



Haciendo Negocios con Facilidad

SRP ofrece opciones convenientes para ayudarte a manejar y pagar tus recibos mensuales. Puedes hacerlo en línea, por teléfono o desde tu dispositivo móvil usando nuestra aplicación. Controla mejor tus gastos al seleccionar tu propia fecha de pago o inscribirte en SRP Budget Billing™. También puedes monitorear tu uso con nuestra aplicación móvil y seleccionar la opción para recibir alertas sobre su uso de electricidad, fecha de pago y confirmaciones de pago.

La información que figura a continuación explica nuestras condiciones de servicio, incluyendo las prácticas de crédito. Para más información, llame al **(602) 236-1111** o visite srpnet.com. Estamos aquí para servir y responder a cualquier pregunta las 24 horas del día, siete días de la semana.

Opciones De Facturación

SRP ofrece dos opciones de facturación convenientes para ayudar en administrar su energía. Puede optar por los tradicionales recibos mensuales o elegir el programa de prepago M-Power de SRP.

SRP M-Power® es un plan de precios de pago por uso que permite comprar energía a medida que se necesita. Con M-Power, ya no recibirá una factura mensual tradicional. Simplemente comprar la energía en la cantidad que desee, cuando se necesite. Una unidad con pantalla en el hogar (M-Power box) permite controlar el consumo en tiempo real y le avisará cuando su crédito se esté agotando. La aplicación M-Power permite controlar cómodamente el consumo de energía y la compra de energía. El programa M-Power se describe más adelante y en el sitio web de SRP.

Términos generales del servicio de SRP

Estas condiciones se aplican a todos los clientes residenciales. Cuando usted solicita un servicio eléctrico nuevo o servicio eléctrico adicional, usted acepta estos términos del servicio y de pago. Normas y reglamentos de SRP están disponibles en línea en srpnet.com/about/rulesregs.aspx.

Para iniciar el servicio o reconectar servicio si está desconectado, le pedimos por razones de seguridad que se asegure de que todos los aparatos y dispositivos eléctricos estén apagados para evitar el riesgo de incendio. La mayoría de nuestros contadores tienen suministro de energía en una hora. Por favor, llámenos si no tiene energía en una hora para comprobar el estado.

¿Qué información necesito para establecer el servicio eléctrico?

Cuando solicite el servicio eléctrico, pediremos información que nos permita identificarlo y determinar su situación crediticia.

Es necesario un documento de identidad aprobado por SRP para establecer el servicio. Esto incluye, pero no se limita a, su número de Seguro Social. Si no tiene un número de Seguro Social, se pedirá que proporcione su licencia de conducir u otra identificación aceptable emitida por el gobierno y que pagar un depósito de seguridad. Nos tomamos muy en serio la protección de su identidad personal y hemos implementado medidas estrictas para salvaguardar su información personal.

También pediremos que proporcione la "mejor" información de contacto, incluyendo el número de teléfono y correo electrónico, así como otros números que utilice u obtenga en el futuro. SRP no vende la información de sus clientes. Solo utilizamos su información para comunicar información importante sobre su(s) cuenta(s), incluyendo apagones programados y no programados, facturación, pago y cobro de las cantidades adeudadas. Al proporcionar su número de teléfono, está de acuerdo en recibir (incluidas las llamadas realizadas con un sistema

de marcación automatizado o con una voz pregrabada o voz artificial) y mensajes de texto.

¿Puedo establecer más de una cuenta a mi nombre?

Sí, puede tener varias cuentas a su nombre. Se pedirá asumir la responsabilidad financiera total de las facturas de cada cuenta adicional. Si los recibos no se pagan a tiempo serás el único responsable. No te cobraremos depósito por la segunda y tercera cuenta adicional si tienes un historial de pago satisfactorio de acuerdo con el criterio de SRP y has proporcionado tu número de seguro social. Requeriremos un depósito en la cuarta cuenta a tu nombre, independientemente de tu calificación crediticia. Si tienes más de cuatro cuentas residenciales podrían considerarse negocios y quedar sujetas a la política de crédito de SRP para clientes comerciales.

