MANUAL PARA USUARIOS DE SRP M-POWER®

BIENVENIDO A SRP M-POWER.

Favor de leer este manual con cuidado antes de usar tu equipo de SRP M-Power.

Entregando agua y energía®

CONTENIDO

Cosas Importantes Que Debes Saber Sobre M-Power 1

Primeros Pasos — Programación de Unidad de M-Power 1

Compra de Energía 3

Uso de la Unidad de M-Power 4

Instalación o Cambio de Baterías 6

Restablecimiento de la Energía 6

Crédito Amistoso 7

Crédito de Emergencia 7

Preguntas 8

Información de la Unidad de M-Power 9

Guía para Resolver Problemas 11

Solución de Problemas en los Cajeros 16

COSAS IMPORTANTES QUE DEBES SABER SOBRE M-POWER

Con SRP M-Power tienes más control de tu consumo de energía que nunca. Ahora tienes la capacidad de monitorear la cantidad de luz que usas y decidir cuándo y cuánta comprar.

Aquí algunas cosas que necesitas saber para asegurarte de disfrutar de todos los beneficios que ofrece SRP M-Power:

1. **Tu sistema de M-Power te ofrece un "Crédito Amistoso."** El Crédito Amistoso evita que tu servicio se desconecte si te quedas sin crédito de energía durante altas horas de la noche. Lee más sobre el Crédito Amistoso en la página 7.
2. **Fuera del Horario de Crédito Amistoso, tu servicio eléctrico se desconectará si tu crédito llega a $0.00.** Asegúrate de revisar tu crédito restante con regularidad. SRP te recomienda mantener siempre por lo menos cuatro días de crédito en tu medidor.
3. **Tu sistema de M-Power incluye un "Crédito de Emergencia."** El Crédito de Emergencia es para cuando no puedas comprar energía debido a problemas en todo el sistema de cajeros automáticos SRP PayCenter®. Lee más sobre el Crédito de Emergencia en la página 7.
4. **La unidad de M-Power es propiedad de SRP y se debe devolver cuando ya no se esté usando.** Si la unidad no es devuelta al ser reemplazada con una nueva, transferir tu servicio a una nueva dirección, cerrar tu cuenta o cambiarte a un nuevo plan, SRP cobrará a tu cuenta el costo de la unidad. La unidad debe devolverse en la caja en que la recibiste. La caja cuenta con una estampilla pre-pagada. También puedes llamar a SRP al **(602) 236-1111** para que te envíen un sobre prepagado por correo.

PRIMERO PASOS — PROGRAMACIÓN DE TU UNIDAD DE M-POWER

Una vez que tu medidor M-Power haya sido instalado, necesitas completar los siguientes pasos inmediatamente para asegurar que tu servicio eléctrico permanezca conectado:

1. **Asegúrate que tu kit de M-Power contenga lo siguiente:**
    - Unidad de M-Power
    - Batería alcalina de 9-voltios
    - Mapa con ubicaciones de los cajeros SRP PayCenter
    - Guía Rápida de SRP M-Power

Llama a SRP al **(602) 236-1111** si te falta alguno de los artículos. Asegúrate de desechar correctamente todos los materiales de empaque (cinta adhesiva, plásticos, broches para amarrar los cables y etiquetas).

1. **Coloca la batería de 9-voltios en la unidad de M-Power.**
   Ve “Instalación o Cambio de Baterías” en la página 6 para más detalles.

2. **Conecta la unidad de M-Power a un enchufe eléctrico.**
   No conectes la unidad a extensiones eléctricas, enchufes tipo GFI o enchufes controlados por switchs en la pared o que estén cerca del agua.

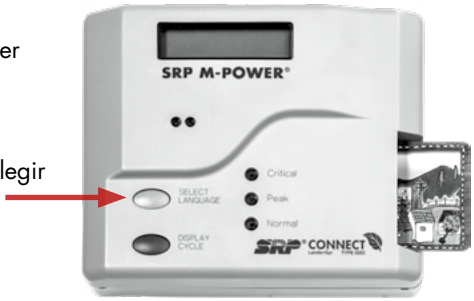
   Uno de los siguientes mensajes aparecerá en la pantalla:

   - Welcome to SRP
   - Please Insert Card to Connect to Meter

   O

   - SRP M-Power **(602) 236-1111**
   - Please Insert Card to Connect to Meter

3. **Selecciona tu idioma.**
   Oprime el botón de “Select Language” localizado al frente de la unidad para elegir inglés o español.



Establece conexión con el medidor SRP M-Power.

Hemos incluido dos tarjetas SRP M-Power. Si no tienes las tarjetas, por favor llama al **(602) 236-1111**. Introduce una de las tarjetas boca arriba en el orificio al lado derecho de la unidad. Uno de los siguientes mensajes aparecerá en la pantalla:

- Estableciendo conexión con el medidor
- Por Favor Espera — Procesando Tarjeta
- Tarjeta Procesada Crédito $0.00 (Cuando tu tarjeta tenga crédito, la cantidad aparecerá en este mensaje).

