



Entregando más que energía.™

POLÍTICA DE CRÉDITO DE SRP

Información para Clientes Residenciales de SRP 2017

TRANSACCIONES FÁCILES

Con nuestras opciones de pago y facturación, puedes pagar tu factura mensual sin necesidad de escribir un cheque. También puedes inscribirte en el programa SRP Budget Billing™, y así, pagar la misma cantidad cada mes para ayudar a balancear las facturas más caras en el verano. Puedes, incluso, elegir la fecha de pago de tu recibo. La siguiente información explica nuestras prácticas de crédito y describe programas para nuestros clientes que te pueden ahorrar tiempo y dinero. Para más información, llama al (602) 236-1111 o visita misrp.com.

Esta traducción es ofrecida a nuestros clientes de habla hispana. Para las políticas oficiales, favor de consultar las versiones en inglés de nuestras Políticas de Crédito Comerciales y Residenciales.

RESPUESTAS ACERCA DE TU CUENTA DE ELECTRICIDAD Y PROGRAMAS/SERVICIOS OPCIONALES

¿Qué información necesito para establecer servicio eléctrico?

Cuando solicites servicio eléctrico, te pediremos información que nos permita identificarte y determinar tu situación crediticia.

Se requiere una identificación apropiada, determinada por SRP, para establecer servicio. Esto incluye, pero no se limita a, tu número de seguro social. Para tu protección, nuestro personal de servicio al cliente puede ver sólo los últimos cuatro números de tu identificación, una vez que ingresamos esta información a nuestro sistema. Tomamos muy en serio la protección de tu identidad personal y hemos implementado medidas rigurosas para proteger tu información personal.

También te pediremos que proporciones información sobre la "mejor" manera de contactarte, incluyendo número de teléfono y dirección de correo electrónico (email) que uses actualmente o cualquier otro número que uses o que obtengas en el futuro. SRP no vende tu información de contacto. Tu información se utiliza para brindarte información importante sobre tu(s) cuenta(s), incluyendo información sobre facturación, pagos, y pagos atrasados. Al proporcionar tu número de teléfono, estás dando tu consentimiento para permitir que SRP se comunique contigo a este número de teléfono, mediante "llamadas robóticas" (incluyendo llamadas hechas con sistemas de marcación telefónica automatizados o mediante mensajes pregrabados o con una voz artificial) y por mensajes de texto.

¿Por qué necesito pagar un depósito?

Requerimos un depósito porque cobramos por el servicio de electricidad después que ha sido proporcionado. Nuestro depósito residencial estándar es de \$275. En muchos casos, los depósitos pueden evitarse con un buen historial de crédito abalado por una agencia de reporte de crédito de consumidores. Un cheque devuelto o la desconexión del servicio por falta de pago o por pagar tarde pueden ocasionar que te pidamos un depósito inicial o uno adicional.

Todas las cuentas del servicio prepago SRP M-Power® requieren un depósito y cuota de reconstrucción de \$99 dólares por el equipo o "cajita" con la que funciona el plan. El depósito de \$87.50 por la "cajita" es reembolsado al cliente al cancelar el servicio y regresar la unidad.

¿Cuándo me devolverán mi depósito?

El depósito que pagues permanece en tu cuenta por un período mínimo de 18 meses. Ganarás intereses por tu depósito igual al promedio pagado por certificados de depósito (CD) en instituciones financieras locales. Los clientes reciben un crédito por estos intereses en sus recibos de enero, siempre y cuando SRP haya tenido el depósito por un período de por lo menos seis meses consecutivos. Revisamos anualmente la tasa de interés y la ajustamos conforme sea necesario.

El depósito, junto con los intereses acumulados, será acreditado a tu cuenta durante el mes número 19 de servicio continuo, si tenemos tu número de seguro social en nuestros registros y has establecido un buen historial de pagos.

Si desconectas tu servicio antes de que tu depósito se aplique, el depósito y cualquier interés acumulado elegible, se acreditarán a tu último recibo de luz. Cualquier crédito restante te será reembolsado por cheque a la dirección que nos des cuando desconectes tu servicio.

¿Puedo establecer más de una cuenta a mi nombre?

