

Bienvenido

Sun Prairie Utilities

BIENVENIDO

Nuevo Cliente

¡Bienvenido al área de servicio de Sun Prairie Utilities (SPU)! Para ayudarlo a familiarizarse, hemos recopilado información útil en una guía: cómo pagar su factura, incentivos para ahorrar dinero, información sobre cortes de energía y más.

SPU es una empresa municipal de servicios de agua y electricidad sin fines de lucro, de propiedad local, que brinda servicios seguros, confiables y competitivos en cuanto a costos. Nuestra misión es simple y directa: Sun Prairie Utilities se dedica a superar las expectativas de los clientes con servicios innovadores, confiables y sustentables.

Para obtener más información sobre los programas y servicios de esta guía, visite nuestro sitio web, sunprairieutilities.com, o llámenos al (608) 837-5500.



CONTENIDO

Haga clic en el número para saltar a la página.

- [4](#) Quienes somos
- [5](#) Entendiendo su factura
- [7](#) Opciones de pago
- [8](#) Servicio al cliente
- [9](#) Incentivos
- [10](#) Seguridad
- [11](#) Cortes de energía
- [12](#) Comisión de Servicios Públicos
- [12](#) Referencia rápida



QUIENES SOMOS

Fundada en 1910, Sun Prairie Utilities (SPU) es una empresa de servicios públicos de agua y electricidad de propiedad y gestión comunitaria. Brindamos servicios a más de 19 200 clientes en el área de Sun Prairie. La empresa de servicios públicos proporciona y mantiene el servicio de agua y electricidad a los residentes y empresas principalmente en la ciudad de Sun Prairie, y algunos servicios se extienden a los clientes de las ciudades de Bristol, Sun Prairie y Burke.

SPU ha crecido junto con la comunidad a través de los años. Nuestro personal se enfoca en equilibrar las necesidades de la comunidad con la responsabilidad fiscal. Ofrecemos tarifas de electricidad y agua económicas en comparación con otras empresas de servicios públicos: tarifas que son significativamente más bajas que las de los territorios atendidos por empresas de servicios públicos propiedad de inversores.

La representación y el control local permiten que todos los ciudadanos tengan voz y voto sobre cómo nuestra empresa de servicios públicos puede satisfacer mejor las necesidades de la comunidad. Como miembro de WPPI Energy, una empresa de energía sin fines de lucro con sede en Sun Prairie, compramos electricidad a precios competitivos para nuestra comunidad y aprovechamos las últimas tecnologías para brindarle un mejor servicio.

Estamos orgullosos de nuestra confiabilidad. Nuestro personal sabe que brindar electricidad y agua cuando se necesitan es lo más importante que hacemos. Los equipos responden con un servicio rápido y confiable si llama por una emergencia en cualquier momento del día.



BENEFICIOS DEL PODER PÚBLICO

Las empresas de energía pública son de propiedad comunitaria, están controladas localmente y se gestionan sin fines de lucro. Cada empresa es un poco diferente, dependiendo de la población, la geografía, la estructura y los valores y objetivos de la comunidad. La base del éxito se basa en la capacidad de adaptar las operaciones y los servicios a las necesidades locales.

Somos uno de los 2.000 sistemas públicos de energía del país. Los beneficios son numerosos, entre ellos el control local, la asequibilidad, la confiabilidad, la inversión comunitaria, la responsabilidad ambiental, etc.

SPU tiene más de 30 empleados. Su dedicación es fundamental para que la empresa de servicios públicos sea lo mejor posible. Superan constantemente las expectativas y brindan servicios seguros. Estamos orgullosos de su participación activa en la comunidad y su mentalidad local. Sin personas como ellos, SPU no estaría donde está hoy.

Para obtener más información sobre los servicios públicos de energía, [haga clic aquí](#).

ENTENDIENDO SU FACTURA

A Separe este talón de pago y devuélvalo con tu pago. Aquí encontrará su número de cuenta, dirección de servicio, fecha de estado de cuenta, fecha de vencimiento y vencimiento total. Si el monto que está pagando es diferente al monto adeudado, escriba el monto del pago en el espacio Monto adjunto. Los cheques deben hacerse a nombre de Sun Prairie Utilities y siempre deben incluir su número de cuenta. O, aún más fácil, paga con MyAccount y regístrate en AutoPay. Consulte nuestro sitio web para obtener más detalles.

