



Delivering water and power®

## Política de Crédito de SRP

ASC190534 04/19

### Información para Clientes Residenciales de SRP 2019

#### Transacciones fáciles

SRP te ofrece maneras convenientes de administrar y pagar tu recibo de luz mensual. Puedes pagarlo en línea, por teléfono o a través de tu dispositivo móvil utilizando nuestra aplicación en inglés. Administra mejor tu recibo eligiendo la fecha de vencimiento que prefieras o inscribiéndote en SRP Budget Billing™. Puedes monitorear tu consumo de luz con nuestra aplicación e inscribirte para recibir notificaciones electrónicas de tu consumo de luz, tu fecha de vencimiento y confirmaciones de pago. La siguiente información explica nuestras prácticas de crédito y describe programas para nuestros clientes que pueden ahorrarte tiempo y dinero. Para más información, llama al (602) 236-1111 o visita [misrp.com](http://misrp.com).

#### Respuestas sobre tu cuenta de electricidad y sobre programas/ servicios opcionales

##### Términos Generales de Servicio de SRP

##### ¿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 aprobada por SRP para establecer servicio. Esto incluye, pero no se limita a tu número de Seguro Social. 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 cómo contactarte. 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 comuniquen 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.

**Importante:** 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 los cargos relacionados – aunque hayas proporcionado los fondos para el pago al servicio que elegiste.

#### Opciones de pago

**Los pagos por correo** pueden hacerse 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™** es un programa de pagos que retira automáticamente los fondos de la cuenta bancaria que designes 21 días después de la fecha de facturación. Los clientes inscritos actualmente 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.

Nuestro servicio de **e-Chex** te permite pagar con cheque en línea, por teléfono, a través de tu dispositivo móvil o en un cajero automático SRP PayCenter®. Los pagos de e-Chex también pueden hacerse a través de nuestra aplicación móvil en inglés SRP Power, disponible para descargar en tu dispositivo Android o iOS.

**Pagos en los cajeros SRP PayCenter** pueden hacerse con dinero en efectivo o e-Chex. Para pagar con e-Chex en un cajero, primero debes inscribirte. Llámanos al (602) 236-1111 para registrarte o si lo prefieres puedes hacerlo en línea a través de nuestro servicio en inglés de My Account. Visita [misrp.com](http://misrp.com) para encontrar el cajero más cercano.

Pagos con tarjeta de crédito o débito pueden hacerse a través de una compañía de pagos independiente a SRP. La compañía cobra una pequeña cuota por procesar el pago. Los pagos con tarjeta de crédito o débito se pueden hacer por internet en [misrp.com/pagos](http://misrp.com/pagos) o a través de nuestro sistema automatizado llamando al (602) 236-1111 y seleccionando la opción de pagos con tarjeta.

#### Términos y Condiciones de Crédito de SRP

El programa de facturación mensual de SRP ofrece una variedad de planes y opciones de pago y facturación. Todos los meses recibes un recibo de manera electrónica o por correo.

##### ¿Por qué tengo que pagar un depósito?

Requerimos un depósito porque cobramos por el servicio de electricidad después que ha sido proporcionado. Nuestro depósito residencial estándar es de \$290. En muchos casos, los depósitos pueden evitarse con un buen historial de crédito abalado por una agencia de reporte de crédito del consumidor. 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.

##### ¿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. Recibirás un crédito por estos intereses en tu recibo 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 apliquemos tu depósito a tu cuenta, el depósito y cualquier interés acumulado elegible, se acreditarán a tu último recibo de luz. Cualquier crédito restante se te reembolsará y enviará por cheque a la dirección que indiques al desconectar 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. No te pediremos depósitos por una segunda y tercera 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.

Si tienes más de cuatro (4) cuentas de servicio eléctrico residencial a tu nombre, pueden considerarse como cuentas de negocios y quedar sujetas a la Política de Crédito de SRP para Clientes Comerciales.

### ¿Puedo cambiar la fecha de vencimiento de mi factura?

Si, nuestra opción de 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 consumo de luz periódicamente para ver si hay cambios significativos en tu consumo de luz y ajustar lo que pagas si es necesario. Puedes inscribirte en el programa Budget Billing durante cualquier mes del año. Sin embargo, es recomendable inscribirse durante los meses de otoño para acumular suficiente crédito en tu cuenta para ayudar a cubrir tu gasto de luz durante el verano. Tu participación en Budget Billing será cancelada si haces más de dos pagos tarde dentro 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 en inglés, incluyendo cuando tu factura esté disponible, cuando se venza 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](http://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 nuestra aplicación móvil en inglés SRP Power.

### ¿Qué pasa si pago mi factura tarde?

Los recibos mensuales normales se vencen en cuanto se expiden. Si tu pago no es recibido antes de finalizar el día laboral 21 días de la fecha de facturación, la cuenta se considera atrasada.

Te enviaremos un recordatorio por correo y aplicaremos un recargo a tu cuenta. Si tu pago no es recibido antes de finalizar el día laboral 28 días 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.

Si tu cheque es rechazado por tu banco o desconectamos tu servicio por falta de pago, podríamos aplicar un depósito inicial o adicional.

### ¿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](http://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 12 meses, dependiendo de la cantidad que debas, si tú 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 en 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" y tus pagos 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 por alguna de las siguientes razones:

- (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.

