



Southwest Gas triển khai các biện pháp bảo vệ cứu trợ thảm họa cho các khách hàng ở California để ứng phó với đại dịch COVID-19

Vào ngày 4 tháng 3 năm 2020, Thống đốc Newsom công bố Tình trạng khẩn cấp liên quan đến dịch bệnh COVID-19. Bắt đầu từ ngày 4 tháng 3 năm 2020, Southwest Gas triển khai Chương trình cứu trợ thảm họa khẩn cấp (EDRP) ở California bao gồm các biện pháp bảo vệ khách hàng do Ủy ban Tiện ích Công cộng California (California Public Utilities Commission) ủy quyền nhằm trợ giúp khách hàng ở California của chúng tôi trong tình trạng khẩn cấp đã tuyên bố. Southwest Gas sẽ tiếp tục cung cấp cho quý vị dịch vụ khí đốt tự nhiên an toàn và đáng tin cậy trong tình trạng khẩn cấp của dịch bệnh COVID-19.

Các biện pháp bảo vệ khách hàng EDRP sau đây có hiệu lực áp dụng đối với khách hàng của Southwest Gas ở California ít nhất đến hết ngày 4 tháng 3 năm 2021:

Tạm dừng việc ngừng cung cấp dịch vụ trong trường hợp không thanh toán hóa đơn cho tất cả các khách hàng; miễn tiền đặt cọc và phí chậm thanh toán

- Tạm dừng việc ngừng cung cấp dịch vụ trong trường hợp không thanh toán hóa đơn cho tất cả các khách hàng của Southwest Gas ở California trong tình trạng khẩn cấp đã công bố của dịch bệnh COVID-19.
- Miễn tiền đặt cọc cho các khách hàng cư trú liên hệ với bộ phận Hỗ trợ khách hàng của Southwest Gas và tự xác định rằng họ bị ảnh hưởng bởi tình trạng khẩn cấp đã công bố của dịch bệnh COVID-19. Miễn tiền đặt cọc cho các khách hàng không cư trú. Chính sách miễn trừ này sẽ có hiệu lực đến hết ngày 4 tháng 3 năm 2021.
- Southwest Gas sẽ không tính phí chậm thanh toán đối với những khách hàng thanh toán hóa đơn trễ.
- 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.
- Tiền lãi dựa trên số tiền chưa thanh toán sẽ không bị cộng dồn.

Các tùy chọn gói thanh toán

- Nếu quý vị bị ảnh hưởng bởi tình trạng khẩn cấp đã công bố của dịch bệnh COVID-19, có số dư nợ trong tài khoản chưa thanh toán và bị buộc phải thay đổi nơi cư trú, quý vị có thể tận dụng gói thanh toán khi thiết lập dịch vụ tại nơi cư trú mới của quý vị.
 - Khoản thanh toán đầu tiên của quý vị sẽ không quá 20% tổng số tiền đến hạn. Số tiền chưa thanh toán còn lại sẽ được lập hóa đơn cho tối thiểu mười hai đợt thanh toán bằng nhau mỗi tháng.
- Nếu quý vị chịu ảnh hưởng bởi tình trạng khẩn cấp đã công bố của dịch bệnh COVID-19, đang sử dụng dịch vụ và có số dư nợ chưa thanh toán, quý vị sẽ được cung cấp một gói thanh toán.
 - Khoản thanh toán đầu tiên của quý vị sẽ không quá 20% số tiền đến hạn. Số tiền chưa thanh toán còn lại sẽ được lập hóa đơn cho tối thiểu tám đợt thanh toán bằng nhau mỗi tháng.
- Không áp dụng tiền phạt cho việc thanh toán sớm số dư nợ còn tồn đọng.
- Không có lãi cộng dồn trên số dư nợ chưa thanh toán.

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

- Khách hàng cư trú hiện đang tham gia chương trình giảm giá hóa đơn CARE đủ điều kiện để tiếp tục tham gia CARE cho đến ít nhất là ngày 4 tháng 3 năm 2021 (khoảng thời gian 12 tháng sau khi tuyên bố tình trạng khẩn cấp của dịch bệnh COVID-19). 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.
- Toàn bộ thủ tục hủy chương trình CARE sẽ tạm dừng trong trường hợp tuyên bố tình trạng khẩn cấp của dịch bệnh COVID-19. Các yêu cầu xác nhận lại và xác minh thu nhập cũng sẽ được tạm dừng.
- Các yêu cầu xác nhận lại để được hưởng Phụ cấp y tế cơ bản cũng được tạm dừng.

Nếu có thắc mắc về hóa đơn, quý vị 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 điện thoại [877-860-6020](tel:877-860-6020).