

Información para consumidores comerciales a pequeña escala de Idaho

Introducción

Este folleto contiene un resumen de las normas y los reglamentos de la Comisión de Servicios Públicos de Idaho (IPUC, por sus siglas en inglés) referentes a la prestación de servicio a nuestros clientes comerciales. Tiene como propósito ayudarle a entender sus derechos como cliente de Idaho Power y a conocer mejor algunos de nuestros procedimientos operativos. Pero solo es un resumen. Si necesita más información, por favor, visite nuestro sitio web en idahopower.com/contactus, o contacte a nuestro equipo de Atención al Cliente llamando al 208-388-2323 o al 1-800-488-6151 (fuera del área de Treasure Valley), de lunes a viernes (excepto festivos) entre las 7:30 a.m. y las 6:30 p.m.

Puede contactar a la IPUC por correo postal al P.O. Box 83720, Boise, Idaho -0074; por teléfono al 208-1334-0369 o al 1-800-432-0369 (fuera del área de Treasure Valley); o por internet en puc.idaho.gov.

Información sobre facturación del cliente

La lectura de su medidor eléctrico se realiza aproximadamente el mismo día de cada mes. En caso de preguntas sobre la fecha de lectura de su medidor o su facturación mensual, por favor, llámenos al 208-388-2323 (en el área de Treasure Valley) o al 1-800-488-6151 (fuera del área de Treasure Valley). El plazo de pago de su factura mensual vence a los 15 días de la fecha en que enviamos su factura por correo postal. Podemos imponer un sobrecargo en la factura del mes siguiente por cualquier cantidad que continúe pendiente de pago.

Reglas sobre el pago de depósitos

En el caso de un servicio comercial, Idaho Power puede requerir el pago de un depósito por una o más de las siguientes razones:

1. Usted no ha pagado una factura que no esté en proceso de reclamación por el servicio recibido durante los últimos cuatro años.
2. Se ha efectuado la terminación de su servicio dentro de los últimos cuatro años por una de las siguientes razones:
 - a. Usted no ha pagado una factura vencida que no está en proceso de reclamación.
 - b. Usted dio información falsa sobre su identidad para obtener el servicio.
 - c. Usted no pagó por daños causados a nuestras instalaciones debido a su propia negligencia.
 - d. Usted ha obtenido, derivado o utilizado el servicio eléctrico sin tener autorización.
3. Usted proporcionó información esencial falsa al solicitar el servicio.
4. Usted no ha tenido servicio al menos 12 meses consecutivos durante los últimos cuatro años y los resultados de la revisión objetiva de su historial de crédito e identidad no son aceptables.
5. Usted ha recibido dos o más notificaciones finales de terminación por escrito dentro de los últimos 12 meses consecutivos.
6. Usted ha solicitado alguna forma de amparo en virtud de las leyes federales de quiebra.
7. Usted está solicitando el servicio por primera vez.

Depósitos obligatorios

Si se requiere el pago de un depósito, usted recibirá una notificación escrita y tendrá la oportunidad de hablar con uno de nuestros representantes. Después de recibir dicho depósito, lo incluiremos en la siguiente cuenta de cobro. Se pagarán intereses sobre su depósito desde la fecha de recibido hasta cuando sea abonado a su cuenta. Después de 12 meses de buen historial de crédito con nuestra empresa, abonaremos a su cuenta el depósito junto con los intereses. El depósito no puede exceder la sexta parte de la cantidad que razonablemente prevemos facturarle por el servicio durante el año siguiente. Este cálculo está basado en la cantidad de electricidad utilizada durante el año anterior o en el tipo y tamaño de los equipos eléctricos. Si no puede pagar el depósito completo antes de iniciar el servicio, puede hacer un arreglo para pagar la mitad cuando solicite el servicio y la otra mitad dentro de los siguientes 30 días.

Reglas sobre la terminación del servicio comercial

Idaho Power debe seguir normas estrictas antes de efectuar la terminación del servicio eléctrico. Después de haberle entregado a usted la notificación debida, podemos cortar o denegar el servicio eléctrico por cualquiera de las siguientes razones:

1. No pagar una factura dentro de los 15 días siguientes a la fecha de haberse emitido dicha factura, o pagar una factura vencida mediante un cheque o pago electrónico debitado de una cuenta con fondos insuficientes.
2. No hacer el pago requerido de un depósito o una cuota de depósito.
3. Dar información falsa sobre su identidad para recibir el servicio.
4. No cumplir con los términos de un arreglo de pago.
5. Negar o impedir de forma deliberada nuestro acceso al medidor.
6. Malgastar energía de forma intencional utilizando equipos inadecuados u otros medios.
7. No presentar una solicitud de servicio o no pagar un saldo adeudado a otra cuenta.
8. Solicitar o recibir el servicio como menor de edad no apto para la ejecución de un contrato según lo describen los apartados 29-101 y 32-101 del Código de Idaho.

La terminación de servicios públicos puede realizarse únicamente de 8 a. m. a 5 p. m., a menos que no podamos acceder a su medidor durante horas normales de trabajo. Si no podemos acceder al medidor durante horas normales de trabajo, la terminación del servicio se realizará de lunes a jueves entre 5-9 p. m. No se realizará la terminación del servicio durante fines de semana, días festivos ni el día anterior a un festivo. No se realizará la desconexión del servicio durante un viernes, a menos que se haya obtenido el servicio sin la autorización o el conocimiento de Idaho Power o se haya abandonado el servicio.

