GUÍA PARA RESOLVER PROBLEMAS DE SRP M-POWER®

CONTENIDO

Guía para Resolver Problemas 1
Solución de Problemas en los Cajeros 7

Entregando agua y energía®

GUÍA PARA RESOLVER PROBLEMAS

Si experimentas algún problema al utilizar la unidad de M-Power, los siguientes pasos podrían ayudar a resolver el problema.

MENSAJES DE LA UNIDAD

MENSAJE	CAUSA	SOLUCIÓN
› Ya usada, favor de retirar	› La tarjeta de M-Power ya fue usada.	› Usa una tarjeta de M-Power que contenga crédito de energía › Compra crédito de energía en cualquier SRP PayCenter. › Si crees que el crédito de tu última compra no fue transferido a tu tarjeta de M-Power, llama al Departamento de Servicio al Cliente de SRP en español al **(602) 236-1111** para recibir ayuda.
› Tarjeta Dañada	› La información de la tarjeta es incorrecta o está incompleta. › La tarjeta esta dañada. › La tarjeta esta vencida. › Tarjeta duplicada ya fue usada.	› Usa la tarjeta adicional proporcionada por SRP para tu cuenta. › Llama a SRP al **(602) 236-1111** para recibir ayuda.
› Batería baja favor de reemplazarla	› La batería de la unidad está completamente descargada, baja, mal instalada o hace falta.	› Revisa que la batería esté bien instalada. › Reemplaza la batería. Instala una batería alcalina nueva de 9-voltios en la unidad. Si es necesario limpia con un algodón y alcohol cualquier corrosión en los clips de la terminal de la batería.
› Desconectado Contacta a la Compañía de Luz	› El crédito ha sido removido del medidor.	› Llama a SRP al **(602) 236-1111** para obtener más información.
› Conexión Rechazada	› Tensión del lado de la carga ha sido detectada.	› Tensión del lado de la carga ha sido detectada. › Remueve la tensión del lado de la carga › Resetea el interruptor principal sólo después de remover la tensión del lado de la carga. Llama a SRP al **(602) 236-1111** si necesitas ayuda con esto.

MENSAJES DE LA UNIDAD

MENSAJE	CAUSA	SOLUCIÓN
› Pantalla en Blanco (con luz)	› La unidad de M-Power no está bien conectada. › La unidad está conectada a un enchufe tipo GFI, a un protector de alto voltaje o a un enchufe controlado por un switch en la pared. › Conexión floja o defectuosa. › El interruptor se botó.	› Revisa que el enchufe de la pared esté funcionando. › Asegúrate que la unidad no esté conectada a un enchufe tipo GFI o aun protector de alto voltaje o un enchufe controlado por un switch en la pared. › Revisa que la clavija no esté suelta. › Revisa los interruptores de la luz. Deben de estar en la posición de "on". Resetéalos si es necesario. › Conecta la unidad a otro enchufe de la casa. Oprime el botón azul al frente de la unidad que dice "Display Cycle". Introduce de nuevo la última tarjeta de M-Power que usaste. › Si la pantalla permanece en blanco, llama a SRP al **(602) 236-1111** para recibir ayuda.
› Pantalla en Blanco (sin luz)	› El servicio eléctrico esta desconectado y la batería de la unidad de M-Power ya no sirve, esta baja, hace falta o está mal instalada.	› Revisa los interruptores de circuito. Deben de estar en la posición de "on". **Resetéalos si es necesario.** › Asegúrate de que la batería este bien instalada. › Reemplaza la batería. Instala una batería nueva de 9-voltios en la unidad. Si es necesario, limpia con un algodón y alcohol cualquier corrosión en los clips de la terminal de la batería. › Conecta la unidad a otro enchufe de la casa. Oprime el botón azul al frente de la unidad que dice "Display Cycle". Introduce de nuevo la última tarjeta de M-Power que usaste. › Si la pantalla permanece en blanco, llama a SRP al **(602) 236-1111** para recibir ayuda.
› No se puede leer el medidor, favor de intentarlo más tarde	› La unidad de M-Power no puede comunicarse con el medidor.	› Revisa que el enchufe de la pared esté funcionando. › Asegúrate que la unidad no esté conectada a un enchufe tipo GFI o aun protector de alto voltaje o un enchufe controlado por un switch en la pared. › Conecta la unidad a otro enchufe de la casa. Oprime el botón azul al frente de la unidad que dice "Display Cycle". Introduce de nuevo la última tarjeta de M-Power que usaste. › Si la pantalla permanece en blanco, llama a SRP al **(602) 236-1111** para recibir ayuda.

