



Southwest Gas implementa protecciones de alivio ante desastres para clientes de California en respuesta al COVID-19

El 4 de marzo de 2020, el gobernador Newsom emitió una declaratoria de estado de emergencia relacionada con el COVID-19. A partir del 4 de marzo de 2020 Southwest Gas implementó el programa de asistencia de emergencia ante desastres de California (EDRP, por sus siglas en inglés), protecciones para el cliente ordenadas por la Comisión de Servicios Públicos de California para ayudar a nuestros clientes de California durante esta emergencia. Southwest Gas continuará proporcionándole un servicio de gas natural seguro y confiable durante esta emergencia del COVID-19.

Las siguientes protecciones para los clientes del EDRP son efectivas para los clientes de California de Southwest Gas hasta al menos el 4 de marzo de 2021:

Las desconexiones por falta de pago quedan suspendidas para todos los clientes; también se eximen los depósitos y los requisitos de pago por mora

- Las desconexiones por falta de pago de todos los clientes del suroeste de Gas California quedan suspendidas durante la declaratoria de emergencia por el COVID-19.
- Los clientes residenciales que contacten con servicio al cliente de Southwest Gas y que se identifiquen como afectados por la declaratoria de emergencia por el COVID-19 no tendrán que hacer ningún depósito. Los clientes no residenciales quedan eximidos de los depósitos. La exención durará hasta el 4 de marzo de 2021.
- Southwest Gas no cobrará cargos por mora a los clientes que paguen tarde sus facturas.
- Los pagos atrasados no se reportarán a los organismos de información crediticia ni a otros servicios de crédito/cobranza.
- No se devengarán intereses sobre los saldos pendientes.

Opciones de planes de pago

- Si se ve afectado por la declaratoria de emergencia por el COVID-19, posee un saldo de cuenta pendiente y ha sido desplazado, puede aprovechar uno de nuestros planes de pago al establecer el servicio en su nueva residencia.
 - Su primer pago no será superior al 20 % del total de la suma adeudada. El resto del saldo se facturará en no menos de doce cuotas mensuales iguales.
- Si se ve afectado por la declaratoria de emergencia por el COVID-19, tiene el servicio activo y cuenta con un saldo pendiente, se pondrá a su disposición un plan de pago.
 - Su primer pago no será superior al 20 % de la suma adeudada. El resto del saldo se facturará en no menos de ocho cuotas mensuales iguales.
- No habrá ninguna penalización por pagar un saldo pendiente antes de tiempo.
- No se acumularán intereses sobre un saldo pendiente.

Protecciones adicionales para clientes calificados por nivel de ingresos

- Los clientes residenciales que están actualmente en el programa CARE de descuento de recibos son elegibles para seguir en CARE al menos hasta el 4 de marzo de 2021 (el período de 12 meses posterior a la declaratoria de emergencia por el COVID-19). Los clientes que cumplan con los requisitos de calificación por nivel de ingresos continuarán recibiendo el descuento CARE en el recibo a partir de entonces.
- Todos los retiros del programa CARE se suspenderán durante la declaratoria de emergencia por el COVID-19. También se suspenden las solicitudes de recertificación y verificación de ingresos.
- Se suspenden las solicitudes de recertificación para la concesión de base médica.

Si tiene preguntas sobre su recibo, puede acceder a su cuenta en línea a través de [MyAccount](#) o llamando a servicio al cliente al [877-860-6020](tel:877-860-6020).