Notificación adecuada sobre la terminación del servicio

Idaho Power no puede suspender su servicio sin notificárselo por escrito con un mínimo de siete días de anticipación. Debemos realizar todos los esfuerzos posibles por notificarle en persona o por teléfono al menos 24 horas antes de suspender el servicio. Si después de recibir la notificación debida usted paga su factura mediante un cheque o pago electrónico debitado de una cuenta con fondos insuficientes o no cumple con un pago según un arreglo acordado, podemos cortar el servicio sin notificación adicional.

Restricciones sobre la terminación del servicio

No podemos suspender su servicio si en su caso aplica una o más de las siguientes situaciones:

1. Su saldo pendiente es de menos de \$50 o dos meses de cargos por servicio, la cantidad que sea menor.
2. Usted ha recibido un cobro por servicio prestado a otro cliente (a menos que usted tenga la obligación legal de pagar la factura del otro cliente) o ha recibido un cobro por alguna otra clase de servicio.
3. Usted no ha pagado una factura por productos o servicios no relacionados con los servicios públicos.
4. Su saldo pendiente corresponde al servicio prestado hace cuatro años o más, a menos que usted se haya comprometido por escrito a pagar dicho saldo o haya pagado una cuota dentro de los últimos cuatro años.
5. Usted no paga una factura disputada mientras la reclamación presentada ante la IPUC sigue pendiente.
6. Usted ha disputado una factura y esta es el objeto de un caso pendiente ante un tribunal del estado de Idaho. (Esta limitación sobre la terminación de servicio puede anularse por orden judicial).

Terminación sin notificación previa

Idaho Power puede efectuar la terminación de su servicio sin notificación previa únicamente cuando:

1. Existe una condición peligrosa o de riesgo.
2. Usted obtuvo el servicio sin nuestra autorización o conocimiento.
3. Un tribunal, la IPUC u otra entidad pública autorizada nos ordena efectuar la terminación de su servicio.
4. Hemos hecho todos los esfuerzos posibles para notificarle sobre la terminación de su servicio, pero no hemos logrado contactarlo.

Opciones de arreglos de pago

Si no puede pagar el saldo total de su factura, puede hacer un arreglo de pago con Idaho Power para garantizar la continuidad del servicio. Se puede establecer un plan para pagar una parte de la deuda de inmediato y la cantidad restante en cuotas. Otra de las opciones de pago es el plan de pagos nivelados (Level Pay Plan), el cual permite hacer pagos mensuales fijos que incluyen todas las cantidades atrasadas, si las hubiere, y las cantidades del consumo futuro previsto de un periodo de menos de un año.

Es posible que tengamos disponibles otros arreglos de pago por cuotas fijas.

Budget Pay

Los clientes pequeños de servicios generales pueden calificar para el plan de pagos presupuestados. Este plan distribuye por igual los cargos por el servicio de energía a lo largo de un período de 12 meses. Para calificar para el plan de pagos presupuestados (Budget Pay), usted debe haber estado recibiendo el servicio en el mismo lugar, a nombre del mismo propietario, bajo el mismo número de cuenta, y haber pagado todas las facturas mensuales en la fecha de vencimiento o antes durante los 12 meses anteriores al día de la presentación de su solicitud. La cantidad de las cuotas del plan de pagos presupuestados está basada en la facturación de los últimos 12 meses. Este plan de pago no reduce sus gastos de energía en general, pero puede ayudarle a manejar su presupuesto.

Centros de atención médica

Cuando se trate de un centro de atención médica, Idaho Power enviará una notificación de terminación pendiente a la IPUC, al Departamento de Salud y Bienestar y al centro de atención médica. La IPUC puede postergar la terminación por al menos siete días de calendario para que se tomen medidas que permitan proteger los intereses de los residentes del centro de atención médica.

Procedimiento de reclamación

Usted puede presentar una reclamación y solicitar una conferencia con un representante de Idaho Power en cualquier momento. Después de recibir su reclamación, Idaho Power comenzará una investigación de forma inmediata. Usted recibirá los resultados de dicha investigación y tendrá la oportunidad de hablar sobre ellos con un representante. Si usted no está satisfecho, puede presentar una reclamación ante la IPUC para que se revise el caso. Durante este procedimiento de reclamación, no se suspenderá el servicio en ningún momento siempre y cuando se haga el pago de las facturas que no hacen parte de dicha reclamación. Puede contactar a la IPUC llamando al 208-344-0369.

Más información

Si necesita más información, por favor, visite nuestro sitio web en idahopower.com/contactus, o también puede contactar a nuestro equipo de Atención al Cliente llamando al 208-388-2323 o al 1-800-488-6151 (fuera del área de Treasure Valley), de lunes a viernes (excepto festivos) entre las 7:30 a. m. y las 6:30 p. m. También puede contactarnos mediante el Servicio Postal de los EE. UU. al P.O. Box 70, Boise, Idaho 83707.

Apreciamos la oportunidad de servirle y estamos comprometidos a proporcionarle electricidad confiable a un precio justo.