

## 關於企業信用和催收的常見問題解答

### SCE 是否會因未付款而恢復中斷服務？

SCE 將於 2022 年 7 月恢復為有逾期餘額的企業客戶的大流行前催收流程 (包括因未付款而中斷服務)。

由於未付款而面臨中斷服務風險的企業客戶將開始收到“最終通知”——通過美國郵件發送給 SCE 客戶的單獨、獨立的通知。在收到“最終通知”之前，SCE 會向企業客戶郵寄逾期服務中斷通知，逾期餘額在企業客戶的月度賬單上顯示為一個項目。

2022 年 5 月，SCE 重新啟動了對非常有限數量的 SCE 就其逾期賬戶餘額而聯繫過的企業客戶的催收流程，包括因未付款而中斷服務。

### 為什麼 SCE 會在此時為企業客戶恢復因未付款而中斷服務？

為了幫助客戶，SCE 在 2020 年 3 月 COVID-19 大流行開始時暫停了未付款的服務中斷。與全國許多公司一樣，SCE 正在逐步恢復正常運營。繼續暫停因未付款而中斷服務可能會導致更大的逾期餘額，這對客戶償還而言可能更具挑戰性。

SCE 計劃採用緩慢但穩定的方法來恢復催收活動，並根據需要隨時間增加以達到標準的大流行前運營水平。

### 哪些企業客戶因未付款而面臨服務中斷的風險？

從 2022 年 7 月開始，從 SCE 收到“最終通知”的有逾期餘額的企業客戶將面臨因未付款而中斷服務的風險。加入支付安排的企業客戶只要繼續按時付款，就不會因未付款而面臨中斷服務的風險。

### SCE 正在採取哪些措施來幫助企業客戶避免因未付款而導致中斷服務？

SCE 理解，過去兩年多的時間對其許多客戶來說極具挑戰性，因此強烈鼓勵因未付款而面臨中斷服務風險的企業客戶請求付款安排。服務已中斷的企業客戶沒有資格獲得付款安排，這就是為什麼立即撥打 **1-800-990-7788** 聯繫 SCE 的客戶聯絡中心很重要的原因。

### 企業客戶收到“最終通知”後多久可能中斷服務？

除非客戶聯繫 SCE 解決逾期餘額或加入付款安排，否則服務可能會在收到“最終通知”後的三個工作日內立即中斷。

### 所有有逾期餘額的企業客戶是否會在 2022 年 7 月收到“最終通知”？

不會。SCE 計劃採用緩慢但穩定的方法來恢復催收活動，並根據需要隨著時間的推移增加催收活動，以達到大流行前的標準運營水平。

### 如果企業客戶的服務因未付款而中斷，他們如何才能重新接電服務？

重新接電服務需要支付至少 90% 的逾期餘額。服務已中斷的客戶不符合付款安排的資格。這就是為什麼 SCE 強烈敦促企業客戶在有逾期餘額並希望避免因未付款而中斷服務時聯繫 SCE。

### SCE 是否會對逾期賬戶餘額收取滯納金？

是的，如果在賬單到期日之前未收到付款，每月將向未付餘額總額收取 0.6% 的費用。

### 如果企業客戶已經加入 SCE 付款安排，他們會收到“最終通知”嗎？

不會，加入 SCE 付款安排的企業客戶只要按時提交每月到期餘額和逾期餘額的每月分期付款，就不會收到“最終通知”。如果客戶認為他們錯誤地收到了“最終通知”，他們應立即撥打 **1-800-990-7788** 聯繫 SCE 的客戶聯絡中心。

### SCE 是從什麼時候開始暫停實施客戶因未付款而中斷服務的？

該公司於 2020 年 3 月在 COVID-19 大流行開始時停止了所有催收和因未付款而中斷服務。當時，SCE 還為住宅和小型企業客戶實施了靈活的付款計劃。

2020 年 4 月 16 日，加州公用事業委員會 (CUPC) 命令公用事業公司在 COVID-19 大流行期間開始緊急客戶保護。對於住宅和小型企業客戶，這些援助政策包括 (但不限於)：

- 暫停因未付款而中斷服務
- 靈活的付款計劃
- 免收滯納金

該委員會命令於 2021 年 6 月 30 日到期，終止了其中許多援助政策；因未付款而中斷服務的暫停持續到 2021 年 9 月 30 日，並且還擴展到大中型企業客戶。另外，該委員會指示公用事業公司從 2021 年 9 月 30 日開始，自動將逾期 60 天或更長時間的住宅和小型企業客戶納入每月分期付款安排。這些自動加入計劃於 2022 年 9 月 30 日結束。