B Información de su cuenta incluido el número de cuenta, la dirección de servicio y la fecha del estado de cuenta se muestran claramente en la esquina superior derecha del estado de cuenta.

C Estos dos cuadros muestran mensajes de facturación de Sun Prairie Utilities. Asegúrese de consultar aquí consejos de conservación de energía, información de seguridad, fechas y otra información útil.

D El Saldo Anterior, que vence al recibirlo, es el monto que debía pagarse en la factura del mes anterior. Esta sección también muestra su último pago y cualquier cargo pendiente adeudado en la cuenta que figura como Past Due Forward.

E Se muestran los cargos individuales aquí. Cada tipo de servicio tiene un uso asociado (kWh o pies cúbicos) y cargos por tarifas. Cada servicio está subtotalado.

F Este es el monto total adeudado, incluidos los cargos vencidos transferidos de ciclos de facturación anteriores.

G Asegúrese de revisar el reverso del estado de cuenta para obtener detalles de uso y otra información importante.

Account Information:
 Account Number: [111]
 Service Address:
 Statement Date:

Current Charges Summary:

CURRENT CHARGES		
DUE DATE: 02/10/2022	TOTAL DUE:	\$174.66
TOTAL DUE AFTER DUE DATE:		\$179.89
AMOUNT ENCLOSED:		

Statement Activity Table:

	RATE	USAGE	CHARGES
PREVIOUS BALANCE			172.77
PAYMENT 01/10/2022			-172.77
PAST DUE FORWARD			0.00
ELECTRIC SERVICE: RESIDENTIAL SERVICE (RG-1)			
Customer Charge RG1			12.75
Energy Charge RG1	0.0922	887.00	81.78
Power Cost Adjustment	0.0055	887.00	4.88
Commitment To Community Charge:			1.06
Total Electric Charges			100.47
WATER SERVICE:			
Water Customer Charge			6.73
Water Usage Charge	1.8100	750.00	13.00
Public Fire Protection			5.07
Total Water Charges			24.80
SEWER SERVICE:			
Sewer Customer Charge			11.62
Sewer Usage Charge	3.5800	750.00	26.07
Total Sewer Charges			37.69
STORM WATER CHARGES:			11.70
CURRENT CHARGES			174.66
AMOUNT DUE			174.66

Additional Information:
 Possible Extended Billing Period: With the previous months of holidays, our meter reading schedule was affected. Some billing periods may have been extended to 34 or 35 days. We typically like to keep the bill period around 30 days. Longer billing periods would contribute to a higher than average bill amount. Thank you for your understanding.
 NEW OUTAGE MAP: Check out our new outage reporting map on our website www.sunprairieutilities.com. Designed to make it easier for YOU to follow any electric outage within the city.
 WINTER SAFETY: Please keep all fire hydrants near your business or home clear of snow to allow direct access by emergency responders should the need arise.

La factura anterior es un ejemplo de un cliente de electricidad y agua y continúa en la página siguiente.

ENTENDIENDO SU FACTURA

CONTACT US

(608) 837-5500 Anytime.
Business Office Hours: Monday - Friday 8:00 am - 4:30 pm
Off-hour calls are redirected to answering service.
information@sunprairieutilities.com

DUE DATE

Your current charges are due and payable by the due date shown on this statement. A 3% late payment fee will be applied to bills not paid within 20 days of issuance.

POWER COST ADJUSTMENT CLAUSE (PCA)

The PCA provides monthly adjustment of power costs relative to base rates. This adjustment can be positive or negative, which will increase or decrease your monthly energy costs. This ensures you get charged the actual cost of energy consumed.

BUDGET BILLING

This plan estimates annual usage and sets an equal payment each month over our budget year (July-June).

STORM WATER CHARGE

This is a City charge for storm water runoff of the impervious area of your property. Call City of Sun Prairie Engineering at 837-3050 if questions.

PAYMENT OPTIONS

ELECTRONIC BILL PAYMENT - a FREE electronic transfer of funds from your savings or checking account.

ONLINE - from our website www.sunprairieutilities.com.

CREDIT CARD - online Visa/ Master Card/ check.

CALL - 1-877-885-7968 with check or credit card.

IN PERSON - cash, check, or money order at 125 West Main St.

