



Haciendo Negocios con Facilidad

Con nuestras opciones de facturación y pagos, puedes pagar tu factura de electricidad cada mes sin escribir un cheque. Incluso se puede elegir la fecha de pago.

La información a continuación explica nuestras prácticas de crédito y describe los programas para clientes que les permite ahorrar tiempo y dinero. Para más información, llama al **(602) 236-8833** o visita srpnet.com.

Consulta e Imprime tus Facturas en Línea

Se puede revisar e imprimir las facturas de los tres años más recientes. También se puede inscribir para recibir alertas de texto o avisos por e-mail para informarte de los movimientos en su cuenta, como cuando la factura está disponible, cuando se aproxima la fecha de vencimiento, cuando el pago esté atrasado y confirmar sus pagos. Además, puede optar por facturas electrónicas, visite srpnet.com/myaccount, para ver tus recibos y seleccionar cuantas eNotes como gustes.

SRP Custom Due Date

SRP Custom Due Date™ (CDD) te permite elegir la fecha que te sea más conveniente para pagar la factura eléctrica. Usa CDD en combinación con SurePay para máxima conveniencia a la hora de pagar. Visita srpnet.com/billing para obtener más información e inscribirte.

Comunícate con Nosotros

Estamos disponibles por teléfono, en el **(602) 236-8833**, por correo en Business Center - Credit, ISB232, SRP, P.O. Box 52025, Phoenix, AZ 85072-2025 o por email en bizcenter@srpnet.com.

Condiciones Generales del Servicio de SRP

Estas condiciones se aplican a todos los clientes empresariales. Cuando usted solicita un servicio eléctrico nuevo o adicional, acepta estas condiciones de servicio y pago.

El reglamento de SRP está disponible en línea en srpnet.com/about/rulesregs.aspx.

Para iniciar el servicio o reconectar el 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.

Los clientes con cuatro o más cuentas residenciales pueden ser considerados negocios y estar sujetos a esta Política de Crédito de SRP para Clientes de Negocios de SRP.

Estableciendo el Servicio

Cuando solicite el servicio eléctrico, se le pedirá que proporcione a SRP cierta información, incluyendo el nombre de su negocio; el tipo de entidad; el número de identificación fiscal o de Seguro Social; la parte responsable; los estados financieros; y la documentación legal, como sus artículos de incorporación, acuerdo de asociación o artículos de organización.

Su entidad comercial debe estar al día con la Arizona Corporation Commission (ACC) Commission (ACC) o un regulador similar si se ha constituido fuera de Arizona. Se le pedirá que proporcione documentación que demuestre su situación si SRP no puede verificarla con la ACC.

También se le pedirá que proporcione su "mejor" información de contacto, incluidos sus números de teléfono y dirección de correo electrónico actuales o cualquier otro número que utilice u obtenga en el futuro. SRP no vende la información de contacto. Sus datos se utilizan para ponerse en contacto con usted y comunicarle información importante sobre su(s) cuenta(s), incluidos los cortes

programados y no programados, la facturación, el pago y el cobro de las cantidades adeudadas. Al proporcionar su número de teléfono, da su consentimiento para que nos pongamos en contacto con ese número a través de llamadas realizadas con un sistema de marcación telefónica automática o con una voz pregrabada, un agente en directo o una voz artificial y mensajes de texto.

En su primera factura se añadirá una cuota de servicio para cubrir los gastos iniciales de establecer su cuenta.

Cambio de Nombre

Debe cambiar el nombre de la cuenta si el nombre de su negocio cambia legalmente. Se necesitará entregar prueba legal del cambio de nombre y será responsable del pago de facturas eléctricas pendientes y futuros de la cuenta. Además, dependiendo del motivo por el que el nombre ha cambiado, puede estar sujeto a los términos de depósitos descritos en esta política.

Cierre de Cuentas

Póngase en contacto con nosotros en el **(602) 238-8833** cuando ya no requiera el servicio. Su cuenta tendrá una factura final creada de la energía eléctrica utilizada hasta la fecha que usted solicitó el cierre de su cuenta. Se le pedirá que proporcione una dirección para enviar por correo su estado de cuenta final y cualquier reembolso que se le deba. En 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.