Por supuesto. SRP te permite tener varias cuentas a tu nombre. Se te pedirá asumir responsabilidad total por el pago de todas las facturas de cada cuenta adicional a tu nombre. Si las cuentas no se pagan, serás responsable por los pagos.

Es posible que no te cobren depósitos por una segunda y tercer cuenta si tienes un buen historial de pago y proporcionaste un número de seguro social válido. Sin embargo, una cuarta cuenta adicional a tu nombre requerirá un depósito de seguridad independientemente de tu historial de crédito. Los clientes con más de cuatro (4) cuentas residenciales pueden ser considerados negocios y quedar sujetos a la Política de Crédito de SRP para Clientes Comerciales.

OPCIONES DE PAGO

Por correo. Puedes hacer tus pagos por correo con un cheque personal o cheque de tu negocio, cheque de caja o giro postal. Los pagos pueden enviarse a SRP, P.O. Box 80062, Prescott, AZ, 86304-8062. Tus pagos se aplican primero a cualquier donativo que hayas designado al programa SHARE, después a depósitos que no se han pagado, luego a saldos atrasados y después a los cargos recientes de tu recibo. La misma secuencia aplica en caso de hacer un pago para cubrir varias cuentas, independientemente de las instrucciones de distribución de pago que incluyas en tu recibo.

SRP SurePay™. Este programa retira automáticamente la cantidad de la factura de tu cuenta bancaria 21 días después de la fecha de facturación. Los clientes programados para retirar el pago de su factura de manera automática de su cuenta 10 días después de la fecha de facturación pueden cambiarse a la opción de 21 días llamando a servicio al cliente en español al (602) 236-1111.

e-Chex™. Este servicio te permite pagar con cheque a través de misrp.com, usando tu celular, teléfono de casa o en un cajero automático SRP PayCenter®. Los pagos de e-Chex también pueden hacerse a través de la aplicación móvil de SRP en inglés, SRP Power disponible para descargar en tu dispositivo Android o iOS.

SRP PayCenter. En estos cajeros automáticos puedes pagar tu recibo con efectivo o e-Chex. Para pagar con e-Chex en un PayCenter, primero debes inscribirte en línea a nuestro servicio de My Account. Si lo prefieres, llámanos al (602) 236-1111 para pagar por cheque por teléfono. Visita misrp.com para encontrar el cajero más cercano.

Tarjeta de Crédito o Débito. Puedes pagar con tarjeta de crédito o débito a través de una compañía de pagos independiente a SRP. La compañía cobra una pequeña cuota por procesar el pago. SRP no acepta pagos directos de sus clientes con tarjetas de crédito o débito. Los pagos con tarjeta de crédito o débito se pueden realizar por internet en misrp.com o a través de nuestro sistema automatizado hablando al (602) 236-1111 y seleccionando la opción de pagos con tarjeta.

Aviso: SRP no puede garantizar el servicio eléctrico si eliges pagar tu factura a través del sistema de pagos programado por tu banco o cualquier agencia de pagos independiente que se le dificulte hacernos llegar tu pago a tiempo. Si SRP no recibe el pago el día indicado en tu factura, podríamos aplicar un recargo por pagar tarde y tu servicio podría ser desconectado.

Si decides hacer tu pago a través de un tercero, es tu responsabilidad asegurarte de que recibamos tu pago a tiempo. Por ejemplo, si el pago realizado por un tercero es devuelto o rechazado, se te pedirá que cubras el pago y cargos relacionados – aunque hayas proporcionado los fondos para el pago al servicio que elegiste.

¿Puedo cambiar la fecha de vencimiento de mi factura?

Si, nuestra opción SRP Custom Due Date™, te permite elegir una fecha de pago que sea conveniente para ti. Puedes seleccionar prácticamente cualquier día del mes.

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

El programa SRP Budget billing™, te ayuda a balancear las facturas de electricidad altas y bajas de cada temporada para que tus pagos sean más predecibles cada mes.

