

## SCE 是否會恢復因未付帳單而中斷服務？

SCE 將於 2022 年 10 月對有逾期未付金額的住宅客戶恢復疫情之前的催收流程，包括恢復因未付帳單而中斷服務。

面臨因未付帳單而導致服務中斷的風險的住宅客戶將開始收到「最後通知」，這是透過美國郵件郵寄給 SCE 客戶的獨立於帳單的單獨通知。SCE 目前正在有逾期未付費用的客戶每月帳單上包括逾期未付和服務中斷通知資訊。

註：針對 SCE 曾經聯絡過的少數帳戶存在逾期未付金額的企業客戶，2022 年 5 月 SCE 重新啟動催收流程，包括恢復因未付帳款而中斷服務。

## 為什麼 SCE 此時會對住宅客戶恢復因未付帳單而中斷服務？

在 2020 年 3 月 COVID-19 疫情開始時，為了幫助客戶，SCE 暫停了因未付帳單而中斷服務。與全國許多公司一樣，SCE 正在逐步恢復正常營運。繼續暫停因未付帳單而中斷服務可能會導致更高的逾期未付金額，這可能導致客戶更難以付清未付金額。

SCE 計劃採用緩慢但穩定的方法以恢復催收活動，隨著時間推移，根據需要逐漸增加催收，直到達到疫情前的標準營運水準。

## 哪些住宅客戶面臨因未付帳單而導致服務中斷的風險？

從 2022 年 10 月開始，有逾期未付金額且收到 SCE 「最後通知」的住宅客戶將面臨因未付帳單而導致服務中斷的風險。加入付款協議的住宅客戶沒有因未付帳單而導致服務中斷的風險，但他們必須繼續及時付款。

## SCE 正在採取哪些措施幫助住宅客戶避免因未付帳單而導致服務中斷？

SCE 瞭解到，過去兩年多的時間對許多客戶來說都極具挑戰性，因此我們強烈建議面臨因未付帳單而導致服務中斷的風險的住宅客戶申請付款協議。服務中斷的住宅客戶沒有資格加入付款協議，因此有逾期未付金額的客戶務必立即撥打 **1-800-655-4555** 聯絡 SCE 客戶聯絡中心以避免因未付帳單而導致服務中斷。

除了付款協議，SCE 還提供一系列財務援助和計畫選擇：

- **預算帳單計畫**  
可讓符合資格的客戶在 11 個月期間，以每月等額付款方式支付年度電費。您可撥打 **1-800-434-2365** 進行註冊。
- **家庭和個人財務援助**  
我們的家庭電費補助 (FERA) 和加州能源優惠 (CARE) 計畫可幫助符合資格的家庭降低每月帳單費用。若要瞭解更多資訊，請造訪 [sce.com/care](https://www.sce.com/care)。
- **能源補助基金 (EAF)**  
EAF 是 SCE 的非營利組織，為困難客戶提供直接付款援助。若要瞭解更多資訊，請造訪 [sce.com/eaf](https://www.sce.com/eaf)。
- **欠費管理計畫 (AMP)**  
AMP 幫助有逾期未付帳單的符合 FERA 和 CARE 資格客戶。若要瞭解更多資訊，請造訪 [sce.com/amp](https://www.sce.com/amp)。
- **低收入家庭能源補助計畫 (LIHEAP)**  
LIHEAP 是一項聯邦政府資助的計畫，用於幫助需要支付大部分收入才能滿足能源需求的低收入家庭。若要瞭解詳細資訊，請造訪 [sce.com/billhelp](https://www.sce.com/billhelp)。
- **獲取有關使用醫療設備的協助**  
如果您或家人需要使用電氣醫療設備或行動設備，我們的醫療用電補助配給計畫能以最低費率提供更多千瓦時 (kWh) 的電力。若要瞭解更多資訊，請造訪 [sce.com/mbi](https://www.sce.com/mbi)。
- **夏季折扣計畫 (SDP)**  
如果您允許 SCE 在緊急事件期間關閉或循環開關您的中央空調，則 SDP 可幫助您節省夏季帳單電費。若要瞭解更多資訊，請造訪 [sce.com/sdp](https://www.sce.com/sdp)。

## • 預算助手 (Budget Assistant)

預算助手將帳戶中下一帳單預估金額與所選支出目標比較，並根據您的設定向您傳送提醒。若要瞭解更多資訊，請造訪 [sce.com/budgetassistant](https://www.sce.com/budgetassistant)。

## 住宅客戶會在收到「最後通知」後多久被中斷服務？

除非客戶聯絡 SCE 解決逾期未付金額問題或加入付款協議，否則在「最後通知」到期之工作日，服務將被立即中斷。

## 如果住宅客戶的服務因未付帳單而中斷，他們如何才能恢復服務？

客戶可在支付逾期未付金額之後恢復服務。服務中斷的客戶沒有資格加入付款協議。正因如此，SCE 才強烈敦促任何有逾期未付金額且想避免因未付帳單而導致服務中斷的住宅客戶聯絡 SCE。

## SCE 是否會對有逾期未付金額的帳戶收取滯納金？

是，如果未在帳單到期日之前收到付款，則每月將按未付總額的 0.6% 收取滯納金。

## 如果住宅客戶已經加入 SCE 付款協議，他們是否會收到「最後通知」？

不會，加入 SCE 付款協議的住宅客戶不會收到「最後通知」，但他們必須及時支付每月應付金額和逾期未付金額的每月分期付款。如果客戶認為他們錯誤地收到「最後通知」，他們應立即撥打 **1-800-655-4555** 聯絡 SCE 的客戶聯絡中心。

## SCE 從何時開始暫停因未付帳單而中斷服務？

公司於 2020 年 3 月 COVID-19 疫情開始時，停止所有因未付帳單而導致的催收和服務中斷。當時，SCE 還為住宅和小型企業客戶提供了靈活的付款計畫。

2020 年 3 月 4 日起，加州公用事業委員會命令公用事業公司在 COVID-19 疫情期間開始緊急客戶保護。對於住宅和小型企業客戶，這些協助政策包括（但不限於）：

- 暫停因未付帳單而中斷服務
- 靈活付款計畫
- 免收滯納金

該委員會命令於 2021 年 6 月 30 日到期，因此許多協助政策終止；而因未付帳單而中斷服務這項舉措一直暫停到 2021 年 9 月 30 日，並且還擴大到大型企業客戶。另外，委員會指示公用事業公司自動將逾期 60 天或以上未付帳單的符合資格住宅和小型企業客戶納入每月分期付款協議。這種自動加入將於 2022 年 9 月 30 日結束。