AFTER HOURS - night deposit at front door and drive-up at 125 West Main St., 24/7 online or call 1-877-885-7968.

METER READING CODES

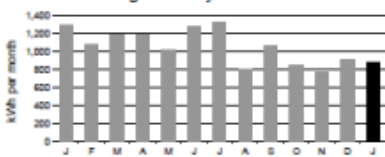
MR = Meter Read
CR = Customer Read
RR = Reread
CE = Computer Estimate
ME = Manual Estimate
PR = Phone Read

Current Meter Information

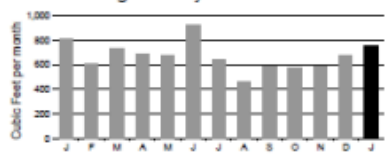
METER	SERVICE	READ DATE	PREV DATE	# DAYS	CODE	PEAK TYPE	CURRENT	PREVIOUS	MULT.	USAGE	UNITS
026906	ELECTRIC	01/10/2022	12/08/2021	33	MR	ON KWH	024490	024064	1	426.00	kWh
026906	ELECTRIC	01/10/2022	12/08/2021	33	MR	OF KWH	037062	036601	1	461.00	kWh
008874	WATER	01/11/2022	12/08/2021	34	MR		338790	338040	1	750.00	cu ft

Standard Residential On Peak period 8am-8pm M-F, excluding Holidays. Rate details are available at www.sunprairieutilities.com

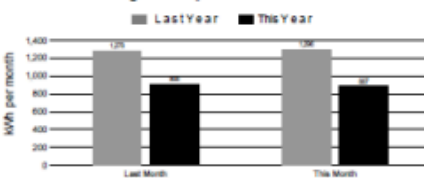
Electric Usage History



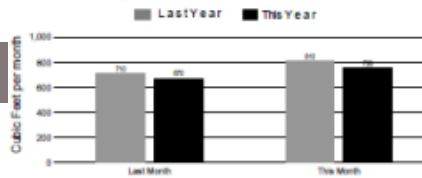
Water Usage History



Electric Usage Comparison



Water Usage Comparison



Water/ Sewer Rate Increase

The Public Service Commission of Wisconsin has approved new water rates effective December 31, 2021. The last SPU rate case was in 2015. The effect of this increase for an average residential customer using 600 cubic feet will be a monthly increase of \$4.57.

City Council approved new sewer rates on November 16, 2021, effective January 1, 2022. The last sewer rate adjustment was in 2020. The effect of the increase for a residential customer using 600 cubic feet will be a monthly increase of \$1.21.



PO BOX 867
125 W. Main Street
Sun Prairie, WI 53590
(608) 837-5500
www.sunprairieutilities.com



Shared strength through WPPI Energy

H

En esta sección encontrará definiciones terminológicas e información sobre el pago de facturas.

I

La información del medidor se encuentra en esta sección. Si ve un medidor con el mismo número de medidor, esto significa que tiene un nuevo medidor AMI. Estos medidores miden el uso dentro y fuera de las horas pico. Esta información puede ayudarle a determinar si le beneficiaría estar en la tarifa de Noches y Fines de Semana.

J

Aquí se muestra el uso de electricidad y agua según las lecturas mensuales del medidor.

K

Realice un seguimiento de su consumo actual de electricidad y agua con gráficos convenientes. Compare su uso actual con su uso del año pasado y establezca objetivos de conservación.

L

Esta área se utiliza para mostrar información importante cada mes.

Para obtener más explicaciones sobre la facturación y detalles sobre las tarifas de electricidad y agua, [haga clic aquí](#) para visitar nuestro sitio web.

OPCIONES DE PAGO

Sun Prairie Utilities (SPU) factura en ciclos a lo largo del mes, lo que significa que las fechas de vencimiento varían para cada cliente. Los ciclos se basan en la última lectura del medidor de la cuenta y/o la fecha estimada. La factura incluye el monto actual adeudado y una fecha en la que el monto estará vencido. Se impondrá una multa por retraso si su pago no llega a nuestra oficina antes de la fecha de vencimiento.

Sun Prairie Utilities ofrece las siguientes opciones de pago de facturas:



Pagos automatizados con tarjeta de crédito o cheque bancario las 24 horas, los 7 días de la semana Llame a la Red de Servicios de Pago al 1-877-885-7968.