Determinamos tus costos de electricidad al mes basado en un período de 12 meses. Revisaremos tu uso periódicamente y, de ser necesario, ajustaremos la cantidad de tu pago. Puedes inscribirte en el programa Budget Billing durante cualquier mes del año. Sin embargo, es mejor inscribirse durante los meses de otoño para acumular suficiente crédito en tu cuenta para cubrir tu gasto de luz durante el verano. Cancelaremos tu participación en Budget Billing si pagas tarde dos meses durante un período de 12 meses.

¿Puedo ver mi factura por internet?

Puedes ver e imprimir hasta tres años de facturas anteriores. También puedes recibir avisos automáticos por correo electrónico y mensajes de texto, incluyendo cuando tu factura está disponible, cuando se vence tu pago o si tu pago está atrasado. Además puedes recibir confirmaciones de pago y pedir que te dejen de enviar facturas de papel por correo. Visita srpnet.com/myaccount (en inglés) para ver tus facturas y seleccionar todos los avisos que te interesen. También puedes ver información sobre tu cuenta en la aplicación móvil de SRP en inglés, SRP Power.

¿Qué pasa si pago mi factura tarde?

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 considera vencida. Te enviaremos un recordatorio y se te agregará una multa a tu cuenta (actualmente \$5 o 2% de la cantidad de facturación, la cantidad que sea mayor, más impuestos). Si no recibimos el pago a los 28 días después de la fecha de facturación, es posible que desconectemos tu servicio eléctrico sin aviso adicional.

Para restablecer tu servicio si ha sido desconectado por falta de pago, podría ser necesario poner tu cuenta al corriente y pagar un depósito de seguridad adicional más la tarifa de desconexión. Un cheque devuelto o la desconexión del servicio puede resultar en la aplicación de un depósito inicial o adicional.

Las facturas finales en cuentas cerradas se vencen a los 21 días de la fecha de expedición.

Si no se hace un pago o arreglos de pago antes de la fecha de vencimiento final, el saldo que se adeuda puede ser transferido a una cuenta de SRP activa, incluyendo una cuenta de electricidad residencial o comercial relacionada. Si SRP no tiene una cuenta activa a la que pueda transferir el saldo, la cuenta se enviará a una agencia de recuperación de deuda. La agencia de recuperación de deudas reportará la cuenta delincente a todas las agencias de reportes de crédito.

¿Qué pasa si necesito más tiempo para hacer un pago?

Si piensas que se te va a dificultar pagar tu factura, llámanos o visita srpnet.com/myaccount (en inglés) antes de que tu cuenta se venza, y podríamos extender la fecha de vencimiento de tu pago. En circunstancias especiales, podríamos dirigirte a agencias de servicios sociales para posible asistencia financiera. Podrías recibir hasta seis extensiones de pago en doce meses, dependiendo de la cantidad que debas, si tu cuenta:

- Ha estado activa más de seis meses
- No tiene una extensión en ese momento
- No tiene una extensión sin pagar en el mes actual o el mes anterior
- No tiene un depósito sin pagar
- No está inscrita en el programa SRP Budget Billing

¿Qué pasa si mi pago es devuelto?

Si un pago es devuelto o rechazado por tu institución financiera, vamos a requerir otro pago inmediato y sólo aceptaremos efectivo, un cheque personal o de tu negocio, cheque de caja o giro postal. Se te cobrará una tarifa por procesar el pago devuelto.

Si una cuenta registra dos o más pagos devueltos en un período de 12 meses, se le asignará a la cuenta la categoría de "sólo efectivo". Los pagos entonces tendrán que hacerse en efectivo, cheque de caja o giro postal hasta que la cuenta ya no esté bajo la categoría de "sólo efectivo". Los pagos en efectivo pueden hacerse en cualquier cajero SRP Paycenter.

El servicio será desconectado sin aviso adicional si el pago es devuelto bajo alguna de las siguientes circunstancias:

- (1) Recibiste aviso de desconexión pendiente por falta de pago.
- (2) Nos pagaste con una forma de pago sin fondos para restaurar el servicio que desconectamos por falta de pago.
- (3) Pagaste un depósito con una forma de pago sin fondos.

En cualquiera de estas circunstancias, el pago tendrá que hacerse en efectivo, cheque de caja o giro postal, para reconectar el servicio. Puedes usar cheque personal o de tu negocio si tu cuenta no ha sido designada para pagar solo en efectivo.

