

주거 고객 대상 추심 자주 묻는 질문에 대한 답변

SCE는 미납으로 인한 서비스 단절을 재개하나요?

SCE는 미납으로 인한 서비스 단절을 포함하여 연체된 잔액이 있는 주거 고객에 대한 팬데믹 이전 추심 절차를 2022년 10월에 재개할 것입니다.

미납으로 인해 서비스 단절 위험에 처해 있는 주거 고객은 “최종 통지”를 받기 시작할 것입니다. 이는 미국 우편으로 SCE 고객에게 발송되는 요금고지서와는 별도의 독립적인 통지입니다. SCE는 현재 연체된 요금이 있는 고객의 월별 요금고지서에 연체 및 서비스 단절 통지 정보를 포함시키고 있습니다.

참고: 2022년 5월, SCE는 연체 계정 잔액에 대해 연락을 취해온 매우 제한된 수의 비즈니스 고객을 대상으로 - 미납에 대한 서비스 단절을 포함해 - 추심 절차를 다시 시작했습니다

SCE가 이 시기에 주거 고객을 대상으로 미납에 대한 서비스 단절을 재개하는 이유가 무엇인가요?

SCE는 2020년 3월에 코로나-19 팬데믹이 시작될 때부터 고객을 돕기 위해 미납으로 인한 서비스 단절을 중단했습니다. 전국의 많은 회사들과 마찬가지로, SCE도 점차적으로 정상 운영으로 돌아가고 있습니다. 미납으로 인한 서비스 단절 종단을 계속하면 연체 잔액이 더 커질 수 있으며, 이는 고객이 상환하기가 더 어려울 수 있습니다.

SCE는 팬데믹 이전의 표준 운영 수준에 도달할 때까지 필요에 따라 시간이 지나면서 증가하는 느리지만 점진적인 추심 활동을 재개할 계획입니다.

어떤 주거 고객들이 미납으로 인해 서비스가 단절될 위험이 있나요?

2022년 10월부터, SCE로부터 “최종 통지”를 받은 연체 잔액이 있는 고객은 미납으로 인한 서비스 단절 위험이 있습니다. 지불 방법 약정에 등록되어 있는 주거 고객은 정시에 지불을 계속하는 한 미납으로 인한 서비스 단절 위험이 없습니다.

주거 고객들이 미납으로 인한 서비스 단절을 피하도록 돕기 위해 SCE는 무엇을 하고 있나요?

SCE는 지난 2년이 넘는 기간 동안 많은 고객들이 극도로 힘든 시간을 보냈다는 사실을 잘 알고 있으며, 미납으로 인해 서비스가 단절될 위험에 처해 있는 주거 고객들은 지불 방법 약정을 요청할 것을 강력히 권장합니다. 서비스가 단절된 주거 고객은 지불 방법 약정을 요청할 자격이 되지 않으므로, 연체 잔액이 있는 고객은 미납으로 인한 서비스 단절을 피하기 위해 즉시 **1-800-655-4555** 로 SCE의 고객 연락 센터에 연락하는 것이 중요합니다.

지불 방식 약정 외에도, SCE는 다음과 같은 다양한 재정 지원 및 프로그램 옵션을 제공합니다:

- **예산 기준 월 평균 전기요금 납부 계획**
적격 고객에게 연간 전기 서비스 비용을 11개월 동안 동일한 금액으로 나누어 지불할 수 있는 기회를 제공합니다.
1-800-434-2365 로 전화하여 등록할 수 있습니다.
- **가족 및 개인을 위한 재정 지원**
당사의 가족 전기 요금 지원 (FERA) 및 캘리포니아 에너지 대체 요금 (CARE) 프로그램은 자격을 갖춘 가족이 월 전기요금 고지서 금액을 낮추는 데 도움이 됩니다. 더 자세히 알아보려면, [sce.com/care](https://www.sce.com/care) 를 방문하십시오.
- **에너지 지원 기금 (EAF)**
EAF는 도움이 필요한 사람들에게 직접 지불을 제공하는 SCE의 비영리 조직입니다. 자세히 알아보려면, [sce.com/eaf](https://www.sce.com/eaf) 를 방문하십시오.
- **연체 관리 계획 (AMP)**
AMP 는 연체된 요금이 있는 자격을 갖춘 FERA 및 CARE 고객들을 돕습니다. 자세한 정보는 [sce.com/amp](https://www.sce.com/amp) 를 방문하십시오.
- **저소득 가정 에너지 지원 프로그램 (LIHEAP)**
LIHEAP는 소득의 많은 부분을 에너지 수요 충족을 위해 지불하는 저소득 가구를 위한 연방 자금 지원 프로그램입니다. 자세한 내용은 [sce.com/billhelp](https://www.sce.com/billhelp) 를 방문하십시오.
- **의료 장비를 사용하는 경우 도움을 받으십시오**
귀하 또는 귀하 가구의 누군가가 전기로 구동되는 의료 또는 이동성 장비를 사용하는 경우, 당사의 의료 기본 요율 할당 프로그램은 최저의 요율로 추가 킬로와트시 (kWh)의 전기를 공급합니다. 자세한 정보는, [sce.com/mbi](https://www.sce.com/mbi) 을 방문하십시오.