Para un mejor funcionamiento y mayor duración de la batería, retira siempre la tarjeta de la unidad una vez que haya sido procesada.

4. **Revisa la información de la unidad.**
   Presiona el botón de “Display Cycle” al frente de la unidad para ver información útil e importante como tu crédito restante.

COMPRA DE ENERGÍA

Para ayudarte a empezar con el servicio, SRP colocó un pequeño crédito de energía en tu medidor. Sin embargo, a la mayoría de hogares ese crédito les dura sólo unos cuantos días. Por ello debes comprar crédito de energía inmediatamente. **Por favor deja que pasen 24 horas después de que tu medidor haya sido instalado para realizar tu primera compra de energía.** Esto asegurará que los sistemas de SRP estén en sincronía con tu medidor.

Con SRP M-Power, tú decides cuando, dónde y cuanta energía comprar.

CUÁNDO COMPRAR

1. **Revisa tu unidad con frecuencia. Mantén al menos tres a cuatro días de crédito de energía en tu medidor todo el tiempo.**
2. **Compra energía de inmediato si el mensaje "ATENCIÓN: Crédito Bajo" aparece en la pantalla de la unidad.**

Si el crédito en el medidor baja a menos de $10 dólares, la alarma de crédito bajo sonará para alertarte y el mensaje "ATENCIÓN: Crédito Bajo" aparecerá en la pantalla de la unidad.

El sonido de la alarma de crédito bajo puede ser desactivado presionando el botón de "Display Cycle". El mensaje de alerta permanecerá en la pantalla hasta que el crédito en el medidor sea más de $10 dólares.

CONSEJOS IMPORTANTES

Mantén siempre unos cuantos días de crédito de energía en una de tus tarjetas para evitar quedarte sin luz. SRP recomienda que compres y transfieras más créditos de energía al medidor antes de quedarte sin luz.

DÓNDE COMPRAR

Nuestros cajeros SRP Paycenters se encuentran localizados por todo el Valle para que compres créditos de energía en tu tarjeta M-Power. Para encontrar el cajero más cercano, ve el mapa incluido con tu unidad de M-Power, visita **misrp.com** o llama al **(602) 236-1111**.

SRP PayCenter

CÓMO COMPRAR

1. **Visita cualquier SRP PayCenter.**
   No olvides llevar tu tarjeta de M-Power cada vez que desees hacer una compra.
2. **Selecciona el método de pago en el menú de la pantalla del cajero.**
3. **Sigue las instrucciones de voz y en la pantalla.**

TRANSFERENCIA DE CRÉDITOS DE ENERGÍA A TU MEDIDOR

Después de comprar energía, sigue estos pasos sencillos para transferir tu crédito al medidor:

1. **Introduce una de las tarjetas boca arriba en el orificio al lado derecho de la unidad.** El mensaje "Por Favor Espera — Procesando Tarjeta" aparecerá en la pantalla.
2. **Retira la tarjeta de la unidad cuando el mensaje cambie a "Tarjeta Procesada" y aparezca la cantidad de crédito transferido al medidor.** El crédito ha sido transferido a tu medidor.

Tarjeta de M-Power

CONSEJOS IMPORTANTES

- Si retiras la tarjeta demasiado rápido, el crédito no será transferido al medidor. El mensaje "Por Favor Ingresa tu Tarjeta" aparecerá en la pantalla. Introduce de nuevo la tarjeta y espera a que el mensaje "Por Favor Espera – Procesando Tarjeta" desaparezca de la pantalla.
- Para un mejor funcionamiento de la unidad y duración de la batería, por favor retira la tarjeta cada vez que la uses.
- Los créditos de energía se acumularán en las tarjetas que no han sido ingresadas a la unidad y transferidos al medidor.

USO DE LA UNIDAD DE M-POWER

La pantalla de la unidad de M-Power muestra información que te permite controlar tu gasto de luz. Los dos botones al frente de la unidad te permiten lo siguiente:

1. **Seleccionar un idioma.**
   Puedes elegir que la información en la pantalla de la unidad aparezca en inglés o español.

2. **Ver información.**
   Al oprimir el botón de "Display Cycle" puedes ver los mensajes y opciones disponibles. Los mensajes más importantes para monitorear tu gasto de luz se describen a continuación. Presiona el botón de "Display Cycle" hasta que aparezca el mensaje que te interese.

   - **Crédito Restante es $X.XX**
     Este mensaje muestra la cantidad de tu crédito restante.
   - **Crédito Suficiente para "X" Días**
     Te da un promedio de los días que te quedan antes de que se te acabe el crédito.
   - **Costo este mes**
     Te muestra la cantidad que has gastado en luz durante el mes.
   - **Costo mes anterior**
     Te muestra la cantidad que gastaste en luz el mes anterior.