Portal del cliente Mi cuenta

Tienda en línea - myaccount.sunprairieutilities.com o a través de la aplicación SPU.



Cheque enviado por correo

Sun Prairie Utilities, PO Box 867, Sun Prairie, WI 53590



Caja de Depósito Nocturno

Cerca de la ventanilla del autocine.



En persona

Se aceptan efectivo, cheques y giros postales en la oficina de SPU durante el horario comercial.

PAGO PREAUTORIZADO

Registrarse para la opción gratuita de Pago Automático (AutoPay) significa que el pago de su factura se deducirá automáticamente cada mes en la fecha de vencimiento.

Diseñado para brindar facilidad y conveniencia, puede usar AutoPay con o sin MyAccount.

Con MyAccount: Inicie sesión en su cuenta, haga clic en Ver/Pagar factura y Administrar pago automático. Luego puede escribir su cuenta corriente o número de tarjeta de crédito. El pago automático no eliminar un pago hasta el siguiente ciclo de facturación, por lo que debe pagar su factura el mes en que te registraste.

Sin MyAccount: Descargue nuestro formulario de registro en nuestro sitio web aquí y siga sus instrucciones. Para este método, sólo puede utilizar una cuenta corriente. Si se registra para el pago automático y luego decide no hacerlo, puede cancelarlo en cualquier momento que desee.

Los certificados **Gift of Light** están disponibles para su compra y se pueden regalar y aplicar a cualquier cuenta de cliente de SPU. Los certificados se compran en la oficina de la SPU y usted puede elegir que se le envíe el certificado a usted o directamente al destinatario.

También está disponible un programa de donación voluntaria, llamado **RoundUp**. Al redondear su factura mensual al siguiente dólar entero, los centavos adicionales se destinarán a organizaciones locales, como Shelter From The Storm y Sun Prairie Food Pantry.

Para obtener más detalles sobre las opciones de pago, [visite nuestro sitio web](#).

SERVICIO AL CLIENTE

Nuestro departamento de servicio al cliente está disponible durante el horario comercial para preguntas sobre su factura, planes de pago, reembolsos actuales y programas para clientes, o si simplemente tiene comentarios o inquietudes sobre el agua, la electricidad o la energía renovable.

Nuestro amable personal está disponible

De lunes a jueves,
7:00 a.m. - 4:30 p.m., y
Viernes, 7:00 a.m. - 11:00 a.m.,
al **(608) 837-5500** o por correo electrónico a information@myspu.org.



Como su empresa de servicios públicos local, ¡estamos aquí para ayudarlo! Si nuestra oficina está cerrada, contamos con personal selecto de guardia para emergencias.



Puede acceder a MiCuenta a través de nuestro sitio web o descargar la aplicación Sun Prairie Utilities en la tienda de aplicaciones de Apple o Android.

MYACCOUNT

MyAccount le permite realizar un seguimiento de su uso de energía y agua, pagar su factura y administrar su cuenta desde la comodidad de su hogar. Con esta herramienta personalizada, podrás:

- Ver facturas actuales y pasadas
- Paga tu factura en línea
- Ver historial de pagos
- Ver historial de uso
- Regístrese para el pago automático
- Regístrese para la facturación electrónica

Crear su cuenta es simple y solo requiere unos pocos pasos.

- Visita myaccount.sunprairieutilities.com.
- Haga clic en "Crear una cuenta". Asegúrese de utilizar su número de cuenta y nombre exactos tal como aparecen en su factura mensual de servicios públicos (incluidos los guiones).
- Después de crear su cuenta e iniciar sesión, verá un panel con cuatro opciones. Seleccione entre opciones para pagar su factura, ver su uso de energía (y agua), ver su historial de pagos y administrar sus servicios. A través de MyAccount, se ofrecen facturación electrónica y pago automático, y se puede acceder a ellos a través del panel Pay My Bill.

INCENTIVOS

Hemos hecho que varios servicios sean fácilmente accesibles para usted en nuestro sitio web. Estos incentivos están disponibles para que pueda ahorrar dinero ya sea que alquile o sea propietario de su casa.