¿Cómo puedo cerrar mi cuenta?

Por favor visite srpnet.com/myaccount o llámanos cuando ya no necesites el servicio. Su cuenta tendrá una factura final creada hasta la fecha que solicitó que se cerrara su cuenta.

Las facturas finales de cuentas cerradas se vencen a los 21 días de la fecha de facturación. Cualquier depósito o intereses sobre el depósito se aplicará a tu recibo final. Equipo de M-Power no devuelto será cargado a su cuenta. SRP podrá aceptar y emitir un crédito por la caja M-Power en tu cuenta, dentro de los siguientes 24 meses después del cierre de la cuenta.

Las facturas finales pendientes de pago pueden transferirse a otra cuenta residencial o comercial de SRP relacionada. Además, SRP puede remitir los recibos finales sin pagar a una agencia de cobros y esta agencia puede reportar las facturas finales atrasadas a las oficinas de crédito.

Si después de que tu cuenta haya sido liquidada (incluida la devolución de la caja de M-Power, si corresponde) tienes un saldo de crédito, se enviara un cheque de reembolso a la dirección de correo que proporcionada cuando apagó su servicio. En el caso de que se le deba un reembolso por un pago realizado mediante un servicio de procesamiento de pagos digitales o una tarjeta de crédito o débito, SRP se reserva el derecho de devolver los fondos utilizando el mismo método de pago.

¿Qué pasa si tengo una disputa sobre mi servicio eléctrico?

Puedes reclamar una factura que consideres errónea llamando, escribiendo o enviándonos un correo electrónico. No desconectaremos el servicio por falta de pago del monto que está en disputa, siempre y cuando (1) nos notifiques del error antes de la fecha de vencimiento, y se convierta en delincuentes y (2) pagues a tiempo el resto del saldo en la cuenta que no está en disputa. Escríbenos a: Customer Communications Services, PAB227, P.O. Box 52025, Phoenix, AZ 85072-2025, envíenos un correo electrónico a help@srpnet.com, o llamando al **(602) 236-1111**.

Si no está satisfecho con el resultado de la disputa, puede pedir una revisión especial. Si el consumo anual es inferior a 100,000 kilovatios-hora, nuestra Oficina del Defensor del Consumidor (Consumer Affairs Ombudsman Office) investigará su disputa en un esfuerzo por resolver el problema. De lo contrario, nuestro Comité Ejecutivo de Resolución de Disputas (EDRC) revisará su disputa. En ambos casos, la decisión de la Oficina del Defensor del Consumidor o EDRC es nuestra determinación final sobre el asunto.



Moratoria en la Desconexión ante un Clima Extremo

En épocas de clima extremo, cuando el Servicio Meteorológico Nacional emite avisos de calor o frío excesivo, SRP suspenderá la desconexión del servicio por falta de pago. Durante este tiempo, la factura continuará generándose y vencen dentro de los términos estándar de SRP, durante este lapso se seguirán cobrando cargos por pagos atrasados. Sin embargo, las cuentas no serán desconectadas hasta que termine la moratoria. Si tiene problemas para pagar la factura, por favor comuníquese con nosotros al **(602) 236-1111** para hablar sobre su situación.

Programa de Preparación Médica

Si alguien en el hogar necesita algún aparato o equipo médico de soporte vital, de uso continuo y esencial para preservar la vida, puedes ser elegible para participar en nuestro Programa de Preparación Médica (Medical Preparedness Program). Tenemos un proceso de certificación y hay especificaciones sobre los equipos que se aceptan en este programa. Una vez certificado, la solicitud permanece en vigencia por un período de 36 meses. Los clientes de M-Power que deseen participar en este Programa de Preparación Médica, tendrán que cambiarse al sistema tradicional de facturación mensual.