Por cualquiera de estas razones, 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 sólo 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.

### ¿Cómo cancelo mi servicio?

Por favor comunícate con nosotros cuando ya no necesites servicio eléctrico.

Las facturas finales en cuentas cerradas vencen dentro de 21 días de la fecha de facturación. Cualquier depósito e interés de depósito se aplicarán a tu factura final.

Las facturas pendientes no pagadas pueden transferirse a una cuenta relacionada de servicio eléctrico residencial o comercial de SRP. Así mismo, SRP puede referir facturas finales sin pagar a una agencia de recuperación de deudas. La agencia de recuperación de deudas puede reportar facturas sin pagar para que se incluyan en tu informe de crédito.

### Términos y Condiciones de SRP M-Power®

SRP M-Power es un programa de servicio eléctrico prepagado que te permite comprar luz conforme la necesites. Con M-Power ya no recibes un recibo por correo. Simplemente compras la cantidad de luz que gustes cuando la necesites. El programa funciona con una unidad (cajita de M-Power) que te permite monitorear tu consumo de luz y te avisa cuando se te está acabando el crédito.

### ¿Tengo que pagar un depósito?

Todas las cuentas del servicio prepagado SRP M-Power® requieren un depósito reembolsable de \$102.50 por la unidad con la que funciona el plan y un cargo de \$11.50 por reconstrucción de la cajita de M-Power.

### ¿Cómo hago un pago?

SRP ha actualizado el programa de M-Power para que comprar luz sea más fácil y conveniente. Los clientes ahora pueden comprar luz en línea, por teléfono o a través de la nueva aplicación en inglés de M-Power. Los clientes nuevos de M-Power pueden usar estas funciones inmediatamente. Los clientes que ya tienen M-Power están en proceso de que su servicio sea actualizado para usar estas funciones.

Cada que compres luz o al momento de aplicar el crédito a tu cuenta, se te pedirá que verifiques que tus aparatos electrónicos y electrodomésticos estén apagados antes de que SRP pueda distribuir energía de nuestro medidor a tu hogar.

Los pagos realizados utilizando las nuevas funciones de M-Power requieren que los clientes den su autorización para transferir el crédito al medidor. Después de hacer un pago, deberás responder a un aviso de seguridad en el que das tu autorización para transferir el crédito a tu medidor. Cualquier pago en el que no des tu autorización para transferirlo al medidor será retenido en la cuenta como un crédito hasta que des tu autorización para transferirlo al medidor. Puedes dar tu autorización en línea, por teléfono, en los cajeros o a través de la aplicación de M-Power.

### ¿Qué es una Deuda Acumulada?

Una deuda acumulada es un saldo adeudado a SRP que ocurre cuando se te acaba el crédito. Esto puede suceder durante el horario de crédito amistoso de 8 p.m. a 8 a.m., diariamente, o cuando SRP evita que tu servicio eléctrico sea desconectado durante días festivos o una Alerta por Calor Extremo. Dicho saldo será restado de la cantidad de luz que compres la próxima vez.

### ¿Qué es el pago de un saldo en abonos?

Un pago de saldo en abonos es un saldo adeudado a SRP que pagas poco a poco cada vez que compres luz. Parte de lo que debes se resta de la cantidad de luz que compres, la otra parte se transfiere al medidor.

Razones comunes para pagar un saldo en abonos son los costos iniciales para establecer el servicio incluyendo el depósito, adelanto de créditos de energía, cargos de servicio, transferencia de saldos de otras cuentas o suspensión de servicio relacionadas al clima o desconexión del servicio.

### ¿Cómo cancelo mi servicio?

Por favor llámanos para cancelar tu cuenta cuando ya no necesites el servicio.

El depósito de \$102.50 por la cajita de M-Power se te acreditará una vez que la recibamos. La devolución de la cajita de M-Power y el pago de cualquier saldo adeudado a SRP vence 21 después de la fecha de tu recibo final. SRP aceptará la cajita y te otorgará el crédito por devolverla si es recibida dentro de 24 meses después de cerrar la cuenta.

### Servicios adicionales

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 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 Plan de Precio Económico (Economy Price Plan), si calificas para ambos. Llámanos al **(602) 236-1111** o visita [misrp.com/ayuda](http://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 \$23 a clientes elegibles con ingresos en su hogar por debajo del 150% del nivel federal de pobreza. Las guías de ingresos federales son sujetas a cambios sin aviso. Actualmente, los niveles máximos de ingreso son:

# de personas en el hogar	Ingreso mensual máximo (Antes de los impuestos o deducciones)
1	\$1,561
2	\$2,113
3	\$2,666
4	\$3,218
5	\$3,771
6	\$4,323
Más de seis, agrega \$552 por cada persona adicional.	

Para aplicar, por favor comunícate con nosotros al **(602) 236-1111** o visita [misrp.com/economico](http://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.

Escríbenos a: Customer Communications Services, CUB363, SRP, P.O. Box 52025, Phoenix, AZ 85072-2025, correo electrónico [corrsvcs@srpnet.com](mailto: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 consumo anual es menor a 100,000 kilowatts-hora, 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 otro lugar aparte del medidor/panel eléctrico . . . . .	\$248
Desconexión en panel eléctrico o 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
Cajita de M-Power dañada . . . . .	\$133