Incentivos

- [Incentivos para vehículos eléctricos](#)
- [Energy Star](#) deshumidificadores, refrigeradores y lavadoras y secadoras de ropa
- [Proyectos de mejora de la eficiencia](#)
- [Energía Renovable](#)
- [Volverse solar](#)

Créditos fiscales

- [Resumen de créditos fiscales federales para energía limpia](#)
- [Créditos fiscales federales para propietarios de viviendas](#)
- [Resumen completo de créditos fiscales IRA](#)
- [Créditos fiscales solares](#)

Reembolsos

- [Reembolso por cargador de vehículo eléctrico](#)
- [Reembolso de electrodomésticos Energy Star](#)
- [Reembolso por termostato inteligente](#)



También puede solicitar nuestro **Plan Inteligente de Noches y Fines de Semana** para ayudar a reducir su costo mensual de electricidad. Usted reduce los costos trasladando el uso intensivo de electricidad de su hogar a más horas de la noche o los fines de semana. En lugar de una tarifa fija para todo su uso eléctrico, el plan es menos costoso de 8 p.m. a 8 a. m. y más caro durante el día durante los días laborables. La electricidad cuesta más durante los días de semana porque es cuando la demanda es mayor. Puedes [aprender más aquí](#).



Focus on Energy ofrece programas e incentivos a nivel estatal diseñados para promover proyectos rentables de eficiencia energética y energía renovable. Algunos de ellos incluyen:

- Descuentos de productos
- Programa de mejoras de calefacción y refrigeración
- Paquetes de enfoque gratuitos
- Evaluaciones energéticas

Visite focusonenergy.com para obtener más información.

Además, SPU ofrece el programa **Choose Renewable** program. Por 2 dólares al mes, puede suministrar una parte de su hogar o negocio con un bloque de [energía renovable](#), a partir de recursos naturales como la eólica, la solar y el biogás.



SEGURIDAD

Sun Prairie Utilities (SPU) está orgulloso de la seguridad y confiabilidad de nuestro sistema de distribución eléctrica, pero ningún proveedor de electricidad puede garantizar cero cortes el 100 por ciento del tiempo. Recomendamos a todos los clientes que protejan sus costosos y sensibles dispositivos electrónicos con **protección contra sobretensiones**. Una sobretensión eléctrica puede ocurrir con la caída de un rayo o cuando se restablece el servicio eléctrico después de un corte. Además, si ve una **línea eléctrica caída**, le recomendamos que se mantenga alejado del área y llame a SPU de inmediato para que nuestros trabajadores de línea puedan repararla.

También recomendamos a los clientes que comprendan qué es una **conexión cruzada** de agua y cómo se puede evitar el reflujo. Una conexión cruzada es una disposición directa o potencial de tuberías de agua potable que está o puede estar conectada a una fuente cuestionable. Un ejemplo es la manguera de jardín común conectada a un grifo exterior, también conocida como llave de paso (sin dispositivo de prevención de reflujo), con el extremo de la manguera de jardín sumergido en un balde de detergente.

Para mantener un suministro de agua potable seguro y confiable, a veces necesitamos realizar requisitos para realizar mejoras en las tuberías internas. Le pedimos que nos ayude a proteger nuestro suministro de agua potable adhiriéndose al [programa de control de conexiones cruzadas](#) requerido por el Departamento de Recursos Naturales de Wisconsin y cualquier esfuerzo futuro de Sun Prairie Utilities para aumentar la conciencia sobre las conexiones cruzadas.

Como parte de nuestros esfuerzos educativos continuos, Sun Prairie Utilities proporciona **materiales educativos** y presentaciones a escuelas, personas mayores y grupos de servicios. Los grupos interesados pueden acceder a nuestras unidades didácticas, videos, publicaciones y talleres durante todo el año. [Haga clic aquí](#) para obtener más información.



CORTES DE ALUMBRADO PÚBLICO

Agradecemos su ayuda para hacer de Sun Prairie un lugar más seguro para los peatones, el tráfico y la comunidad. Si ve una luz de la calle de la ciudad apagada, [infórmelo en nuestro sitio web](#). SPU tomará las medidas adecuadas para asegurarse de que la luz se reemplace en un período de tiempo razonable.

LÍNEA DIRECTA DE EXCAVADORES

SPU desea recordarle que cuando planifique proyectos que requieran excavación, es posible que haya servicios públicos subterráneos que



podrían verse afectados. Planifique con anticipación y llame a [Diggers Hotline](#) para ubicar y marcar los servicios públicos. Llamar al 811 es un nuevo número nacional N-11 designado por la FCC creado para ayudar a simplificar el contacto con los centros de llamada única en todo el país.