Tenga en cuenta que la condición médica no garantiza que el servicio no se desconecte por una factura eléctrica sin pagar y que las cuentas médicas están sujetas a los mismos términos de pago de facturas que otras cuentas residenciales. Las cuentas del Programa de Preparación Médica están sujetas a la desconexión del servicio por falta de pago se les puede instalar un extensor de servicio para limitar la cantidad de energía suministrada hasta que se cubran los saldos vencidos o se establezcan otros acuerdos de pago. Este programa puede combinarse con el Plan de Precio Económico, si se cumplen con los requisitos de elegibilidad de los dos programas. Por favor comuníquese con nosotros al **(602) 236-1111** o visite srpnet.com/medical para ver si es elegible.

Provisiones Especiales Para Clientes Con Ingresos Limitados

Nuestro Plan de Precios Económico ofrece un descuento mensual de \$23 para clientes con un ingreso en el hogar igual o menor al 150%, del nivel establecido en la guía federal de pobreza. Estos niveles pueden cambiar sin aviso. En la actualidad, los niveles de ingresos actuales que califican son los siguientes:

# personas en casa	Ingreso mensual máximo (antes de impuestos o deducciones)
1	\$1,610
2	\$2,178
3	\$2,745
4	\$3,313
5	\$3,880
6	\$4,448

Si son más de 6 personas en tu casa, agrega \$568 por cada persona adicional.

Para inscribirte, por favor comuníquese al **(602) 236-1111** o visite srpnet.com/epp para más información y llenar una solicitud en línea.

El SRP puede solicitar la verificación de ingresos para confirmar la continuidad elegibilidad del programa.

Cargos Actuales

La siguiente es una lista de los cargos y tarifas en vigor a partir del 1 de enero de 2012, que están sujetos a impuesto sobre las ventas y puede cambiar a media que los costos de SRP cambien.

El cargo por pago atrasado equivale al 2% del monto de facturación, con un mínimo de \$5.

Establecimiento de servicio al (día siguiente).....	\$30
Establecimiento de servicio (mismo día)	\$45
Pago devuelto	\$18
Visita a domicilio	\$35
Auditoría por recibo alto.....	\$55
Desconexión en el medidor (reconexión)	\$55
Desconexión en otro sitio diferente al medidor/caja (J-box)	\$248
Desconexión en la caja (J-box) o en el transformador.....	\$321
Anillos del medidor dañados por el cliente	\$58
Investigación de robo de luz (por hora)	\$90
Lectura de medidor, sin acceso	\$40
Daño a la caja M-Power	\$133

Opciones de Pago

Pagos por correo. Los pagos a SRP se pueden hacer usando cheque personal, de negocios, orden de pago o cheque de caja. Los pagos pueden enviarse a: SRP, P.O. Box 2951, Phoenix, AZ 85062-2951.

SRP SurePay™ (un programa de débito directo). SRP retira los fondos automáticamente de tu cuenta de banco designada 21 días después de la fecha de facturación. Ten en cuenta que los clientes actualmente programados para pagar en un plazo de 10 días, se pueden cambiar al calendario de 21 días llamando al servicio de atención al cliente al **(602) 236-1111**.

Nuestro **servicio e-Chex™** permite recibir pagos con una cuenta bancaria en línea, por teléfono, un dispositivo móvil o en un centro de pago o cajero automático de SRP PayCenter®.

Pagos a través del SRP PayCenter pueden hacerse con dinero en efectivo o con eChex. Para pagar con eChex en un centro de pago conocido como PayCenter, debe estar registrado. Para registrarse, llámenos al **(602) 236-1111** o visite srpnet.com/myaccount. Para conocer las ubicaciones de los centros PayCenters de SRP cerca de usted, visite srpnet.com/paycenter.

Pagos con tarjeta o pagos digitales pueden hacerse a través de una compañía tercera. El proveedor cobra una pequeña cuota de transacción por cada cargo. Pagos digitales con tarjeta de crédito o débito pueden realizarse en línea en la página srpnet.com/myaccount o por teléfono llamando al **(602) 236-1111**, seleccionando nuestro sistema automatizado.