MENSAJES DE LA UNIDAD

MENSAJE	CAUSA	SOLUCIÓN
› Tarjeta no es para esta unidad	› La tarjeta usada no está asociada con la cuenta o el medidor. › La información de la tarjeta es incorrecta o está incompleta.	› Usa la otra tarjeta que te dieron para tu cuenta. › Si el mensaje "Tarjeta no es para esta unidad," aún aparece en la pantalla, llama a SRP al **(602) 236-1111** para recibir ayuda.
› Tarjeta vieja	› La tarjeta esta vencida.	› Usa la otra tarjeta que te dieron para tu cuenta. › Llama a SRP al **(602) 236-1111** para que te envíen otra tarjeta por correo.
› Revisa que la unidad este conectada	› La unidad esta desconectada y está funcionando con la batería.	› Revisa que la unidad no esté conectada a un enchufe tipo GFI, a un protector de alto voltaje o a un enchufe controlado por un switch en la pared. › Revisa que la clavija no esté suelta. › Conecta la unidad a otro enchufe en la casa.
› Problemas de Comunicación (si hay luz)	› Mala conexión entre la unidad y el medidor. › La unidad no está bien conectada.	› Revisa que el enchufe de la pared funcione. › Asegúrate que la unidad no esté conectada a un enchufe tipo GFI, a un protector de alto voltaje o a un enchufe controlado por un switch en la pared. › Revisa que la clavija no esté suelta. › Conecta la unidad a otro enchufe en la casa.
› Problemas de Comunicación (si no hay luz)	› Mala conexión entre la unidad y el medidor. › La unidad no está bien conectada.	› Revisa los interruptores de circuito. Deben de estar en la posición de "on". **Resetéalos si es necesario.** › Asegúrate de que la batería este bien instalada. › Reemplaza la batería. Instala una batería nueva de 9-voltios en la unidad. Si es necesario, limpia con un algodón y alcohol cualquier corrosión en los clips de la terminal de la batería. › Conecta la unidad a otro enchufe de la casa. Oprime el botón azul al frente de la unidad que dice "Display Cycle". Introduce de nuevo la última tarjeta de M-Power que usaste. › Llama a SRP al **(602) 236-1111** para recibir ayuda.
› Crédito lleno, intenta más tarde	› El crédito en la tarjeta de M-Power no puede transferirse al medidor porque la cantidad excede la cantidad permitida en el medidor.	› Espera a que el crédito en el medidor y la cantidad de crédito en la tarjeta de M-Power sea menos de $2,000 antes de intentar transferir el crédito de la tarjeta.

MENSAJES DE LA UNIDAD

MENSAJE	CAUSA	SOLUCIÓN
› Crédito pendiente $XX.XX	› El crédito de la tarjeta M-Power espera ser transferido al medidor. › Los intentos de comunicación con el medidor han fallado.	› Espera 20 minutos antes de remover la tarjeta para permitir que se complete la transacción. › Si el mensaje todavía aparece en la pantalla después de 20 minutos, remueve la tarjeta, espera 30 segundos e introduce nuevamente la tarjeta para establecer una nueva conexión. › Si el mensaje "Crédito Pendiente" aparece aún en la pantalla, llama a SRP al **(602) 236-1111** para recibir ayuda.
› Crédito pendiente, intenta más tarde	› Una tarjeta de M-Power fue introducida a la unidad antes de que la tarjeta introducida anteriormente terminara de ser procesada.	› Remueve la tarjeta y vuelve a introducirla. Presiona y sosten los botones de "Select Language" y "Display Cycle" al mismo tiempo. Cuando aparezcan los mensajes "crédito pendiente" e "intenta más tarde" sigue presionando los botones por uno o dos minutos sin soltarlos hasta que el crédito sea trasferido al medidor. › Remueve la tarjeta e introduce la tarjeta anterior. Presiona y sosten los botones de "Select Language" y "Display Cycle" al mismo tiempo. Cuando aparezcan los mensajes "crédito pendiente" e "intenta más tarde" sigue presionando los botones por uno o dos minutos sin soltarlos hasta que el crédito sea trasferido al medidor. › Si no logras hacerlo, llama a **(602) 236-1111** para recibir ayuda.
› e-Code usado o intentos limitados	› El código de emergencia ya fue usado. › Número de intentos para ingresar el código ha alcanzado el límite.	› Verifica que el código que estas usando está siendo ingresado correctamente. › Espera una hora antes de intentar ingresar el código nuevamente.
› Inserta tarjeta para conectarse al medidor	› La unidad y el medidor no se han sincronizado (mensaje aparece en unidades nuevas de M-Power).	› Introduce la tarjeta M-Power proporcionada con la unidad en esta localidad para establecer la conexión. Deja la tarjeta en la unidad hasta que el mensaje "Tarjeta Procesada" desparezca de la pantalla y escuches un sonido. Remueve la tarjeta.
› ¡e-Code inválido! Intenta de nuevo	› El código de emergencia ingresado no es válido.	› Verifica que el e-Code que ingresaste sea correcto e intenta de nuevo. El mensaje "E-Code Aceptado" aparecerá en la pantalla si el código es válido e ingresado correctamente.