CORTES DE ENERGÍA

EN CASO DE UN CORTE

Brindar un servicio eléctrico confiable es nuestra principal prioridad. Sin embargo, las tormentas, los fuertes vientos y otras circunstancias a veces cortan el suministro eléctrico y, a pesar de nuestros mejores esfuerzos, el servicio puede verse interrumpido. Estos recursos lo ayudarán a mantenerse informado si nuestro equipo necesita reparar una interrupción en su dirección de servicio:



Los clientes pueden informar un corte de energía en el **sitio web de SPU** haciendo clic en el botón INFORMAR UN CORTE que se encuentra en la página de inicio: www.sunprairieutilities.com



Utilice la **aplicación Sun Prairie Utilities**, que se puede descargar en las tiendas de aplicaciones para teléfonos Apple y Android.



Llámanos al **608-837-5500**. Si hay una interrupción importante, nuestro sistema telefónico puede recibir un gran volumen de llamadas, por lo que se agradece la paciencia.



Si desea ver o informar un corte de energía, vaya a nuestro **mapa de cortes** actualizado: sunprairieutilities.com/outage-map-new



Siga nuestra página de Facebook para mantenerse actualizado sobre reparaciones prolongadas: facebook.com/SunPrairieUtilities

ALERTAS DE CORTE

El sistema de gestión de cortes de energía de Sun Prairie Utilities, o OMS de SPU, es una solución fácil de usar para que los clientes se mantengan informados durante un corte de energía.

Los residentes y propietarios de negocios con una infraestructura de medición avanzada (AMI) pueden recibir alertas por mensaje de texto o correo electrónico cuando se interrumpen los servicios de energía a su propiedad.

Los medidores AMI utilizan una radiofrecuencia para suministrar datos casi en tiempo real sobre el uso eléctrico al sistema SPU. El sistema también envía una notificación de reconexión cuando se restablecen los servicios.

Registrarse es simple -

- Inicie sesión en MyAccount
- Haga clic en Alertas
- Desplácese hacia abajo hasta Servicio
- Agregar información de contacto a Interrupción



We are indicating a power outage at (Your address here). Crews are working to restore power. Thank you for your patience. Text STOP to end messages.

Detalles adicionales se pueden encontrar aquí - sunprairieutilities.com/outage-management

COMISIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



Sun Prairie Utilities está gobernada por una comisión de siete miembros. El alcalde nombra a cinco miembros de la comisión para un período de cinco años (uno cada año) y los aprueba el Consejo Común. Se seleccionan dos comisionados adicionales entre los miembros del Alcalde/Consejo Común, cada uno de los cuales cumple un mandato de un año.

Las reuniones ordinarias de la Comisión de Servicios Públicos generalmente se llevan a cabo a las 4:30 p.m. en Sun Prairie Utilities (510 Linnerud Drive) el tercer lunes de cada mes.

Sun Prairie Utilities se enorgullece de nuestro servicio al cliente. Si tiene algún comentario o sugerencia sobre cómo el personal puede brindarle un mejor servicio, no dude en contactarnos. ¡Lo invitamos a asistir a una de nuestras reuniones mensuales de la Comisión y brindar comentarios públicos o llamarnos o enviarnos un correo electrónico en cualquier momento!

REFERENCIA RÁPIDA

Servicio al cliente

- (608) 837-5500
- information@myspu.org

Pagos 24 horas al día, 7 días a la semana

- 1-877-885-7968

Sitio web

- www.sunprairieutilities.com

Horario comercial

- Lunes a jueves, 7:00 a.m. – 4:30 p.m.
- Viernes, 7:00 a.m. – 11:00 a.m.

DIRECCIÓN

- PO Box 867, 510 Linnerud Dr., Sun Prairie, WI 53590

Portal Mi Cuenta

- myaccount.sunprairieutilities.com

TUS DERECHOS COMO CLIENTE RESIDENCIAL

Haga clic en el siguiente documento para verlo en nuestro sitio web:

[Declaración de derechos residenciales del PSC](#)



*Este documento fue traducido a
través de Google Translate.*