CONSEJOS IMPORTANTES

- Durante la primera semana en que tu sistema de M-Power haya sido instalado, el mensaje: Crédito Suficiente para "X" Días mostrará "$$$" o 100 días. Esto es normal. El sistema tarda aproximadamente una semana para monitorear la cantidad de electricidad que generalmente uses al día. Después de una semana, la información correspondiente al número de días restantes estará basada en tu consumo de los siete días previos.
- Hay un lapso de tres a cuatro segundos para que la unidad actualice la información de los mensajes "Crédito restante" y Crédito Suficiente para "X" Días." Primero, verás la cantidad de la última vez que revisaste la unidad, luego la cantidad actualizada. El cambio refleja la cantidad de electricidad que usaste desde que revisaste la pantalla por última vez.
- **Puedes encontrar una descripción breve de los mensajes de tu unidad en la pagina 9.**

INSTALACIÓN O CAMBIO DE BATERÍAS

Antes de usar M-Power debes instalar la batería de 9-voltios en la unidad. Para un mejor funcionamiento, reemplaza la batería al menos dos veces al año. Sigue los siguientes pasos para instalar o reemplazar la batería:

Vista de la parte trasera de la unidad

Coloca batería de 9 voltios

1. **Desconecta la unidad.**
2. **Remueve la tapa de la batería en la parte trasera de la unidad. De ser necesario, retira la batería existente. Instala una nueva batería alcalina de 9-voltios.**
3. **Coloca la tapa de nueva cuenta en la parte trasera de la unidad.**

IMPORTANTE: SRP recomienda el uso de baterías alcalinas. Si es necesario limpia con un algodón y alcohol cualquier corrosión en los clips de la terminal de la batería. No uses baterías recargables.

RESTABLECIMIENTO DE LA ENERGÍA

Si te quedas sin crédito y se le va la luz, haz lo siguiente:

1. **Asegúrate que tu unidad de M-Power tenga instalada una batería nueva de 9-voltios.**
2. **Prende la unidad oprimiendo el botón de "Display Cycle" localizado al frente de la unidad.**
3. **Introduce una tarjeta de M-Power a la unidad con crédito de energía. Si el medidor cuenta con un crédito negativo, asegúrate de que la tarjeta de M-Power tenga suficiente crédito para cubrir la deuda y transferir al medidor un crédito positivo.**

Si la luz no regresa después de dos intentos, haz lo siguiente:

1. **Revisa que tu interruptor principal este prendido (en la posición "on").**
2. **Asegúrate de tener una batería alcalina nueva de 9-voltios instalada de manera correcta en la unidad.**
3. **Asegúrate que la unidad no esté conectada a un enchufe de alto voltaje tipo GFI, o a uno controlado por un switch en la pared.**
4. **Consulta la Guía Para Resolver Problemas empezando en la página 9.**
5. **Revisa si hay luz en la casa de tus vecinos, es posible que haya un apagón en tu área. Llama al (602) 236-1111 para reportar una emergencia relacionada el servicio eléctrico.**

CRÉDITO AMISTOSO

Esta función permite que tengas luz si se te acaba el crédito de energía durante altas horas de la noche. El horario de Crédito Amistoso puede cambiar.

Estos son algunos puntos importantes sobre el Crédito Amistoso:

Durante las horas de Crédito Amistoso, tu electricidad no será desconectada si se te acaba el crédito de energía. Necesitarás comprar y transferir crédito de energía a tu medidor antes de que termine el período de Crédito Amistoso o se te cortará la luz.

Mientras tu medidor este en las horas de Crédito Amistoso mantendrá el registro de la cantidad de luz que uses. Cuando compres más créditos de energía y los transfieras al medidor, el costo de la energía que utilizaste durante ese tiempo será deducido de la cantidad de crédito que hayas comprado.

Si se te acaba el crédito de energía antes de que comience el período de Crédito Amistoso, necesitarás comprar más crédito para restaurar tu servicio eléctrico.

Si te quedas sin luz antes de transferir tus créditos de energia al medidor, debes prender la unidad de M-Power antes de transferir el crédito. Presiona y sujeta los botones de "Display Cycle" y "Select Language" al frente de la unidad y luego inserta la tarjeta de M-Power que contiene el crédito.