En caso de que se le deba un reembolso de algún pago realizado mediante un servicio de procesamiento de pagos digitales o tarjeta de crédito o débito, SRP se reserva el derecho de devolver los fondos utilizando el mismo método de pago.

Nota: SRP no puede garantizar un servicio continuo si se realizan pagos a través de procesadores de pagos no autorizados, incluyendo el programa de pagos en línea de su banco, que a veces no remiten los pagos a SRP a tiempo. Si SRP no recibe el pago antes de la fecha de vencimiento de facturación, es posible que se aplique un recargo por demora y el servicio puede quedar sujeto a desconexión.

Si se elige utilizar una compañía de terceros para pagar, es responsable de asegurar que SRP reciba los pagos completos y en la fecha establecida. Por ejemplo, si un pago remitido por un tercero es devuelto o rechazado, es responsable de cubrir el pago y los costos asociados, incluso si se proporcionaron los fondos para pagar su factura a través de una compañía tercera.

Términos y Condiciones de Programas Facturación Mensual Tradicionales

El programa de facturación mensual de SRP te ofrece una variedad de planes de precios, facturación y opciones de pagos. Enviamos una factura cada mes, ya sea electrónico o por correo.

¿Puedo cambiar la fecha de vencimiento de mi recibo?

Sí, nuestra opción Custom Due Date™ (Fecha a la medida del cliente) te permite elegir una fecha de pago que sea conveniente para usted. Puede seleccionar del 1 al 28 de cada mes como fecha de pago.

¿Hay algún programa que me ayude a presupuestar mis pagos de electricidad?

SRP Budget Billing te ayuda a equilibrar las altas y bajas estacionales promediando tus costos de electricidad cada mes. Esto hace que tus pagos mensuales sean más bajos y predecibles.

Revisaremos tu uso periódicamente para detectar cambios significativos y ajustaremos tu pago mensual si es necesario. Puedes inscribirte en Budget Billing todo el año. Sin embargo, la mejor temporada para hacerlo es durante los meses de otoño ya que podrás acumular suficiente crédito en tu cuenta para cubrir tu uso durante el verano.

¿Puedo ver mi factura en línea?

Puede revisar e imprimir las facturas de los tres años más recientes. También puede recibir notificaciones automáticas por correo electrónico y texto avisando de ciertas condiciones de la cuenta, por ejemplo, cuándo sea la fecha de pago, cuando el pago esté atrasado e incluso la confirmación del pago. Además, puede optar por facturas electrónicas. Visite srpnet.com/myaccount, para ver sus facturas y seleccionar cuantas eNotes dese. Así mismo puede revisar la información de la cuenta en nuestra aplicación móvil, SRP Power.

Prácticas Crediticia de Facturación Mensual Tradicionales

¿Por qué tengo que pagar un depósito?

Requerimos un depósito porque facturamos los servicios después de haberlos prestados. Nuestro depósito residencial estándar es de \$290.

En muchos casos, los depósitos se pueden evitar al solicitar el servicio. SRP utiliza Experian para validar su número de Seguro Social. Si ha congelado sus datos crediticios en Experian, deberá proporcionar a SRP el PIN que fue proporcionado por Experian o ponerse en contacto con Experian para eliminar el congelamiento de su informe para para que SRP pueda validar su número de Seguro Social. Con un número de Seguro Social, SRP puede utilizar un puntaje de crédito de la empresa de servicios públicos Experian para determinar la elegibilidad para un depósito exención. Podemos cobrar un depósito inicial o adicional si recibimos un cheque devuelto de su banco o desconectamos el servicio por falta de pago.

¿Cuándo me regresan mi depósito?

El depósito que se paga permanece en su cuenta por un período mínimo de 18 meses. Ganará intereses sobre su depósito equivalente a la de los certificados de depósito (CD) que ofrecen las instituciones financieras locales. Acreditaremos los intereses en su factura de enero, siempre y cuando SRP haya tenido el depósito por un período de mínimo seis meses consecutivos. Revisamos la tasa de interés cada año y la ajustamos conforme sea necesario.