여름 할인 플랜 (SDP)

SDP는 SCE가 에너지 이벤트 동안 귀하의 중앙냉방식 에어컨을 끄거나 순환하도록 허용하면 여름철 전기요금 고지서 금액을 절약하는 데 도움이 될 수 있습니다. 자세한 정보는, [sce.com/sdp](https://www.sce.com/sdp) 를 방문하십시오.

예산 도우미

예산 도우미는 귀하 계정의 예상되는 다음 요금고지서를 사용하여 귀하가 선택한 지출 목표와 비교하고 귀하의 설정을 기준으로 알림을 보냅니다. 자세한 정보는, [sce.com/budgetassistant](https://www.sce.com/budgetassistant) 를 방문하십시오.

주거 고객이 “최종 통지”를 받은 후 얼마나 빨리 서비스가 단절될 수 있나요?

고객이 연체 잔액을 해결하기 위해 연락하거나 지불 방법 약정에 등록하지 않는 한 “최종 통지”를 받은 다음 영업일에 서비스가 단절될 수 있습니다.

미납으로 인해 주거 고객의 서비스가 단절된 경우, 서비스를 다시 연결하려면 어떻게 해야 하나요?

고객은 연체 잔액을 지불한 후 서비스를 다시 연결할 수 있습니다. 서비스가 단절된 고객은 지불 방법 약정에 대한 자격이 없습니다. 그렇기 때문에 SCE는 주거 고객이 연체 잔액이 있고 미납으로 인해 서비스가 단절되는 것을 피하려는 경우 SCE에 연락할 것을 강력히 권고합니다.

SCE는 연체 계좌 잔액에 연체료를 부과하나요?

예. 고지서 만기일까지 지불이 이루어지지 않으면 총 미납 잔액에 대해 매월 0.6%의 연체료가 적용됩니다.

주거 고객이 이미 SCE 지불 방식 약정에 등록되어 있는 경우 “최종 통지”를 받게 되나요?

아니오. SCE 지불 방식 약정에 등록된 주거 고객은 월 요금고지서 잔액과 연체 잔액에 대한 월별 할부금을 모두 정시에 지불하는 한 “최종 통지”를 받지 않습니다. 고객이 “최종 통지”를 잘못 받았다고 생각하는 경우 **1-800-655-4555** 로 SCE 고객 연락 센터에 즉시 연락해야 합니다.

SCE는 미납으로 인한 고객에 대한 서비스 단절을 언제 중단했나요?

당사는 코로나-19 팬데믹이 시작된 2020년 3월에 모든 추심 활동과 서비스 단절을 중단했습니다. 그 당시, SCE는 주거 및 소규모 비즈니스 고객을 위한 유연한 지불 계획도 실행했습니다.

캘리포니아 공공요금 위원회는 2020년 3월 4일자로 코로나-19 팬데믹 기간 동안 유틸리티사들에게 긴급 고객 보호를 시작하도록 명령했습니다. 주거 및 소규모 비즈니스 고객의 경우, 이러한 지원에는 다음과 같은 정책이 포함되었습니다(하지만 이에 국한되지는 않습니다):

- 미납으로 인한 서비스 단절 중단
- 유연한 지불 계획
- 연체료 면제

위원회의 명령은 2021년 6월 30일에 만료되어 이러한 지원 정책들의 대부분이 종료되었습니다. 미납으로 인한 서비스 단절 중단은 2021년 9월 30일까지 계속되었으며 중 규모 및 대 규모 비즈니스 고객들에게도 확대 적용되었습니다. 이와는 별도로, 위원회는 60일 이상 연체 잔액이 있는 주거 및 소규모 비즈니스 고객들을 월 할부 지불 방식 약정에 자동으로 등록하도록 유틸리티사들에 지시했습니다. 이러한 자동 등록은 2022년 9월 30일에 종료될 예정입니다.