款方案。

- 首次付款將不會超過應付金額的 20%，接著其餘款項則以分期付款的方式平均分攤，不少於 12 個計費週期。
- 對於服務使用中且產生未付餘額的受影響客戶，可以使用的付款方案為首次付款不超過應付金額的 20%，接著其餘餘額則以分期付款的方式平均分攤，不少於 8 個計費週期。
 - 若更快還清未付餘額，不會有罰款。
 - 未付餘額不會累積利息。
- 對於未付款者暫時不會中斷服務供應以及免除居民客戶的押金和遲繳費用要求
 - 受到災害影響的客戶不會因為未付款而中斷服務供應。
 - 遲繳帳單的受影響客戶免付押金和任何相關費用（遲繳費用和重建費用）。免付狀態將會自公告的緊急狀態起持續一年。
 - 遲繳款項將不會向信用通報機構或其他信用/收款服務通報
 - 未付餘額不會累積利息
- 對於收入合格客戶的其他保護措施
 - 目前加入 CARE 帳單折扣方案的客戶，在公告緊急狀態後的至少 12 個月，有資格繼續接受 CARE。在此之後，收入合格客戶將繼續接受 CARE 帳單折扣。
 - 在公告緊急狀態期間，將會暫停所有 CARE 方案的撤銷事宜，以免不小心失去 CARE 帳單折扣。在公告緊急狀態期間，將會暫停重新證明和收入驗證申請。

常見問題

- 什麼是緊急災害紓困方案？
 - 緊急災害紓困方案（即 EDRP）由加州公用事業委員會在 2019 年採用，用來確保因災害而遇到住房或財務危機的加州公用事業客戶繼續獲得不可或缺的公用事業服務，並在災害發生後接受公用事業帳單方面的財務支援。
- EDRP 客戶保護方案的有效期間持續多久？
 - EDRP 客戶保護方案的有效期間自加州州長的總統緊急狀態公告日期起，至少可持續十二 (12) 個月，或按照加州緊急服務辦公室的適當決定。
- EDRP 是否涵蓋小型企業客戶？
 - 是。如第 1 號規則 – Southwest Gas 加州費率表中定義的小型企業客戶，涵蓋在 EDRP 的特定條款中。第 1 號規則可在此找到。
- 若帳戶上沒有我的姓名，我是否涵蓋在 EDRP 的範圍內？
 - 是。EDRP 客戶保護方案也適用於不在 Southwest Gas 帳戶上但希望以自己的姓名重新分配並重新建立公用事業服務的任何房客或居民。建立新的服務時，房客或居民應聲明其居住地位於受到公告災害影響的區域，以便自行認定身分，將可免付服務建立費用和押金。
- 如果我拖欠帳單，仍會收到中斷提供服務的通知嗎？
 - 否。由於會暫停進行中斷提供服務，您不會在 EDRP 有效期間收到中斷提供服務的通知。不過，您應繼續支付帳單，以減少 EDRP 結束後必須支付的未付帳單金額。
- 如果我對帳單有問題，該怎麼辦？
 - 您可以隨時透過 MyAccount 存取線上帳戶，或撥打 877-860-6020 致電客戶協助部門

其他語言

- Disponible en español
- 简体中文版本
- Mayroon sa Tagalog
- Có sẵn bằng tiếng Việt

[**swgas.com/edrp**](https://swgas.com/edrp)