

# MANTENEMOS TU CONEXIÓN DURANTE EL COVID-19.

Sabemos que muchos de nuestros usuarios se han visto afectados directa o indirectamente por el COVID-19 este año. Para apoyarte durante estos momentos de incertidumbre, hemos implementado varias protecciones para los clientes, que incluyen asistencia financiera y de otro tipo para ayudarte a controlar tu consumo eléctrico mensual.

## RECIBE AYUDA PARA PAGAR TU FACTURA Y LOS DEPÓSITOS.

Si tienes problemas con los pagos, colaboraremos contigo para garantizar que tu hogar siga teniendo suministro eléctrico.

- Creamos **nuevos planes de pago y suspendimos las desconexiones** para apoyar a los clientes que se han visto afectados económicamente por el COVID-19. Para hablar con nuestro Centro de Atención al Usuario acerca de arreglos y extensiones de pago, llámanos al **1-800-441-2233**. También puedes visitar [sce.com/asistencia](https://sce.com/asistencia) para obtener más información acerca de las oportunidades de asistencia financiera.
- Asimismo, no estamos **aplicando los requisitos de depósito ni los cargos por pago fuera de plazo** para los usuarios residenciales.

## BAJA TU FACTURA CON LOS PROGRAMAS DE ASISTENCIA FINANCIERA.

Si recientemente tu situación financiera y/o laboral cambió, es posible que califiques para nuestros programas de asistencia financiera o para el pago de una única factura a través del Energy Assistance Fund o EAF (Fondo de ayuda para la energía).

- Nuestros programas California Alternate Rates for Energy o CARE (Tarifas alternativas de energía para California) y Family Electric Rate Assistance o FERA (Programa familiar de reducción de las tarifas de energía) pueden ayudarte a **ahorrar hasta un 30 % cada mes** en tu factura eléctrica. También **suspendimos temporalmente algunos requisitos hasta abril de 2021** para garantizar que los participantes actuales y nuevos de los programas CARE y FERA sigan recibiendo el descuento en sus tarifas. Para obtener más información acerca de los requisitos y de la inscripción, visita [sce.com/asistencia](https://sce.com/asistencia).
- El Energy Assistance Fund otorga un máximo de **\$300 en asistencia directa para el pago de facturas** a los usuarios que cumplan los requisitos de ingresos y que se hayan visto afectados por el COVID-19. Para obtener más información, visita [sce.com/es/eaf](https://sce.com/es/eaf).
- Si **utilizas equipos médicos eléctricos**, puedes calificar para nuestro Medical Baseline Program (Programa de asignación eléctrica inicial por razones médicas), que aumenta la cantidad de electricidad que puedes consumir sin tener que pagar una tarifa más alta. Llama al **1-800-441-2233** o visita [sce.com/es/medicalbaseline](https://sce.com/es/medicalbaseline).

## NO TE DEJES ENGAÑAR POR LOS ESTAFADORES.

Tomamos muy en serio la privacidad de nuestros usuarios y hacemos todos los esfuerzos posibles para proteger tu información. Como recordatorio:

- Nunca te pediremos que realices un pago inmediato bajo la amenaza de desconectarte el servicio eléctrico o de retirar tu medidor.
- No tenemos un departamento de desconexiones.
- No aceptamos tarjetas prepagas Visa, Bitcoin ni tarjetas de efectivo para el pago de las facturas.
- Ningún empleado de SCE solicitará pagos en efectivo en persona.

Para denunciar una posible estafa, visita [sce.com/es/scamalert](https://sce.com/es/scamalert).

## CÓMO PRESERVAR TU SEGURIDAD.

Debemos trabajar juntos para reducir la propagación del COVID-19 en California.

- **Usar una mascarilla cuando te encuentres en lugares públicos, respetar la distancia social (o física) y aplicar medidas de higiene** pueden protegerte a ti y a las personas que te rodean.
- **Hacernos la prueba del COVID-19** nos ayudará a reducir la propagación del virus. Para encontrar un lugar cercano donde se realizan pruebas de detección, visita <https://covid19.ca.gov/testing-and-treatment/>