El depósito, junto con los intereses acumulados, serán acreditados a su cuenta en el 19º mes de servicio continuo, siempre y cuando tengamos su número de seguro social en nuestros registros y haya establecido un historial de pagos puntuales.

Si no tenemos número de Seguro Social, su depósito será retenido hasta el cierre de su cuenta y se aplicará como un crédito a su factura final. Si usted cancela el servicio antes de que se aplique el depósito, el depósito y los intereses no pagados que haya ganado se aplicarán a su factura final.

¿Qué pasa si me atraso con un pago?

Los recibos mensuales se vencen en cuanto se expiden. Si no recibimos tu pago a los 21 días de la fecha de facturación, la cuenta se considerará vencida, enviaremos un recordatorio y agregaremos una multa a la cuenta. Si no recibimos el pago a los 28 días de la fecha de facturación, es posible que desconectemos el servicio eléctrico sin mayor aviso.

Para reestablecer un servicio que ha sido desconectado por falta de pago, será necesario poner tu cuenta al corriente y pagar un depósito de seguridad adicional más la tarifa de reconexión. Podemos cobrar un depósito inicial o un depósito adicional, si recibimos un cheque devuelto de tu banco o desconectamos el servicio por falta de pago.

¿Qué pasa si necesito más tiempo para pagar?

Si anticipas dificultades para pagar tu recibo de luz, llámanos o visita srpnet.com/myaccount para hablar de tu situación. Siempre es mejor tratar de resolver cualquier problema antes de que tu cuenta se atrase. Te pedimos que te comuniques con nosotros. Es probable que podamos proporcionar una extensión de pago o dirigirte a agencias de servicios sociales que ofrecen asistencia financiera.

Es posible recibir hasta seis extensiones de pago dependiendo de la cantidad adeudada, siempre y cuando la cuenta:

- Haya estado activa más de seis meses
- No tenga una extensión en ese momento
- No tenga una extensión sin pagar en el mes actual o anterior
- No tenga un depósito sin pagar
- No esté registrada en el programa SRP Budget Billing

¿Se puede notificar a un tercero sobre una cuenta atrasada?

Si una cuenta corre el riesgo de desconexión, podemos notificar a la persona que usted eligió en su programa Safety Net. El participante puede ser una persona o una agencia. Llámanos al **(602) 236-1111** para inscribirte en Safety Net.

¿Qué son los acuerdos de pago?

Un arreglo de pago es cuando una porción de su saldo vencido se divide en cantidades más pequeñas y se agrega a sus futuras facturas mensuales. Si los acuerdos de pago no se cumplen en la fecha de vencimiento de la factura, el acuerdo se cancelará, el saldo vencido tendrá que ser cubierto en su totalidad inmediatamente y se podrán cobrar cargos por pago tardío. Se enviará por correo un recordatorio del saldo total adeudado. Si no se recibe el pago, SRP se reserva el derecho de desconectar el servicio.

¿Qué pasa si se devuelve mi cheque o pago?

Si un cheque u otro tipo de pago se devuelve o es rechazado por su institución financiera, solicitaremos un pago de inmediato en efectivo, cheque personal o de negocios. Se cobrará una tarifa por procesar el cheque devuelto.

Si su cuenta registra dos o más cheques devueltos en un período de 12 meses, se asignará a la cuenta la categoría de "sólo efectivo" y los pagos tendrán que hacerse en efectivo, cheque de caja o giro postal, hasta que la cuenta ya no esté bajo esta categoría. Los pagos en efectivo se pueden hacer en todos los centros de pago o cajeros automáticos de SRP (SRP PayCenter®).

Desconectaremos el servicio sin previo aviso si se recibe un cheque sin fondos en los siguientes casos:

- (1) Recibió una notificación de desconexión pendiente por falta de pago.
- (2) Pagó para que se restaurará el servicio debido a que se desconectó por falta de pago.
- (3) Se pagó el depósito solicitado para reconectar el servicio.

En estos casos, el pago se tendrá que cubrir en efectivo, con un cheque de caja o con un giro postal para reconectar el servicio. Podrá usar un cheque personal o de negocios si su cuenta no está designada como solo pago en efectivo.

