

THU NỢ KHÁCH HÀNG CƯ DÂN CÂU TRẢ LỜI CHO MỤC HỎI ĐÁP

SCE có tiếp tục cắt dịch vụ vì không trả hóa đơn hay không?

SCE sẽ tiếp tục các quy trình thu nợ như trước đại dịch đối với các khách hàng cư dân có nợ quá hạn — bao gồm cả việc cắt dịch vụ vì không trả hóa đơn — vào tháng Mười 2022.

Khách hàng cư dân có nguy cơ bị cắt dịch vụ vì không trả hóa đơn sẽ bắt đầu nhận được “final notice” (thông báo cuối cùng) — là thông báo gửi riêng cho khách hàng SCE qua Bưu Điện Hoa Kỳ, không kèm theo hóa đơn. SCE hiện đang gộp thông tin nợ quá hạn và thông báo cắt dịch vụ trên hóa đơn hàng tháng của những khách hàng nào có các khoản nợ quá hạn.

Lưu ý: Vào tháng Năm 2022, SCE đã bắt đầu lại quy trình thu nợ — bao gồm việc cắt dịch vụ vì không trả hóa đơn — đối với số lượng hạn chế các khách hàng doanh nghiệp mà SCE đã liên lạc về nợ quá hạn trong tương tự của họ.

Tại sao SCE lại tiếp tục cắt dịch vụ vì không trả hóa đơn với khách hàng cư dân vào lúc này?

Để giúp khách hàng, SCE đã ngưng cắt dịch vụ vì không trả hóa đơn từ khi bắt đầu đại dịch COVID-19 vào tháng Ba 2020. Như nhiều công ty khác trên toàn quốc, SCE đang dần trở lại hoạt động bình thường. Tiếp tục việc ngưng cắt dịch vụ vì không trả hóa đơn có thể dẫn đến số nợ quá hạn lớn hơn đáng kể, có thể gây khó khăn để khách hàng trả nợ.

SCE dự định có kế hoạch chậm mà chắc để trở lại thu nợ, đẩy mạnh dần khi cần để đạt được mức hoạt động tiêu chuẩn trước đại dịch.

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

Bắt đầu từ tháng Mười, 2022, những khách hàng cư dân có số nợ quá hạn và nhận được “thông báo cuối cùng” từ SCE có nguy cơ bị cắt dịch vụ vì không trả hóa đơn. Những khách hàng cư dân đã ghi danh vào chương trình sắp xếp trả góp sẽ không có nguy cơ bị cắt dịch vụ vì không trả hóa đơn nếu họ tiếp tục trả đúng hạn.

SCE sẽ làm gì để hỗ trợ khách hàng cư dân tránh bị cắt dịch vụ vì không trả hóa đơn?

SCE hiểu rằng khách hàng gặp rất nhiều khó khăn trong hơn hai năm qua, và đặc biệt khuyến khích những khách hàng cư dân nào có nguy cơ bị cắt dịch vụ vì không trả hóa đơn, yêu cầu được sắp xếp trả góp. Những khách hàng cư dân đã bị cắt dịch vụ không đủ điều kiện để được sắp xếp trả góp, đó là lý do vì sao khách hàng có số nợ quá hạn cần liên lạc với Trung Tâm Liên Lạc Khách Hàng của SCE ngay lập tức theo số **1-800-655-4555** để tránh bị cắt dịch vụ vì không trả hóa đơn.

Ngoài sắp xếp trả góp, SCE có một loạt các lựa chọn và chương trình hỗ trợ tài chính:

- **Kế Hoạch Chi Trả theo Ngân Quỹ**
Cung cấp cho khách hàng đủ điều kiện cơ hội trả tiền điện hàng năm trong 11 lần trả hóa đơn hàng tháng bằng nhau. Quý vị có thể ghi danh bằng cách gọi số **1-800-434-2365**.
- **Hỗ Trợ Tài Chính cho Gia Đình và Cá Nhân**
Chương Trình Trợ Giúp Giá Điện cho Gia Đình (FERA) và Mức Giá Năng Lượng Thay Thế của California (CARE) của chúng tôi hỗ trợ các gia đình đủ điều kiện được giảm hóa đơn hàng tháng. Để tìm hiểu thêm, xin ghé vào [sce.com/care](https://www.sce.com/care).
- **Quỹ Hỗ Trợ Năng Lượng (EAF, Energy Assistance Fund)**
EAF là một tổ chức phi lợi nhuận của SCE có hỗ trợ trả hóa đơn trực tiếp cho những người gặp khó khăn. Để tìm hiểu thêm, xin ghé vào [sce.com/eaf](https://www.sce.com/eaf).
- **Kế Hoạch Quản Lý Nợ Quá Hạn (AMP)**
AMP hỗ trợ khách hàng đủ điều kiện cho chương trình FERA và CARE và có hóa đơn quá hạn. Xin ghé vào [sce.com/amp](https://www.sce.com/amp) để biết thêm thông tin.
- **Chương Trình Hỗ Trợ Năng Lượng cho Gia Đình Lợi Tức Thấp (LIHEAP)**
LIHEAP là một chương trình được liên bang tài trợ dành cho các gia đình có lợi tức thấp và phải dùng phần lớn lợi tức của họ để trả cho nhu cầu năng lượng. Xin ghé vào [sce.com/billhelp](https://www.sce.com/billhelp) để biết thêm chi tiết.