Las facturas finales de las cuentas cerradas deben pagarse en un plazo de 21 días a partir de la fecha de emisión. Si el pago o los arreglos de pago no se hacen en o antes de la fecha de vencimiento de la factura final, el saldo adeudado puede ser transferido a una cuenta activa apropiada de SRP, incluyendo una cuenta eléctrica residencial relacionada. Si SRP no tiene una cuenta activa a la que transferir una factura final impagada, la cuenta se remitirá a una agencia de cobros. La agencia de cobros informará de la cuenta morosa a las principales agencias de información crediticia.

Procedimientos de Disputa

Puedes reclamar una factura de SRP que consideres errónea llamando, escribiendo o enviándonos un correo electrónico. Investigaremos todas las disputas. SRP no desconectará el servicio por falta de pago del monto en disputa, siempre y cuando (1) nos notifiques el error antes de la fecha de vencimiento del pago y (2) pagues a tiempo el resto de que no está en disputa. Escríbanos a: Customer Communications Services, PAB277, SRP, P.O. Box 52025, Phoenix, AZ 85072-2025, envíanos un email: help@srpnet.com o llámanos al **(602) 236-8833**.

Procedimientos de Apelación

Si no estás satisfecho con el resultado de la disputa, puedes solicitar una revisión especial. Si compras los servicios de distribución y generación a SRP y tu uso anual es menor a 100,000 kWh, la Oficina de Defensa del Consumidor (SRP's Consumer Ombudsman), investigará la disputa en un esfuerzo por resolver el problema. El Comité Ejecutivo de Resolución de Disputas (EDRC) será el cuerpo de resolución del desacuerdo para clientes cuyo consumo anual sea de mínimo 100,000 kWh. En ambos casos, o si compras la porción de generación a un proveedor distinto, la decisión de la oficina de Defensa del Consumidor o del Comité EDRC se considerarán como una determinación final de SRP sobre el caso.



Cargos Actuales

Los siguientes cargos y tarifas de servicio vigentes a partir del 1o de enero de 2012 están sujetos al impuesto sobre la venta y pueden cambiar conforme cambien los costos de SRP.

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

Establecimiento de servicio (al día siguiente).....	\$35
Establecimiento de servicio (mismo día).....	\$55
Pago devuelto	\$18
Visita a domicilio	\$35
Auditoría por factura alta.....	\$55
Desconexión del medidor (reconexión al día siguiente)	\$70
Desconexión en el medidor (reconexión mismo día).....	\$90
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
Medidor de kilowatts (kW) dañado por el cliente.....	\$362
Medidor kW TOU dañado por el cliente	\$362
Investigación de robo de luz (por hora)	\$90
Lectura de medidor sin acceso.....	\$25
Daño a la unidad SRP M-Power®	\$133

Depósitos y Evaluaciones de Crédito

SRP exige un depósito para todas las cuentas, a menos que se realice una evaluación crediticia que justifique una excepción de depósito. El importe del depósito está destinado a cubrir una cantidad igual a las dos facturas mensuales consecutivas más altas previstas para la cuenta, o los créditos en riesgo, según determine SRP. En ausencia de un historial de facturación relevante, estimaremos el importe de su factura basándonos en la carga conectada, el tipo de negocio y las características de funcionamiento del mismo. Si se requiere un depósito, se mantendrá durante un mínimo de tres años. Después de tres años de servicio, puede solicitar una evaluación de crédito para reevaluar la necesidad de un depósito.

Evaluación de elegibilidad del Crédito

SRP requiere que un negocio esté en existencia por un mínimo de dos años para ser elegible para una evaluación de crédito y determinar cualquier excepción de un depósito.

Si eres el propietario único, se te pedirá que proporciones evidencia de que has tenido tu negocio durante un mínimo de dos años. Además, si solicitas mantener la cuenta de SRP a tu nombre individual, SRP necesitará que proporciones tu número de Seguro Social, de lo contrario, no se puede anular el depósito.

