

# DỊCH VỤ HỖ TRỢ, GIỚI THIỆU VÀ ĐÁNH GIÁ KHÁCH HÀNG

## (CUSTOMER ASSISTANCE, REFERRAL & EVALUATION SERVICES, CARES)



### CHƯƠNG TRÌNH TRÁCH NHIỆM VỚI KHÁCH HÀNG (CUSTOMER RESPONSIBILITY PROGRAM, CRP)

Chương Trình Trách Nhiệm Với Khách Hàng (Customer Responsibility Program, CRP) đưa ra mức phí cố định và phải chăng hàng tháng để giúp các gia đình có thu nhập thấp có thể thanh toán hóa đơn tiền khí đốt và duy trì dịch vụ. Biết trước hóa đơn tiền khí đốt mình phải trả có thể giúp các gia đình có kế hoạch hợp lý cho các khoản chi tiêu trong gia đình.

Ngoài việc chiết khấu hóa đơn hàng tháng, CRP còn có chương trình xóa nợ cũ nếu hóa đơn được thanh toán đúng hạn và đầy đủ.

### PGW CARES

PGW luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị khi quý vị gặp khó khăn. Tìm hiểu về các chương trình và dịch vụ hỗ trợ hiện có.

Những người tham gia chương trình còn có cơ hội được hỗ trợ miễn phí trong việc chống hao mòn do thời tiết nhằm cải thiện hiệu quả sử dụng năng lượng cho ngôi nhà của họ.

Chuẩn bị bằng chứng về thu nhập của mỗi thành viên trong hộ gia đình (bảng lương trong vòng 30 ngày trở lại, thư của cơ quan an sinh xã hội) và nộp đơn trực tuyến tại địa chỉ [www.pgworks.com/crp](http://www.pgworks.com/crp). Ngoài ra, quý vị có thể đăng ký bằng hồ sơ giấy.

Nếu không ai trong hộ gia đình nhận được thu nhập, hỗ trợ tài chính, cấp dưỡng con cái hoặc hỗ trợ tiền mặt trong vòng 30 ngày trở lại thì quý vị phải hoàn thành Bản kê Khai Không Có Thu Nhập. Trong bảng kê khai có mục để mô tả làm thế nào hộ gia đình của quý vị giải quyết vấn đề chi phí thực phẩm, nhà ở và điện nước mỗi tháng. Để biết thêm thông tin, hãy gọi số 215-235-1000.

### HƯỚNG DẪN VỀ THU NHẬP TRƯỚC THUẾ TỐI ĐA HÀNG THÁNG

QUY MÔ HỘ GIA ĐÌNH	CRP	LIHEAP & KHỦNG HOẢNG	UESF
1	\$1.610	\$1.595	\$1.861
2	\$2.178	\$2.155	\$2.514
3	\$2.745	\$2.715	\$3.168
4	\$3.313	\$3.275	\$3.821
Thêm một người	\$568	\$560	\$653

## HỖ TRỢ TIỀN MẶT LIHEAP & HỖ TRỢ KHỦNG HOẢNG

Chương Trình Hỗ Trợ Năng Lượng Cho Gia Đình Thu Nhập Thấp (Low Income Home Energy Assistance Program, LIHEAP) là chương trình của liên bang Hỗ Trợ Tiền Mặt và Hỗ Trợ Khủng Hoảng cho các gia đình có thu nhập thấp. Đây là khoản tiền trợ cấp không hoàn lại dựa trên quy mô và thu nhập của hộ gia đình. Mức trợ cấp Hỗ Trợ Tiền Mặt tối đa là \$1000 trong đó bao gồm các hóa đơn sưởi ấm.

Mức trợ cấp Hỗ Trợ Khủng Hoảng giúp tránh tình trạng gián đoạn dịch vụ trong trường hợp khách hàng nợ quá hạn và hỗ trợ khôi phục dịch vụ cung cấp khí đốt sau khi bị cắt dịch vụ. LIHEAP thường bắt đầu nhận hồ sơ từ tháng 11 đến tháng 4, tuy nhiên một số khoản trợ cấp đặc biệt vẫn có thể được duyệt trong năm. Đăng ký LIHEAP trực tuyến tại địa chỉ [www.compass.state.pa.us](http://www.compass.state.pa.us) hoặc nộp hồ sơ giấy. Hãy gọi đến số 215-235- 1000 để tìm hiểu thêm thông tin.

## Quỹ Dịch Vụ Tiện Ích Khẩn Cấp (Utility Emergency Services Fund, UESF)

Quỹ Dịch Vụ Tiện Ích Khẩn Cấp (UESF) là chương trình trợ cấp của tư nhân giúp hỗ trợ các gia đình có thu nhập thấp còn nợ hóa đơn tiện ích. Để đăng ký, khách hàng phải a) trả xong ít nhất 1 hóa đơn quá hạn và có số nợ tối thiểu là \$30 HOẶC b) có thông báo chấm dứt dịch vụ. UESF hỗ trợ thanh toán số dư hóa đơn tiện ích chưa được thanh toán của khách hàng để đưa số dư về không. Ngoài hỗ trợ thanh toán hóa đơn tiện ích, UESF còn có nhiều chương trình giúp ổn định nhà ở, hãy truy cập trang web [www.uesfacts.org](http://www.uesfacts.org) để biết thêm thông tin. Để đăng ký nhận trợ cấp UESF, hãy liên hệ với Trung Tâm Năng Lượng Của Khu Vực. Gọi đến số 215-972-5170 để tìm hiểu thêm.



## EASY WAY BUDGET

Khách hàng không có số dư trong tài khoản PGW có thể đăng ký chương trình Easy Way Budget. Khi đăng ký, PGW sẽ ước tính mức sử dụng khí đốt hằng năm của quý vị và chia cho 12 tháng. Chương trình giúp tính toán các khoản thanh toán cho cả năm để dự đoán số tiền cần dùng cho chi phí sưởi ấm hằng tháng. Hãy gọi đến số 215- 235-1000 để đăng ký.

## THỎA THUẬN THANH TOÁN

Khách hàng còn số dư trong tài khoản PGW có thể có đủ điều kiện tham gia chương trình Thỏa Thuận Thanh Toán hỗ trợ việc thanh toán khoản nợ đó trong một khoảng thời gian cụ thể. Mục tiêu của thỏa thuận là giúp khách hàng duy trì hoặc khôi phục dịch vụ khí đốt trong thời gian tìm cách trả nợ. Hãy gọi đến số 215-235- 1000 để tìm hiểu thêm thông tin.

## ENERGYSENSE

EnergySense có các gói giảm giá và trợ cấp hỗ trợ việc mua lò sưởi và máy nước nóng tiết kiệm năng lượng cho gia đình quý vị. Đăng ký tại [www.pgwenergysense.com](http://www.pgwenergysense.com). Để biết thêm thông tin, hãy gọi số 855-749-7658.