Được Giúp Đỡ Nếu Quý Vị Sử Dụng Thiết Bị Y Tế

Nếu quý vị hoặc một người sống trong gia đình quý vị sử dụng thiết bị y tế chạy bằng điện hoặc trợ giúp để đi lại trong nhà, chương trình Định Mức Y Tế Căn Bản của chúng tôi cung cấp thêm số kilowatt-giờ (Kwh) điện ở mức giá thấp nhất. Để biết thêm thông tin, xin ghé vào [sce.com/mbi](https://www.sce.com/mbi).

Chương Trình Giảm Giá Mùa Hè (SDP, Summer Discount Plan)

SDP có thể giúp quý vị tiết kiệm hóa đơn mùa hè khi cho phép SCE tắt hoặc hẹn giờ cho máy điều hòa không khí trung tâm của quý vị trong những lần kêu gọi tiết kiệm năng lượng. Để biết thêm thông tin, xin ghé vào [sce.com/sdp](https://www.sce.com/sdp).

Theo Dõi Ngân Sách

Theo Dõi Ngân Sách dự đoán hóa đơn kế tiếp trong tương tự của quý vị và so sánh hóa đơn đó với ngân quỹ chi dùng đã lựa chọn và gửi cho quý vị thông báo dựa trên mục tiêu đã lập ra của quý vị. Để biết thêm thông tin, xin ghé vào [sce.com/budgetassistant](https://www.sce.com/budgetassistant).

Bao lâu sau khi khách hàng cư dân nhận được “thông báo cuối cùng” thì công ty sẽ cắt dịch vụ?

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

Nếu một khách hàng cư dân bị cắt dịch vụ vì không trả hóa đơn, họ có thể kết nối lại dịch vụ bằng cách nào?

Khách hàng có thể nối lại dịch vụ sau khi trả số nợ quá hạn. Khách hàng đã bị cắt dịch vụ thì không đủ điều kiện để có chương trình sắp xếp trả hóa đơn. Đó là lý do SCE đặc biệt khuyến khích khách hàng cư dân liên lạc với SCE nếu họ có số nợ quá hạn và muốn tránh bị cắt dịch vụ vì không trả hóa đơn.

SCE có tính phí trả chậm với số nợ quá hạn không?

Có, mức phí 0.6% sẽ được áp dụng cho tổng số nợ mỗi tháng nếu không trả trước thời hạn trả hóa đơn.

Khách hàng cư dân có nhận “thông báo cuối cùng” nếu họ đã ghi danh vào chương trình sắp xếp trả hóa đơn của SCE không?

Không, khách hàng cư dân đã ghi danh vào chương trình sắp xếp trả hóa đơn của SCE sẽ không nhận được “thông báo cuối cùng” miễn là họ trả đúng hạn cho hóa đơn hàng tháng và khoản trả góp cho số nợ của họ. Nếu một khách hàng cho rằng đã nhận được “thông báo cuối cùng” do nhầm lẫn, họ nên liên lạc với Trung tâm Liên Lạc Khách Hàng của SCE ngay lập tức theo số **1-800-655-4555**.

SCE đã bắt đầu ngưng cắt dịch vụ vì không trả hóa đơn từ khi nào?

Công ty đã tạm ngưng tất cả việc thu nợ và cắt dịch vụ vì không trả hóa đơn từ tháng Ba 2020, là lúc bắt đầu bùng dịch COVID-19. Vào lúc đó, SCE cũng đã thực hiện các chương trình trả hóa đơn linh hoạt cho các khách hàng cư dân và doanh nghiệp nhỏ.

Ủy Ban Tiện Ích Công Cộng California đã yêu cầu các công ty dịch vụ tiện ích bắt đầu bảo vệ khách hàng khẩn cấp kể từ ngày 4 tháng Ba, 2020 trong đại dịch COVID-19. Đối với các khách hàng cư dân và doanh nghiệp nhỏ, những chính sách hỗ trợ này bao gồm (nhưng không giới hạn trong):

- Tạm ngưng cắt dịch vụ vì không trả hóa đơn
- Chương trình trả hóa đơn linh hoạt
- Không có lệ phí chậm trả hóa đơn

Lệnh của Ủy Ban đã hết hiệu lực vào ngày 30 tháng Sáu, 2021, kết thúc nhiều chính sách trong các chính sách hỗ trợ này; việc tạm ngưng cắt dịch vụ vì không trả hóa đơn đã được tiếp tục qua ngày 30 tháng Chín 2021 và cũng được mở rộng cho các khách hàng doanh nghiệp vừa và lớn. Ngoài ra, Ủy Ban còn chỉ đạo các công ty dịch vụ tiện ích tự động ghi danh các khách hàng cư dân và doanh nghiệp nhỏ với số nợ quá hạn từ 60 ngày hoặc hơn vào các chương trình sắp xếp trả góp hóa đơn hàng tháng. Những trường hợp tự động ghi danh này đã được lên lịch kết thúc vào ngày 30 tháng Chín, 2022.