

Sawnee EMC
Preguntas frecuentes del
Programa de Medidores de Prepago

P1. ¿De qué se trata el Programa de Medidores de Prepago de Sawnee?

Se trata de un nuevo programa “autogestionado” para los miembros de Sawnee EMC, creado para eliminar la necesidad de realizar depósitos en garantía y permitir que los miembros eviten los cargos por pago extemporáneo y de otro tipo. Los Medidores de Prepago ofrecen a los miembros la opción de pagar anticipadamente su electricidad por día, semana o quincena, en lugar de recibir una factura mensual por la electricidad utilizada el mes anterior. Es algo similar a ir a llenar el tanque de gasolina de su auto. Puede “llenar” su cuenta de prepago de Sawnee EMC y utilizarla para comprar la electricidad que vaya utilizando.

P2. ¿Por qué Sawnee ha implementado este programa?

Para ofrecer opciones a sus miembros sobre cómo desean pagar y administrar su consumo de electricidad.

P3. ¿Por qué preferiría ser parte de este programa en lugar de seguir con mi tarifa actual?

Para no tener que pagar un depósito, además de otros cargos.

P4. ¿Podré retirarme del programa en cualquier momento que lo desee?

Se aplican ciertas restricciones y se aplicarían las limitaciones actuales (por ejemplo, calificación crediticia, pago puntual y otras restricciones) al transferir la cuenta del Programa de Medidores de Prepago a nuestra tarifa residencial convencional (Esquema de Tarifas “H”).

P5. ¿Cuáles son las desventajas del programa?

Un participante del Programa de Medidores de Prepago de Sawnee tendrá que administrar “activamente” su cuenta con la Compañía. Esto significa que debe saber controlar su saldo y realizar pagos para evitar la desconexión del servicio.

P6. ¿Cómo me registro?

Llame al Centro de Atención a Clientes de Sawnee EMC al (770) 887-2363 y solicite su inscripción en el Programa de Medidores de Prepago de Sawnee. Este programa solo está disponible para los primeros 100 miembros residenciales. Sin embargo, no recomendamos el programa para aquellas personas con necesidades médicas que dependan de la electricidad.

P7. ¿Qué debo hacer a fin de calificar para el programa?

Los únicos requisitos son: 1) realizar un pago inicial de al menos \$40, y 2) que los adeudos existentes con Sawnee no rebasen los \$400.

P8. ¿Tengo que firmar un contrato para participar en el programa?

Sí. Los participantes deberán firmar el Contrato Complementario “Términos y Condiciones del Programa de Medidores de Prepago” (Anexo 1) y aceptar los términos y condiciones del programa. Este formulario se encuentra en la página de Internet de Sawnee.

Sawnee EMC
Preguntas frecuentes del
Programa de Medidores de Prepago

P9. ¿Con qué tarifa se me facturará?

La cuenta será facturada conforme a nuestra tarifa residencial convencional (Esquema de Tarifas "H").

P10. ¿Cómo se me facturará?

Todos los estados de cuenta están disponibles en línea. Los participantes no reciben facturas en papel ni avisos enviados por medio del Servicio Postal de los Estados Unidos. Como se señaló anteriormente, los participantes del Programa de Medidores de Prepago de Sawnee administran activamente su propia cuenta.

P11. ¿Tendrán que cambiar mi medidor?

En la mayoría de los casos, sí, pero esto no provocará una larga interrupción del suministro eléctrico, sino que cualquier interrupción será breve.

P12. ¿Obtendré algún descuento si me registro en el programa?

No; sin embargo, los participantes **no** estarán sujetos a muchos cargos (por ejemplo, cargos por pago extemporáneo y depósitos) que son aplicables a quienes no participan en el Programa de Medidores de Prepago.

P13. ¿Qué sucede cuando se acaba el dinero en mi cuenta?

Para evitar la desconexión del servicio, tendrá que realizar un pago a Sawnee EMC para mantener su saldo de Prepago por encima de \$0 (cero). Si no lo hace, su servicio será desconectado.

P14. ¿Cómo realizo un pago a mi cuenta de Prepago?

Todos los canales de pago actuales de Sawnee estarán a su disposición para realizar pagos a la cuenta de Prepago, incluyendo nuestro portal de pago por Internet llamado "SmartHub", nuestro sistema telefónico automático, nuestra oficina o la ventanilla del kiosco. Si así lo desea, puede enviar un pago por correo, pero todos los pagos deben ser recibidos para poder aplicarlos a su saldo de Prepago.

P15. ¿Cómo sé cuánto dinero queda en mi cuenta?

Puede revisar su saldo por Internet en el SmartHub y en nuestro sistema telefónico automático. También puede llamar al Centro de Atención a Clientes y uno de nuestros Representantes le indicará el saldo existente en su cuenta. También puede descargar la aplicación SmartHub de Sawnee visitando la iTunes Store y Google Play en su smartphone o tableta.

P16. ¿Cómo se calcula mi facturación diaria?

Cada día hábil, el personal de Sawnee facturará a cada participante de Prepago el consumo de electricidad del día anterior conforme al programa. Si se aplica una cuota mensual (por ejemplo, la tarifa de alumbrado público), se facturará en la fecha de facturación de su ciclo de facturación.

Sawnee EMC
Preguntas frecuentes del
Programa de Medidores de Prepago

P17. ¿Recibiré algún aviso sobre el saldo de mi cuenta y cómo lo recibiré?

Cuando se inscriba en el programa, el participante con la cuenta de Prepago seleccionará su método de notificación para recibir alertas de saldo bajo. Estas notificaciones incluyen mensajes de correo electrónico o mensajes de texto. Si no se selecciona un método, el participante **no** recibirá avisos de saldo “bajo”. Estas notificaciones se realizarán siempre que la cuenta de Prepago tenga un saldo de \$20 o menos.

P18. ¿Cómo puedo saber si tengo suficiente dinero para el día o la semana siguiente?

SmartHub puede analizar su consumo diario de electricidad para determinar el monto estimado de fondos que necesitará abonar a su cuenta para cubrir cualquier número de días. Puede informar al programa cuántos días desea cubrir y se le proporcionará un costo estimado. El pago de dicho monto **debe** asegurar que usted tenga la electricidad necesaria para el número de días que especificó.

P19. ¿Las normas de desconexión por clima caluroso o frío se aplican también a la cuenta de Medidores de Prepago?

Así es.

P20. Ya realicé un depósito en garantía. ¿Me lo reembolsarán si me registro para el Programa de Medidores de Prepago?

El monto de su depósito será abonado a su saldo de Prepago. Dependiendo de dicho monto, esto podría significar que podrá pasar varios días o semanas sin realizar ningún pago.

P21. ¿Cómo puedo saber más acerca del Programa de Medidores de Prepago de Sawnee?

Llame a nuestro Centro de Atención a Clientes al 770-887-2363 o envíe un mensaje de correo electrónico a customerservice@sawnee.com y a uno de nuestros expertos y servicios Representantes le complacerá atenderle.