MENSAJES DE LA UNIDAD

MENSAJE	CAUSA	SOLUCIÓN
› ¡Por favor inserta tarjeta!	› La tarjeta de M-Power fue retirada de la unidad muy rápido.	› Introduce de nuevo la tarjeta en la unidad y espera a que sea procesada completamente. Remueve la tarjeta.
› Ingresa el e-Code nuevamente	› El código de emergencia ingresado no es válido.	› Verifica que el e-Code que ingresaste sea correcto e intenta de nuevo. El mensaje "E-Code Aceptado" aparecerá en la pantalla si el código es válido e ingresado correctamente.
› ¡Reinserta la tarjeta!	› Mala conexión entre la tarjeta de M-Power y la unidad. › La tarjeta está dañada.	› Introduce de nuevo la tarjeta para restablecer la conexión. › Utiliza otra de las tarjetas que te dieron para tu cuenta.
› ATENCIÓN: Crédito bajo (esta alerta incluye sonido)	› El crédito en el medidor es menos de $10 dólares.	› Compra más crédito de energía inmediatamente y transfiérelos al medidor.
› ATENCIÓN: Información obsoleta (si hay luz)	› La unidad no ha estado comunicándose con el medidor.	› Revisa que el enchufe de la pared esté funcionando. › Asegúrate que la unidad no esté conectada a un enchufe tipo GFI o aun protector de alto voltaje o un enchufe controlado por un switch en la pared. › Revisa que la clavija no esté suelta. › Conecta la unidad a otro enchufe de la casa. › **CONSEJO: Asegúrate que la unidad este siempre conectada.**
› ATENCIÓN: Información obsoleta (si no hay luz)	› La unidad no ha estado comunicándose con el medidor.	› Revisa los interruptores de circuito. Deben de estar en la posición de "on". **Resetéalos si es necesario.** › Asegúrate de que la batería este bien instalada. › Reemplaza la batería. Instala una batería nueva de 9-voltios en la unidad. Si es necesario, limpia con un algodón y alcohol cualquier corrosión en los clips de la terminal de la batería. › Conecta la unidad a otro enchufe de la casa. Oprime el botón azul al frente de la unidad que dice "Display Cycle". Introduce de nuevo la última tarjeta de M-Power que usaste. › Llama a SRP al **(602) 236-1111** para recibir ayuda.

SOLUCIÓN DE PROBLEMAS EN LOS CAJEROS

MENSAJE	CAUSA	SOLUCIÓN
› Tarjeta no Escrita	› El crédito no fue transferido a la tarjeta.	› Llama a SRP, al **(602) 236-1111** para recibir ayuda.
› Medidor no instalado	› El medidor M-Power no ha sido instalado o no está activado.	› Llama a SRP, al **(602) 236-1111** para recibir ayuda.
› Transacción cancelada	› Transacción cancelada por el usuario.	› Intenta de nuevo.
› No se pudo procesar transacción	› El PayCenter de SRP no está funcionando. › El medidor M-Power no ha sido instalado o no está activado.	› Intenta en otro cajero. Visita **misrp.com** para encontrar el cajero más cercano. › Llama a SRP, al **(602) 236-1111** para recibir ayuda.