

RESPUESTAS A PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE CRÉDITOS Y COBRANZAS PARA LOS CLIENTES COMERCIALES

¿Tiene previsto SCE reactivar las desconexiones del servicio por falta de pago?

A partir de julio de 2022, SCE está reactivando los procesos de cobranza que aplicaban antes de la pandemia para los clientes comerciales con saldos vencidos, incluyendo la desconexión del servicio por falta de pago.

Los clientes comerciales 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 que se envía a los clientes de SCE por correo de los EE.UU. Antes del "aviso final", SCE envía por correo un aviso de desconexión del servicio por pago atrasado a sus clientes comerciales, y los saldos vencidos aparecen como un renglón en sus facturas mensuales.

En mayo de 2022, SCE reinició sus procesos de cobranza, incluyendo la desconexión del servicio por falta de pago, para un número muy limitado de clientes comerciales a quienes había contactado previamente en relación con sus saldos vencidos.

¿Por qué SCE reactivará en este momento las desconexiones del servicio por falta de pago a los clientes comerciales?

A fin de ayudar a sus clientes, SCE suspendió las desconexiones del servicio por falta de pago al inicio de la pandemia de COVID-19 en marzo de 2020. Al igual que muchas empresas de todo el país, SCE está retomando gradualmente sus operaciones normales. El mantenimiento de la moratoria a 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 comerciales corren el riesgo de que se les desconecte el servicio por falta de pago?

A partir de julio de 2022, los clientes comerciales 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 comerciales inscritos en planes de pago no están en riesgo de que se les desconecte el servicio por falta de pago, siempre y cuando sigan enviando sus pagos a tiempo.

¿Qué está haciendo SCE para ayudar a los clientes comerciales 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 comerciales a que soliciten planes de pago si están en riesgo de que se les desconecte el servicio por falta de pago. Los clientes comerciales a quienes se les haya desconectado su servicio no califican para un plan de pagos, por lo que es importante que se comuniquen inmediatamente con el Centro de atención al cliente de SCE al número **1-800-990-7788**.

¿Cuánto tiempo después de que los clientes comerciales reciban un "aviso final" se les puede desconectar su servicio?

El servicio podría desconectarse apenas tres días hábiles después de haber recibido un "aviso final", a menos que el cliente se comunique con SCE para resolver el problema del saldo vencido o se inscriba en un plan de pagos.

¿Recibirán todos los clientes comerciales con saldos vencidos un "aviso final" en julio de 2022?

No. 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.

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

A fin de reconectar el servicio, se requiere un pago equivalente al menos al 90% de la deuda. Los clientes a quienes se les haya desconectado su servicio no califican para un plan de pagos. Es por este motivo que urgimos a nuestros clientes comerciales a llamarnos si tienen un saldo vencido y quieren evitar que se les desconecte el servicio por falta de pago.

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

Sí. A partir de julio de 2022, 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 comerciales un "aviso final" si ya están inscritos en un plan de pagos de SCE?

No. Los clientes comerciales inscritos en un plan de pagos de SCE no deberían recibir un "aviso final" siempre y cuando envíen sus pagos a tiempo, tanto de su factura mensual como el pago mensual a plazos de su saldo vencido. Si un cliente cree que recibió un "aviso final" por error, debe comunicarse inmediatamente con el Centro de atención al cliente de SCE al número **1-800-990-7788**.

¿Cuándo empezó SCE a suspender las desconexiones de sus clientes por falta de pago?

La empresa 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.

El 16 de abril de 2020, 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 durante la pandemia de COVID-19. Para los clientes residenciales y comerciales pequeños, estas políticas de asistencia incluyeron, entre varias:

- suspensión de las desconexiones del servicio por falta de pago
- plan de pagos flexibles
- cancelación de los cargos por pago atrasado

La orden de la Comisión venció el 30 de junio de 2021, poniendo fin a muchas de estas políticas de asistencia; las suspensiones de la desconexión del servicio por falta de pago continuaron hasta el 30 de septiembre de 2021 y se extendieron también a los clientes de empresas medianas y grandes. Por otra parte, a partir del 30 de septiembre de 2021 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. Se prevé que estas inscripciones automáticas finalicen el 30 de septiembre de 2022.