Evaluación de Crédito

SRP puede solicitar estados financieros de empresas privadas para completar la evaluación. Se le cobrará un depósito si se niega a proporcionar la información necesaria para completar la evaluación crediticia. Se puede obtener un informe de crédito del consumidor si usted solicita el servicio como propietario único y la cuenta se mantendrá a su nombre personal.

Los factores clave a considerar son:

- (1) Situación financiera
- (2) Historial de pagos con SRP
- (3) Historial de pagos en general
- (4) Calificación crediticia de grado de inversión con Moody's Investors Service, Standard and Poor's
- (5) Informe de crédito empresarial Experian BusinessIQ™ para pequeñas empresas con depósitos totales inferiores a \$25,000

Evaluaciones Periódicas del Crédito

SRP se reserva el derecho de evaluar los depósitos nuevos o adicionales y de volver a solicitar un depósito a un cliente existente basado en, su historial de pagos con SRP, condiciones financieras o situación crediticia, justifica dicha acción.

SRP conduce revisiones de crédito periódicas para determinar la solidez crediticia de los clientes comerciales. Es posible que te pidamos información para realizar una revisión de crédito periódica, que incluya estados financieros de una compañía privada. Si prefieres no proporcionar esta información, tendrás que respaldar tu cuenta con un depósito de seguridad.

Se puede exigirse un nuevo depósito o un depósito adicional en base al resultado de la evaluación periódica del crédito. Consulte los cinco factores clave enumerados anteriormente.

Pago de Depósito

El depósito puede reducirse un 25% al inscribirse en el programa SurePay de 10 días. Si se cancela la participación en el programa, se le pedirá cubrir un depósito adicional.

El requisito de depósito de seguridad puede cubrirse en efectivo, una fianza o una carta de crédito irrevocable (ILOC) en una manera y por parte de una institución financiera satisfactoria para SRP. La institución financiera debe ser nacional y tener sucursales en Arizona. Cuando se paga un depósito de seguridad con una fianza, SRP requiere que la afianzadora tenga una clasificación crediticia satisfactoria con A.M. Best Co., y que la fianza se incluya en el formulario de fianzas de SRP. Para más información acerca del pago de depósito, llama a nuestro departamento de crédito al **(602) 236-9622**.

Los clientes que cubran el depósito en efectivo, ganarán intereses en la factura de enero, siempre y cuando SRP haya mantenido el depósito por un período mínimo de seis meses consecutivos. SRP revisa la tasa de interés cada año y la ajusta para reflejar la tasa de los certificados de depósito (CD) que pagan las instituciones financieras locales.



Liberación de Depósitos

Los depósitos se mantienen en su(s) cuenta(s) hasta que su cuenta se cierre o SRP conceda una liberación de depósitos.

Si cancela el servicio mientras SRP retiene su depósito, el depósito y los intereses acumulados se aplicarán a su factura final. Cualquier cantidad restante se reembolsará al cliente registrado de SRP. Por favor, asegúrese de ponerse en contacto con SRP cuando ya no necesite el servicio. SRP puede aplicar cualquier saldo de crédito en una cuenta cerrada a cualquier cantidad en mora que usted deba.

La determinación de SRP de que un depósito ya no es necesario dará lugar a que el depósito más los intereses acumulados hasta la fecha, se acreditarán en su cuenta de electricidad.

Términos de Pago

Las facturas mensuales regulares se deben pagar en el momento se generan. Los recibos mensuales normales se vencen una vez que se generan. Si no recibimos el pago dentro de los 21 días de la fecha del recibo, la cuenta se considera atrasada. Se enviará un aviso por correo y agregaremos a tu cuenta un recargo por pago atrasado (actualmente el mayor de \$5 o 2% de la cantidad facturada, más impuestos) será añadido a la cuenta. Si no recibimos el pago a los 28 días de la fecha del recibo, es posible que desconectemos tu servicio eléctrico sin previo aviso.

Además de las multas, nuevos o depósitos adicionales pueden ser añadidos a la cuenta si pagas la factura tarde más de dos veces en un período de 12 meses.

