

CÂU TRẢ LỜI CHO PHẦN HỎI ĐÁP VỀ TÍN DỤNG VÀ ĐÒI NỢ DOANH NGHIỆP

SCE sẽ trở lại tiếp tục cắt dịch vụ vì không trả hóa đơn hay không?

SCE sẽ trở lại tiếp tục quy trình thu nợ như trước đại dịch đối với khách hàng doanh nghiệp đang nợ quá hạn — bao gồm cả cắt dịch vụ vì không trả hóa đơn — vào Tháng Bảy, 2022.

Các khách hàng doanh nghiệp có nguy cơ bị cắt dịch vụ vì không trả hóa đơn sẽ bắt đầu nhận được “thông báo cuối cùng” — là thông báo riêng, không kèm theo giấy tờ nào khác, được gửi đến khách hàng của SCE qua bưu điện Hoa Kỳ. Trước khi nhận được “thông báo cuối cùng,” SCE sẽ gửi thông báo cắt dịch vụ do quá hạn trả hóa đơn cho các khách hàng doanh nghiệp, và số tiền nợ quá hạn sẽ được ghi trên một dòng của hóa đơn hàng tháng của khách hàng doanh nghiệp.

Vào tháng Năm, 2022, SCE đã bắt đầu lại các quy trình đòi nợ — bao gồm cả việc cắt dịch vụ vì không trả hóa đơn — cho số rất ít khách hàng doanh nghiệp mà SCE đã liên lạc về số nợ quá hạn trong trương mục của họ.

Tại sao SCE lại tiếp tục cắt dịch vụ vì không trả hóa đơn cho khách hàng doanh nghiệp vào lúc này?

Để giúp khách hàng, SCE đã ngừng cắt dịch vụ vì không trả hóa đơn vào đầu đại dịch COVID-19 từ tháng Ba, 2020. Giống như nhiều công ty trên toàn quốc, SCE đang dần trở lại hoạt động bình thường. Tiếp tục trì hoãn cắt dịch vụ vì không trả hóa đơn có thể dẫn đến số nợ quá hạn thậm chí còn lớn hơn, và điều này có thể làm cho khách hàng gặp khó khăn hơn để hoàn trả.

SCE lập kế hoạch cho quy trình chậm nhưng ổn định để trở lại thu nợ, dần dần sẽ làm nhanh hơn nếu cần, cho đến khi đạt đến mức trước đại dịch.

Những khách hàng doanh nghiệp nào có nguy cơ bị cắt dịch vụ vì không trả hóa đơn?

Bắt đầu từ tháng Bảy, 2022, khách hàng doanh nghiệp có nợ quá hạn nhận được “thông báo cuối cùng” từ SCE có nguy cơ bị cắt dịch vụ vì không trả hóa đơn. Khách hàng doanh nghiệp đã ghi danh sắp xếp trả hóa đơn không có nguy cơ bị cắt dịch vụ vì không trả hóa đơn, miễn là họ tiếp tục trả góp và trả hóa đơn đúng hạn.

SCE đang làm gì để giúp khách hàng doanh nghiệp tránh bị cắt dịch vụ vì không trả hóa đơn?

SCE hiểu rằng hơn hai năm qua là vô cùng khó khăn đối với nhiều khách hàng và đặc biệt khuyến nghị các khách hàng doanh nghiệp có nguy cơ bị cắt dịch vụ vì không trả hóa đơn nên yêu cầu sắp xếp trả hóa đơn. Những khách hàng đã bị cắt dịch vụ không đủ điều kiện để có thỏa thuận sắp xếp trả hóa đơn, đó là lý do tại sao khách hàng cần liên lạc ngay với Trung Tâm Liên Lạc Khách Hàng của SCE theo số **1-800-990-7788**.

Bao lâu sau khi khách hàng doanh nghiệp nhận được “thông báo cuối cùng” thì dịch vụ của họ có thể bị cắt?

Dịch vụ có thể bị cắt ngay từ ba ngày làm việc sau khi nhận được “thông báo cuối cùng”, trừ khi khách hàng liên lạc với SCE để giải quyết số nợ quá hạn hoặc ghi danh vào sắp xếp trả hóa đơn.

