



## PAYMENT ARRANGEMENTS

**POLICY:** A residential customer may request a payment arrangement for his/her bill to avoid interruption of services. The following guidelines must be met in order for SPWS to accept an extended payment arrangement and the services to remain active:

- Current residential customer with at least two months of consecutive payment history may qualify.
- Customer desiring to make a payment arrangement must agree to a payment plan. Only the customer of record on the account may initiate a payment plan.
- Payment arrangement must be requested before the date of disconnection stated on the customer's delinquent notice.
- Payment arrangement cannot be made on the date of disconnection.
- Arrangements will not be made for balances less than \$100.
- Arrangements may be made for balances between \$100 - \$200 without requiring a partial payment.
- For arrangements made for balances over \$200, the customer must pay one-half of the outstanding balance in order to establish the arrangement.
- For all approved arrangements, the total balance must be paid in full no more than one (1) week following the regularly scheduled date of disconnection.

Failure by the customer to honor the payment schedule provided in the payment arrangement will result in disconnection of services. All outstanding balances, including any additional service charges, must be paid before service is reconnected.

A request does not guarantee payment arrangement approval. All SPWS customers are limited to three (3) payment arrangements within a twelve (12) month period (No exceptions). Arrangements cannot be made in consecutive months.

**PrePay Requirement:** In the event a customer has been disconnected for non-payment on two (2) occasions within a twelve (12) month period, customer will be required to move to SPWS PrePay billing service and follow the PrePay service terms.



## ARREGLOS DE PAGO

**POLÍTICA:** Un cliente residencial puede solicitar un acuerdo de pago de su factura para evitar la interrupción de los servicios. Se deben cumplir los siguientes requisitos para que SPWS acepte un acuerdo de pago extendido y los servicios permanezcan activos:

- El cliente residencial actual con al menos dos meses de historial de pagos consecutivos puede calificar.
- El cliente que desee llegar a un acuerdo de pago debe aceptar un plan de pago. Sólo el cliente registrado en la cuenta puede iniciar un plan de pago.
- El acuerdo de pago debe solicitarse antes de la fecha de desconexión indicada en el aviso de morosidad del cliente.
- No se puede realizar un acuerdo de pago en la fecha de desconexión.
- No se harán arreglos para saldos menos de \$100.
- Se pueden hacer arreglos para saldos entre \$100 y \$200 sin requerir un pago parcial.
- Para acuerdos realizados para saldos más de \$200, el cliente debe pagar la mitad del saldo pendiente para establecer el acuerdo.
- Para todos los arreglos aprobados, el saldo total debe pagarse en su totalidad no más de una (1) semana después de la fecha de desconexión programada regularmente.

El incumplimiento por parte del cliente en el acuerdo de pago dará lugar a la desconexión de los servicios. Todos los saldos pendientes, incluidos los cargos por servicios adicionales, deben pagarse antes de volver a conectar el servicio.

Una solicitud no garantiza la aprobación del acuerdo de pago. Todos los clientes de SPWS están limitados a tres (3) acuerdos de pago dentro de un período de doce (12) meses (sin excepciones). No se pueden hacer arreglos en meses consecutivos.

Requisito de prepago: en caso de que un cliente haya sido desconectado por falta de pago en dos (2) ocasiones dentro de un período de doce (12) meses, el cliente deberá pasar al servicio de facturación SPWS PrePay y seguir los términos del servicio PrePay.