

COBRANZAS RESIDENCIALES RESPUESTAS A PREGUNTAS FRECUENTES

¿Está SCE retomando las desconexiones del servicio por falta de pago?

En octubre de 2022, SCE reactivará los procesos de cobranza que aplicaban antes de la pandemia para los clientes residenciales con saldos vencidos, incluyendo las desconexiones del servicio por falta de pago.

Los clientes residenciales que corren el riesgo de que se les desconecte su servicio por falta de pago empezarán a recibir un “aviso final”, que es una notificación separada e independiente de su factura enviada por el servicio postal de los Estados Unidos. Actualmente, SCE incluye información sobre el vencimiento y la desconexión del servicio en las facturas mensuales de los clientes que tengan saldos vencidos.

Nota: en mayo de 2022, SCE retomó sus procesos de cobranza, incluyendo las desconexiones del servicio por falta de pago, para un número muy limitado de clientes comerciales a quienes había contactado previamente en relación con los saldos vencidos de sus cuentas.

¿Por qué SCE reactivará en este momento las desconexiones del servicio por falta de pago de sus clientes residenciales?

A fin de ayudar a sus clientes, SCE suspendió las desconexiones del servicio por falta de pago al comienzo de la pandemia de COVID-19 en marzo de 2020. Al igual que muchas compañías de todo el país, SCE está retomando gradualmente sus operaciones normales. Continuar la suspensión de las desconexiones por falta de pago podría derivar en importes vencidos aún más altos, dificultando para los clientes la posibilidad de saldar sus deudas.

SCE implementará un enfoque lento pero constante al retomar sus actividades de cobranza, aumentándolas poco a poco según lo necesario hasta alcanzar los niveles operativos estándar anteriores a la pandemia.

¿Qué tipos de clientes residenciales corren el riesgo de que se les desconecte el servicio por falta de pago?

A partir de octubre de 2022, los clientes residenciales con saldos vencidos que reciban un “aviso final” de SCE corren el riesgo de que se les desconecte su servicio por falta de pago. Los clientes residenciales inscritos en planes de pago no están en riesgo de que se les desconecte el servicio por falta de pago, siempre y cuando sigan realizando sus pagos a tiempo.

¿Qué está haciendo SCE para ayudar a sus clientes a evitar las desconexiones del servicio por falta de pago?

Entendemos que los últimos dos años han sido extremadamente difíciles para muchos, por lo que urgimos a nuestros clientes residenciales a que soliciten planes de pago si están en riesgo de que se les desconecte su servicio por falta de pago. Los clientes residenciales a quienes se les haya desconectado su servicio no califican para planes de pago. Por ello, es importante que los clientes con saldos vencidos se comuniquen inmediatamente con el Centro de Atención al Cliente de SCE al número **1-800-655-4555** para evitar la desconexión de su servicio por falta de pago.

Además de planes de pago, SCE ofrece una variedad de opciones de asistencia financiera y programas:

- **Budget Billing (Facturación presupuestada)**
Ofrece a los clientes elegibles la posibilidad de pagar su servicio eléctrico anual en 11 pagos mensuales iguales. Para inscribirte, llama al **1-800-434-2365**.
- **Asistencia financiera para familias y clientes individuales**
Los programas Family Electric Rate Assistance (Programa familiar de reducción de las tarifas de energía o FERA) y California Alternate Rates for Energy (Tarifas alternativas de energía para California o CARE) ayudan a las familias elegibles a reducir sus facturas mensuales. Para más información, visita [sce.com/care](https://www.sce.com/care).
- **Energy Assistance Fund o EAF (Fondo de ayuda para la energía)**
EAF es la organización no lucrativa de SCE que ofrece asistencia directa con los pagos a las personas que la necesitan. Para más información, visita [sce.com/es/eaf](https://www.sce.com/es/eaf).
- **Arrearage Management Plan o AMP (Plan de administración de deudas)**
AMP ayuda a los clientes elegibles que participan en FERA y CARE y tienen facturas vencidas. Visita [sce.com/es/amp](https://www.sce.com/es/amp) para más información.