CRÉDITO DE EMERGENCIA

Esta función se puede activar en el caso poco probable de que ocurra una falla general en la red SRP PayCenter, que evite que puedas comprar créditos de energía. Para obtener Crédito de Emergencia haz lo siguiente:

1. Llama a SRP al **(602) 236-1111**. Un representante de SRP te dará un número de activación de 20-dígitos (e-Code) que deberás ingresar en la unidad de M-Power. Anota ese número. Algunas unidades de modelos antiguos requieren un código de sólo 16 dígitos. En este caso, excluye los últimos cuatro ceros del e-Code que se te dé.
2. Después de que se te acabe el crédito de energía y se vaya la luz, oprime al mismo tiempo los botones de "Select Language" y "Display Cycle" al frente de la unidad por cinco segundos. El mensaje "Ingresa tu e-Code" aparecerá en la pantalla. Tu servicio eléctrico regresará por 10 minutos mientras ingresas el código.

IMPORTANTE: El medidor debe estar sin crédito de energía y la luz tiene que haber sido desconectada para poder activar la función de Crédito de Emergencia.

3. Comienza a ingresar el código oprimiendo el botón de “Select Language” hasta que aparezca el primer número que necesitas. Después, oprime el botón “Display Cycle” para grabar el número y continuar con el siguiente. Si te equivocas al ingresar el número del código, oprime ambos botones simultáneamente por dos segundos y suéltalos. El cursor regresará al último número ingresado para que puedas corregirlo.

4. Repite el paso 3 hasta que logres ingresar todos los números del código que te hayan dado. El mensaje “E-Code Aceptado” aparecerá si el número fue ingresado de manera correcta y es validado. Una vez que el código sea aceptado, tendrás luz por el período de tiempo especificado por el representante de servicio al cliente de SRP que te dio el código.

CONSEJOS IMPORTANTES

- Tienes cinco oportunidades para ingresar el código en 10 minutos. Si el código no es ingresado correctamente después de cinco intentos, el medidor será desconectado. Tendrás que esperar una hora antes de volver a intentarlo. Puedes intentar ingresar el código un máximo de cinco veces por día. Se te cobrará el tiempo que la luz permanezca prendida mientras intentas ingresar el código.
- Mientras tu medidor esté usando el Crédito de Emergencia, grabará la cantidad de energía que uses. Cuando puedas hacer tu siguiente compra de crédito de energía y transferirla a tu medidor, la cantidad de energía usada durante la emergencia será deducida del total de la cantidad de crédito que hayas comprado.

PREGUNTAS

Para cualquier pregunta, comunícate con SRP al **(602) 236-1111**. Nuestros representantes te atenderán con gusto.

MENSAJES DE LA UNIDAD

DEFINICIONES

MENSAJE	DEFINICIÓN
Crédito Restante es $XX.XX	La cantidad de crédito restante en el medidor.
Deuda Acumulada es $XXX.XX	La cantidad de cargos acumulados en el medidor cuando el crédito baja a menos de $0.
Crédito Suficiente para "X" Días	El número **aproximado** de días restantes antes de que se acabe el crédito de energía. El número se basa en la cantidad de energía utilizada en ese momento y durante los últimos siete días.
Costo Por Hora es $XX.XX	El costo actual por hora calculado por el medidor.
Demanda de Electricidad Actual X.X kW	La cantidad de energía que estás usando medida en kilowatts (kW).
Costo de Hoy es $XX.XX	La cantidad de crédito cobrado hoy por el medidor desde la medianoche.
Costo de Ayer Fue $XX.XX	La cantidad de crédito cobrado por el medidor el día anterior de medianoche a medianoche.
Costo del Mes Fue $XX.XX	La cantidad de crédito cobrado por el medidor desde la medianoche en que inició este mes.
Costo del Mes Pasado Fue $XXXX.XX	La cantidad de crédito cobrado por el medidor a partir de la medianoche del primer día del mes anterior hasta la medianoche del ultimo día del mes anterior.
Tarifa (X) XXXXXXX.XX kWh	La cantidad de kilowatt-horas (kWh) acumuladas y utilizadas durante la aplicación de una tarifa en específico. ***Tarifa 1** = kWh utilizados durante horas estándar o de mayor demanda ***Tarifa 3** = kWh utilizados durante horas de menor demanda

DEFINICIONES

MENSAJE	DEFINICIÓN
Tarifa (X) Cobro Es $X.XXXX/kWh	El costo usado por el medidor actualmente para calcular los cargos de energía durante la aplicación de una tarifa en específico. ***Tarifa 1** = el costo por kWh utilizado durante horas estándar o de mayor demanda ***Tarifa 3** = el costo por kWh utilizados durante horas de menor demanda
Uso Total XXXXX>XX kWh	Muestra la cantidad de kWh usados por el medidor actual desde que fue instalado.

*Los kWh utilizados durante las horas de mayor y de menor demanda son registrados y guardados, pero quizá el precio no incluya la tarifa que utiliza el horario de mayor y de menor demanda. Visita **misrp.com/planes** para información sobre precios. Si la tarifa 1 y 3 son iguales, quiere decir que el medidor está cobrando una tarifa estándar durante ambos períodos.

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.

x31-357 08/19 Spa