¿Se le puede avisar a un tercero sobre una cuenta atrasada?

Si una cuenta se encuentra en riesgo de desconexión, podemos notificar a una tercera persona elegida por ti (Safety Net partner). Este tercero puede ser un individuo o una agencia. Las solicitudes para tales avisos deben hacerse por escrito antes de que la cuenta se venza.

¿Existe ayuda especial para el uso de equipo médico vital?

Si alguien en tu casa necesita algún aparato o equipo médico vital, y ese equipo está en uso y es esencial para mantener a la persona con vida, podrías ser elegible para nuestro programa conocido en inglés como Medical Preparedness Program. Hay un proceso de certificación y sólo cierta clase de equipo médico te califica para este programa. Una vez certificado, tu solicitud permanece en vigencia por un período de 24 meses. Por favor ten presente que no podemos garantizar el servicio eléctrico todo el tiempo, ni podemos ofrecerlo si no se ha pagado. Este programa puede combinarse con el Economy Price Plan (Plan de Precio Económico), si calificas para ambos. Llámanos al **(602) 236-1111** o visita misrp.com/ayuda para ver si calificas.

¿Existe ayuda para clientes de bajos ingresos?

El Plan de Precio Económico, conocido en inglés como Economy Price Plan, ofrece un descuento mensual (\$21 dólares de mayo – octubre, cuando las facturas son más altas, y \$20 los otros meses) para aquellos clientes con ingresos por debajo de 150% del nivel establecido en la guía federal de la pobreza. Las guías de ingresos federales son sujetas a cambios sin aviso. Actualmente, los niveles máximos de ingreso son:

# DE PERSONAS EN CASA	INGRESO MENSUAL MÁXIMO (ANTES DE IMPUESTOS O DEDUCCIONES)
1	\$1,507
2	\$2,030
3	\$2,552
4	\$3,075
5	\$3,597
6	\$4,120

Más de 6, agrega \$522 por cada persona adicional.

Para aplicar, por favor comuníquese con nosotros al **(602) 236-1111** o visita misrp.com/economico para obtener una solicitud.

¿Qué pasa si no estoy de acuerdo con el cobro que aparece en mi factura?

Puedes reclamar una factura que pienses que tiene un error llamando por teléfono, por escrito o mandándonos un correo electrónico. No desconectaremos el servicio por no pagar un recibo con el que no estés de acuerdo siempre y cuando (1) nos señales el error antes de la fecha de vencimiento del pago y (2) pagues a tiempo el resto de los cargos de tu cuenta que no están en discusión.

Escribe a: Customer Communications Services, CUN163, SRP, P.O. Box 52025, Phoenix, AZ 85072-2025, correo electrónico corrsvcs@srpnet.com, o llama al **(602) 236-1111**.

Si no quedas satisfecho con el resultado de la disputa, puedes solicitar una revisión especial. Si tu uso anual es menor a 100,000 horas-kilovatio, la Oficina de Defensa del Consumidor (Consumer Ombudsman Office), investigará la disputa y hará un esfuerzo por resolver el problema. De otra manera, el Comité Ejecutivo de Resolución de Disputas (EDRC) investigará tu disputa. En ambos casos la decisión de la Oficina de Defensa del Consumidor o del comité EDRC será reconocida como la decisión final del caso.

CARGOS ACTUALES

Los siguientes cargos de servicio están en vigencia desde el 1° de enero del 2012, son sujetos a impuestos de venta y podrían cambiar si cambian los costos de SRP.

El cargo por pagar tarde es de un 2% de la cantidad de la factura, con un mínimo de \$5.

Establecimiento de servicio (día siguiente).....	\$30
Establecimiento de servicio (mismo día)	\$45
Cargo por pago devuelto	\$18
Visita a domicilio	\$35
Auditoría por factura alta.....	\$55
Desconexión en el medidor (reconexión).....	\$55
Desconexión en la caja eléctrica	\$248
Desconexión en transformador.....	\$321
Daño a los anillos de seguridad del medidor causado por cliente	\$58
Investigación de robo (por hora).....	\$90
Falta de acceso para lectura de medidor.....	\$25
Unidad de pantalla SRP M-Power perdida o dañada	\$133