Términos y Condiciones de SRP M-Power

¿Necesito pagar un depósito?

Todas las cuentas SRP M-Power requieren un depósito reembolsable de \$102.50 para cubrir el equipo, y un pago único de \$11.50 por el mantenimiento de la unidad M-Power.

¿Cómo hago compras de energía?

SRP ha modernizado el sistema M-Power para facilitar las compras de energía. Los clientes ahora pueden comprar energía usando la aplicación SRP M-Power, en línea, por teléfono o en un PayCenter.

Al momento de la compra de energía, o cuando el crédito se aplica a la cuenta, se pedirá verificar si el equipo y los aparatos están apagados antes de que SRP permita que la energía fluya hasta tu hogar.

Cualquier compra de energía no autorizada será retenida como crédito en la cuenta hasta que se autorice que el crédito sea enviado al medidor.

Si su institución financiera rechaza su compra de energía, retiraremos el crédito de su medidor y cobraremos una comisión por procesar el pago devuelto. Si tiene dos compras rechazadas en un período de 12 meses, su cuenta será designada como "solo efectivo" y tendrá que comprar la luz en los centros de pago o cajeros automáticos de SRP PayCenter.

¿Qué pasa si necesito un adelanto de energía?

Si tiene problemas para realizar una compra, puede solicitar un anticipo. Un anticipo es como un préstamo pero sin intereses ni comisiones. El importe del anticipo se añade al saldo de su cuenta y se paga con el tiempo a través de compras futuras. Puedes solicitar un anticipo utilizando la aplicación SRP M-Power o llamando a SRP al **(602) 236-1111**. Con cada compra futura que realices, un porcentaje de la misma se destinará a devolver la deuda del anticipo.

Se permite un número limitado de anticipos cada mes, si su saldo adeudado (véase "saldo de pago") es inferior a \$300. Si por cualquier motivo, tiene dificultades para realizar una compra, llámenos en cualquier momento al **(602) 236-1111**.

Solicitar un anticipo a través de la app SRP M-Power es fácil. Esto es lo que debe hacer:

1. Inicie sesión y toque el icono del menú en la esquina superior izquierda.
2. Pulse "Solicitar un anticipo" en las opciones desplegadas.
3. Revise la declaración de seguridad y pulse el botón "Enviar solicitud" de la solicitud.

¿Qué es una deuda acumulada?

Cuando su medidor se queda sin crédito y su electricidad permanece encendida, cualquier electricidad que utilice es registrada por el medidor y se mostrará en su unidad de pantalla como "Deuda acumulada". Esto puede ocurrir durante las horas de "Crédito Amigoso (Friendly Credit)" (8 p.m. -8 a.m.), durante las advertencias de calor excesivo o de congelación emitidas por el Servicio Meteorológico Nacional o días festivos.

Si tiene una deuda acumulada, su próxima compra debe ser suficiente para cubrir la deuda y añadir crédito para mantener el servicio activo.

¿Qué es un saldo a pagar?

A veces los clientes de SRP M-Power pueden arrastrar parte de la deuda que se debe a SRP. Este saldo, llamado un saldo a pagar, se mostrará en la aplicación SRP M-Power como "Cantidad adeudada a SRP". También puede ver un saldo de pago cuando inicie sesión a My Account. Este saldo se devolverá con el tiempo a través de futuras compras de luz.

Al comprar energía, un porcentaje de la compra se destinará a ese saldo hasta que se pague en su totalidad. El saldo total adeudado determinará el porcentaje de las futuras compras que se destinarán a pagar para pagar la cantidad adeudada. Si el total cantidad adeudada a SRP es:

Menos de \$500, su porcentaje de pago será del 35%. Entre \$500 y \$1,000, su porcentaje de pago será del 50%.

Más de \$1,000, su pago será del 70%.

Las razones más comunes para una amortización de saldo incluyen los costos de inicio, anticipos y transferencias de saldo de una cuenta anterior.