Aplicación de Pagos

Los pagos se aplican primero a cualquier donación de SHARE, seguido a los depósitos no pagados, luego a saldos vencidos y posteriormente a los cargos de facturas actuales. En el caso de que su pago esté destinado a cubrir varias cuentas de facturación, se aplica la misma secuencia independientemente de las instrucciones de contabilización de pagos incluidas en el talón de factura.

Servicios de Pago de Facturas de Terceros

SRP no puede garantizar un servicio continuo si usted paga a través de procesadores de pago no autorizados, incluyendo el programa de pago en línea de su banco o un consultor de servicios de energía, que pueden no remitir sus pagos a SRP de manera oportuna. Si SRP no recibe el pago antes de la fecha de vencimiento de la factura, puede aplicarse un cargo por pago atrasado y su servicio puede estar sujeto a la desconexión.

Es responsable de asegurarse que SRP reciba los pagos completos en la fecha establecida, aún si es elegible para hacer pagos a través de una compañía tercera. (por ejemplo, a través de un servicio de pago de facturas o un asesor de servicios de energía). Por ejemplo, si un pago remitido por un tercero es devuelto o rechazado, usted es responsable de asegurarse que SRP reciba el pago completo y cualquier honorario y costo asociado, incluso si originalmente se proporcionaron los fondos para pagar la factura.

Reporte de Crédito

SRP reporta información de pago de créditos comerciales cada mes a Experian BusinessIQ™. Se puede construir y preservar la calificación crediticia empresarial pagando la factura mensual en o antes de la fecha de vencimiento cada mes.

Opciones de Pago

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

SRP SurePay™ (un programa de débito directo). Retira los fondos automáticamente de una cuenta de banco asignada 21 días después de la fecha del recibo.

Nuestro **servicio e-Chex™** te permite pagar con tu cuenta bancaria en línea en srpnet.com, a través de tu dispositivo móvil, por teléfono o en un cajero PayCenter®.

Centros de pago **SRP PayCenter** pueden hacerse pagos en efectivo o con eChex. Para pagar en un cajero se debe estar registrado. Para inscribirse llamar al **(602) 236-8833** o visite srpnet.com/myaccount. Para la ubicación de los cajeros PayCenter® cerca de ti, visite srpnet.com.

Pagos con tarjeta o digitales pueden hacerse a través de un proveedor tercero. El proveedor acepta pagos por una cantidad máxima de \$750 y cobra una pequeña comisión por este servicio. Pagos con tarjeta de débito o crédito se pueden realizar en línea en srpnet.com/myaccount o por teléfono, llamando al **(602) 236-8833** y selecciona pago con tarjeta de débito o crédito usando un sistema automatizado.

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

Acuerdos de Pago

Un acuerdo de pago es cuando una parte de su depósito o saldo vencido se divide en cantidades más pequeñas y se añade a sus futuras facturas mensuales. Si los acuerdos de pago no se realizan antes de la fecha de vencimiento de la factura, el acuerdo se cancelará, el saldo vencido deberá pagarse en su totalidad inmediatamente y se podrán aplicar cargos por retraso en el pago. Se le enviará un aviso de recordatorio por el saldo total adeudado. Si no se recibe el pago, SRP se reserva el derecho de desconectar el servicio.

Pago Devuelto

Si el pago es rechazado por tu institución financiera, requeriremos otro pago de inmediato. El pago debe hacerse con fondos certificados, tales como transferencia bancaria, cheque de caja u orden de pago. Los pagos en efectivo pueden hacerse en los cajeros SRP PayCenter. Por favor, llámenos al **(602) 236-8833** para obtener instrucciones sobre la transferencia bancaria.

Si ha sido notificado de una desconexión pendiente o ha sido desconectado y su pago a SRP para continuar el servicio o restablecer el servicio después de la desconexión es devuelto por su institución financiera, su servicio será desconectado sin más aviso.

Si tiene dos o más pagos devueltos en 12 meses, designaremos todas cuentas eléctricas activas para ser de pago en efectivo únicamente. El pago tendrá que hacerse en efectivo o transferencia bancaria hasta que se elimine el estatus de efectivo únicamente. También es posible que se le imponga un depósito nuevo o adicional.