

Community Workshop: Reducing Utility Disconnections



Helping customers maintain the service they deserve.

SDG&E® supplies power to a population of 1.4 million residential and business accounts in a 4,100 square-mile service area spanning 2 counties and 25 cities.

Last year at 3.3%, we had the lowest disconnection rate of all electric investor-owned utilities in California. In looking at overall residential disconnections, SDG&E's share was about 5% statewide.

What has contributed to our low figures? Our customers have many helpful tools and options available to them. Payment arrangements can be made using a few convenient methods – by calling our Customer Care Center and speaking to an energy service specialist or following the voice prompts. Another way is 'self-serving', by making payment arrangements online via My Account. For customers who use My Account, there are several tools that can help them manage their energy use. Customers can subscribe to emails that give a snapshot of weekly energy use, or an email alerting when they've reached a certain dollar amount.

Lastly, for people on a monthly budget, we have our Level Pay Plan which evens out the highs and lows of energy bills. Customers can pay a set amount every month.



Other information about SDG&E disconnections:

- On average, only 26% of customers reach out to us for a payment arrangement prior to disconnection.
- SDG&E's same day reconnection rate is 78% and we have a total average reconnection rate of 90%.
- Approximately 99% of remote reconnection orders are completed within one hour.
- Of the eligible customers in arrears, only 10% to 15% are disconnected for non-payment.
- In 2017 the number of customers that did not reconnect decreased 6% when compared to 2010, despite the fact that overall disconnections have increased during that time frame.

Learn more about SDG&E at sdge.com.

Taller comunitario: Reducimos las desconexiones de servicios públicos



Ayudamos a los clientes a mantener el servicio que se merecen

SDG&E® suministra electricidad a una población de 1.4 millones de cuentas residenciales y de empresas en un área de servicio de 4,100 millas cuadradas que abarca dos condados y 25 ciudades.

El año pasado con un 3.3%, registramos la tasa de desconexión más baja de todas las empresas de servicios públicos eléctricos propiedad de inversionistas en California. A la hora de considerar las desconexiones residenciales en total, la parte que le corresponde a SDG&E fue de aproximadamente el 5% en todo el estado.

¿Qué ha contribuido a nuestras cifras bajas? Nuestros clientes tienen numerosas herramientas y opciones útiles a su disposición. Pueden hacerse arreglos de pago utilizando algunos métodos convenientes – llamando a nuestro Centro de atención al cliente y hablando con un especialista en servicios de energía o siguiendo las instrucciones de voz. Otra forma es el “autoservicio”, haciendo arreglos de pago en línea a través de My Account. Para los clientes que usan My Account, hay varias herramientas que les pueden ayudar a controlar su consumo de energía. Los clientes pueden suscribirse para recibir mensajes de correo electrónico que les ofrecen una instantánea del consumo semanal de energía, o un mensaje de correo electrónico que les alerta cuando han alcanzado cierto monto en dólares.

Por último, para las personas con un presupuesto mensual, tenemos nuestro Plan de Pago Nivelado que nivela los altibajos de las facturas de energía. Los clientes pueden pagar una cantidad fija cada mes.

Otra información acerca de las desconexiones de SDG&E:

- En promedio, únicamente el 26% de los clientes se comunican con nosotros para un arreglo de pago antes de la desconexión.
- La tasa de reconexión el mismo día de SDG&E es del 78% y tiene una tasa de reconexión promedio total del 90%.
- Aproximadamente el 99% de las órdenes de reconexión a distancia se completan en el plazo de una hora.
- De los clientes con atrasos en los pagos, que reúnen los requisitos, sólo del 10% al 15% se desconectan por falta de pago.
- En 2017 el número de clientes que no se reconectó disminuyó el 6% en comparación con 2010, a pesar del hecho de que las desconexiones en términos generales se incrementaron durante ese período.

Obtenga más información acerca de SDG&E en **sdge.com**.