Có phải tất cả các khách hàng doanh nghiệp có số nợ quá hạn đều sẽ nhận được “thông báo cuối cùng” vào tháng Bảy, 2022 không?

Không. SCE có kế hoạch cho quy trình chậm nhưng ổn định để trở lại thu nợ, dần dần sẽ làm nhanh hơn nếu cần, cho đến khi đạt đến mức trước đại dịch.

Nếu dịch vụ của khách hàng doanh nghiệp bị cắt vì không trả hóa đơn, họ phải làm gì để có thể kết nối lại dịch vụ?

Phải trả ít nhất 90% nợ quá hạn thì mới được kết nối lại dịch vụ. Những khách hàng đã bị cắt dịch vụ không đủ điều kiện để được sắp xếp trả hóa đơn. Đó là lý do tại sao SCE đặc biệt khuyến nghị các khách hàng doanh nghiệp liên lạc với SCE nếu họ có nợ quá hạn và muốn tránh bị cắt dịch vụ vì không trả hóa đơn.

SCE có tính phí trả chậm đối với số nợ quá hạn trong trương mục không?

Có, một khoản phí 0.6% sẽ được tính cho tổng số nợ chưa trả mỗi tháng nếu không nhận được tiền trả hóa đơn trước ngày đến hạn.

Khách hàng doanh nghiệp có nhận được “thông báo cuối cùng” nếu họ đã ghi danh sắp xếp trả hóa đơn với SCE không?

Không, các khách hàng doanh nghiệp đã ghi danh sắp xếp trả hóa đơn với SCE sẽ không nhận được “thông báo cuối cùng” miễn là họ đang trả đúng hạn cho hóa đơn hàng tháng và khoản trả góp cho số nợ quá hạn. Nếu khách hàng tin rằng họ đã nhận được “thông báo cuối cùng” do nhầm lẫn, xin vui lòng liên lạc với Trung Tâm Liên Lạc Khách Hàng của SCE ngay lập tức theo số **1-800-990-7788**.

SCE đã bắt đầu ngừng cắt dịch vụ của khách hàng vì không trả hóa đơn từ khi nào?

Công ty đã ngừng tất cả việc đòi nợ và cắt dịch vụ vì không trả hóa đơn vào tháng Ba, 2020 là lúc bắt đầu đại dịch COVID-19. Vào lúc đó, SCE cũng có các kế hoạch linh hoạt giúp khách hàng cư dân và doanh nghiệp nhỏ trả hoá đơn.

Vào ngày 16 tháng Tư, 2020, Ủy Ban Tiềm Ích Công Cộng California đã ra lệnh cho các công ty tiện ích bắt đầu các biện pháp bảo vệ khẩn cấp cho khách hàng trong đại dịch COVID-19. Đối với khách hàng cư dân và doanh nghiệp nhỏ, những chính sách hỗ trợ này bao gồm (nhưng không chỉ giới hạn trong):

- Tạm dừng cắt dịch vụ vì không trả hóa đơn.
- Chương trình trả hóa đơn linh hoạt
- Miễn phí trả trễ hạn

Lệnh của ủy ban đã hết hạn vào ngày 30 tháng Sáu, 2021, kết thúc nhiều chính sách hỗ trợ này; việc tạm ngừng cắt dịch vụ vì không trả hóa đơn được tiếp tục cho đến hết ngày 30 tháng Chín, 2021 và cũng được mở rộng cho cả khách hàng doanh nghiệp vừa và lớn. Ngoài ra, ủy ban cũng đã chỉ đạo riêng các công ty tiện ích tự động ghi danh các khách hàng cư dân và doanh nghiệp nhỏ có số nợ quá hạn từ 60 ngày trở lên vào các thỏa thuận trả góp hóa đơn hàng tháng bắt đầu từ ngày 30 tháng Chín, 2021. Việc ghi danh tự động này dự kiến kết thúc vào ngày 30 tháng Chín, 2022.