- **Low Income Home Energy Assistance Program (Programa de asistencia energética para los hogares de bajos ingresos o LIHEAP)**
LIHEAP es un programa financiado por el gobierno federal para los hogares de bajos ingresos que destinan gran parte de estos para cubrir sus necesidades energéticas. Visita [sce.com/es/billhelp](https://www.sce.com/es/billhelp) para más detalles.
- **Recibe ayuda si usas equipo médico**
Si tú o un integrante de tu hogar usan equipo médico o de movilidad, el programa Medical Baseline Allowance (Asignación eléctrica inicial por razones médicas) brinda kilovatios-hora (kWh) adicionales a la tarifa más baja. Para más información, visita [sce.com/es/mbl](https://www.sce.com/es/mbl).
- **Summer Discount Plan o SDP (Plan de descuento de verano)**
El SDP puede ayudarte a ahorrar en tus facturas de verano por permitir que SCE apague o regule tu equipo central de aire acondicionado durante ciertas medidas energéticas. Para más información, visita [sce.com/es/sdp](https://www.sce.com/es/sdp).
- **Budget Assistant (Asistente de presupuesto)**
Budget Assistant usa un cálculo de tu próxima factura y la compara con tu límite de gasto, para luego enviarte una alerta según tus ajustes. Para más información, visita [sce.com/es/budgetassistant](https://www.sce.com/es/budgetassistant).

¿Cuánto tiempo después de que un cliente reciba un “aviso final” se le puede desconectar su servicio?

El servicio podría desconectarse apenas un día hábil siguiente al vencimiento del “aviso final” a menos que el cliente se comunique con SCE para pagar el saldo vencido o inscribirse en un plan de pagos.

Si a un cliente residencial se le desconecta su servicio por falta de pago, ¿cómo puede reconectarlo?

A los clientes se les puede reconectar su servicio después de pagar su saldo vencido. Los clientes a quienes se les haya desconectado su servicio no califican para un plan de pagos. Es por ello que urgimos a nuestros clientes residenciales a comunicarse con nosotros si tienen saldos vencidos para evitar la desconexión de su servicio.

¿Cobraré SCE cargos por pago atrasado en los saldos vencidos?

Sí, se aplicará un cargo del 0.6% mensual al total del saldo no pagado si no se recibe el pago en la fecha de vencimiento de la factura.

¿Recibirán los clientes residenciales un “aviso final” si ya están inscritos en un plan de pagos de SCE?

No, los clientes de SCE inscritos en un plan de pagos no deberían recibir un “aviso final” siempre y cuando realicen sus pagos a tiempo, tanto de su factura mensual como el pago mensual a plazos de su saldo vencido. Si un cliente considera que recibió un “aviso final” por error, debe comunicarse de inmediato con el Centro de Atención al Cliente de SCE al número **1-800-655-4555**.

¿Cuándo comenzó SCE a suspender las desconexiones del servicio de sus clientes por falta de pago?

La compañía suspendió todas las cobranzas y desconexiones del servicio por falta de pago en marzo de 2020, justo al inicio de la pandemia de COVID-19. En ese momento, SCE también implementó planes de pagos flexibles para sus clientes residenciales y comerciales pequeños.

La Comisión de Servicios Públicos de California ordenó a las empresas de servicios públicos la implementación de medidas de protección de emergencia para los clientes a partir del 4 de marzo de 2020 durante la pandemia de COVID-19. Para los clientes residenciales y comerciales pequeños, algunas de estas políticas de asistencia incluyeron:

- Suspensión de las desconexiones del servicio por falta de pago
- Planes de pagos flexibles
- Cancelación de los cargos por pagos atrasados

La orden de la Comisión venció el 30 de junio de 2021, poniendo fin a muchas de estas políticas de asistencia. La suspensión de las desconexiones del servicio por falta de pago continuó hasta el 30 de septiembre de 2021 y se extendió también a los clientes de empresas medianas y grandes. Por otro lado, la Comisión requirió a las empresas de servicios públicos la inscripción automática en planes de pagos mensuales de aquellos clientes residenciales y comerciales pequeños con saldos vencidos de 60 días o más. Estas inscripciones automáticas terminarán el 30 de septiembre de 2022.