



Entregando agua y energía®

SRP M-POWER®

CONTACTO

NOTICIAS,
CONSEJOS
Y OFERTAS

MAYO 2025



Se aproxima el calor del verano, y estamos aquí para ayudarte

En SRP, la seguridad y el bienestar de nuestros clientes son nuestra prioridad, y sabemos lo importante que es tener electricidad. Con el calor del verano acercándose, por favor, ten en cuenta estos programas y recursos que pueden ayudarte en tiempos de necesidad:

Ahorra \$23 al mes con el descuento mensual del Plan de Precio Económico. Puedes ser elegible para un descuento mensual dependiendo de cuántas personas viven en tu hogar y cuánto gana cada uno. Visita srp.net/plan-economico para ver si eres elegible.

Obtén ayuda con tu recibo. El equipo de atención al cliente de SRP está a tu disposición 24/7 para hablar sobre planes de pago, programas y opciones que te ayudarán en los momentos difíciles. También podemos conectarte con un consejero de recursos de SRP que te puede proporcionar información sobre agencias comunitarias especializadas en asistencia financiera con los recibos de luz. Estas pueden ayudar con necesidades críticas como alimentos, atención médica, ropa y vivienda.

Llama al **(602) 236-1111** en cualquier momento para hablar con un representante de atención al cliente. También puedes visitar srp.net/ayudando para obtener información sobre cómo solicitar asistencia en tu área.

Uniendo fuerzas para apoyar las campañas regionales de alivio de calor

SRP y varios socios comunitarios apoyan los esfuerzos regionales de alivio del calor en nuestra comunidad a través de la Red de Alivio del Calor, destinada a prevenir los desafíos relacionados con el calor entre las poblaciones vulnerables. Los recursos para aliviar el calor, incluido un mapa interactivo que muestra centros de enfriamiento y estaciones de hidratación que están abiertos al público, así como sitios de donación para entregar agua en todo el Valle, están disponibles en 211arizona.org.

Las Advertencias de Calor Extremo pueden afectar el servicio SRP M-Power®

Mantener tu seguridad durante el calor extremo es una prioridad para SRP. Por favor, considera las siguientes directrices a medida que nos acercamos a nuestra temporada más calurosa para entender cómo SRP maneja el calor del verano y las desconexiones:

- **Debido a las altas temperaturas previstas para 2025, tu suministro eléctrico permanecerá activo siempre que el Servicio Meteorológico Nacional emita una Advertencia de Calor Extremo y también durante julio y agosto.**
- **Se te seguirá cobrando TODA la electricidad que consumas durante el verano**, incluso durante la moratoria de julio-agosto y los episodios de alerta por calor. Te recomendamos verificar tu saldo de SRP M-Power con regularidad y seguir haciendo compras para evitar acumular deudas. Puedes hacerlo en la aplicación móvil SRP M-power (actualizada cada hora).
 - **Consejo:** Procura conservar al menos tres días de saldo en tu medidor.
- **Es normal consumir más energía cuando hace calor**, por lo que el gasto medio diario será mayor.
- **Las alertas de correo electrónico y de texto están disponibles** para informarte cuando comienza, termina o si se extiende una Advertencia de Calor Extremo. Puedes inscribirte para recibir alertas de correo electrónico y de texto a través de SRP My Account™.

Visita srp.net/calormpower para obtener más información.

¿Qué es la deuda acumulada y cómo afecta a mi cuenta?

¿Qué es la deuda acumulada? La deuda acumulada es el consumo registrado en el medidor una vez que se ha agotado el crédito y sigue habiendo electricidad. Es la cantidad de energía que has consumido pero que aún no has pagado.

¿Cómo se acumula una deuda? La deuda acumulada ocurre más comúnmente cuando SRP evita que tu medidor se desconecte durante una Advertencia de Calor Extremo, durante horas de crédito amigables (8 p. m.-8 a. m.) o durante un día festivo. Si tu cuenta acumula deuda, tu aplicación SRP M-Power y SRP My Account mostrarán cero días de energía restante, en rojo, y una cantidad negativa en dólares.

¿Cómo sabré si he acumulado deuda? En la aplicación SRP M-Power®, tu tablero se pondrá en rojo si tienes menos de tres días de energía y mostrará un monto negativo si hay deuda acumulada. Para mantenerte informado durante una Advertencia de Calor Extremo emitida por el Servicio Meteorológico Nacional, enviaremos un correo electrónico o un mensaje de texto a todos los clientes inscritos en las alertas de calor cuando hayan acumulado deuda.

¿Cómo pago la deuda acumulada? Al finalizar una alerta de calor extremo, se debe pagar el monto total de la deuda acumulada para mantener el suministro eléctrico, y todas las compras se aplicarán a la deuda acumulada antes de que se abone el saldo a tu medidor. Por ejemplo, si tu aplicación SRP M-Power muestra una deuda acumulada de \$5 y cargas \$20 a tu medidor, tu crédito en el medidor será de \$15.

¿Qué pasa si no puedo pagar toda mi deuda acumulada? Si no puedes pagar la totalidad de tu deuda, puedes solicitar un adelanto para cubrirla y así poder pagarla poco a poco como parte del saldo pendiente. Los adelantos son una ayuda temporal que debe devolverse con futuras compras.

Si se te dificulta realizar compras de SRP M-Power, avísanos lo antes posible.

Nuestro equipo está disponible 24/7 en el (602) 236-1111.

INFORMACIÓN IMPORTANTE:



¿Te mudarás pronto? No olvides llamarnos.

Si estás planeando mudarte, es importante que nos llames al **(602) 236-1111** para desactivar tu servicio SRP M-Power, incluso si se agota el crédito de tu medidor. Si hay un crédito en tu medidor al momento de tu corte de suministro, SRP lo eliminará y lo ajustará en tu recibo final.

Si tienes una unidad de pantalla, puedes devolverla a través del Servicio Postal de EE. UU. o en una de las cinco estaciones de devolución de SRP. Una vez devuelta, se procesará la unidad de pantalla SRP M-Power y se completarán los ajustes de la cuenta en un plazo de tres a cinco días hábiles. Para más información, visita srp.net/prepago.

SERVICIO AL CLIENTE

24 horas al día, siete días de la semana. (602) 236-1111

EMERGENCIAS DE ELECTRICIDAD

24 horas al día, siete días de la semana. (602) 236-8811.

SERVICIO TDD

711, AZRelay.org

ENERGY SAVINGS & REBATES

savewithsrp.com
Manage your account: srpnet.com

CORRESPONDENCIA

Customer Comm. Svcs. PAB277
P.O. Box 52025
Phoenix, AZ 85072-2025
help@srpnet.com

UBICACIÓN DE PAYCENTERS

srp.net/paymentlocations

ENCUÉNTRANOS EN LAS REDES SOCIALES

Blog: srpconnect.com

