

## Restricciones sobre la cancelación

Su servicio no puede ser cancelado si se da una o más de los siguientes casos:

1. Su saldo vencido es menor a \$50.00 o a dos meses de cargos por servicio, la cantidad que sea menor.
2. Su saldo vencido es el resultado de la factura de otro cliente (a menos que usted tenga la obligación legal de pagar la factura del otro cliente), o su saldo vencido corresponde a cualquier otra clase de servicio.
3. No ha pagado una factura por bienes o servicios no relacionados con los servicios públicos.
4. Su saldo vencido corresponde a un servicio prestado hace cuatro años o más, a menos que se haya comprometido por escrito a pagar o haya efectuado un pago del saldo en los últimos cuatro años.
5. No paga el importe de una factura en disputa mientras está pendiente una reclamación ante la IPUC.
6. El importe de una factura incluida en la reclamación es objeto de un caso pendiente ante un tribunal del estado de Idaho (esta limitación de baja puede anularse por orden judicial).

## Cancelación sin notificación

Idaho Power puede cancelar su servicio sin notificación sólo en los siguientes casos:

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 cancelar su servicio.
4. Hemos intentado notificarle nuestra intención de cancelar su servicio, pero no hemos tenido éxito en nuestro intento de ponernos en contacto con usted.

## Opciones de acuerdo de pago

Si una factura no se puede pagar en su totalidad, se pueden hacer acuerdos de pago con Idaho Power para asegurar la continuidad del servicio. Se puede crear un programa para que usted pague de inmediato parte de la cantidad vencida y el resto en cuotas. Un Plan de Pago por Niveles (Level Pay) es otro acuerdo de pago que igualará los pagos mensuales de todos los atrasos, si los hubiera, y las cantidades anticipadas de futuras facturas durante un periodo de un año.

## Plan Budget Pay

Los clientes de servicios generales pequeños pueden ser elegibles al plan de pago presupuestario (Budget Pay). Los clientes que se inscriben en el programa pagan la misma cantidad cada mes, eliminando las facturas que pueden ser más altas en verano y en invierno. Los clientes del plan Budget Pay pagan por la energía que consumen, pero el importe de la factura se reparte por partes iguales a lo largo de 12 meses. La cantidad del pago mensual se basa en el promedio de las facturas de los últimos 12 meses de facturación. La cantidad por lo regular es la misma durante los 12 primeros meses después de la inscripción y después se reevalúa la cantidad del pago del presupuesto para los 12 meses siguientes en función del consumo de energía del año anterior. Para poder calificar al plan Budget Pay, sus pagos deben estar al día y debe haber recibido el servicio en la misma dirección durante al menos nueve meses.

## Instalaciones médicas

Idaho Power notificará a la IPUC y al centro de atención médica la cancelación pendiente del servicio para centros de atención médica. La IPUC puede retrasar la cancelación un mínimo de siete días naturales para que se puedan tomar medidas para proteger los intereses de los residentes del centro.

## Procedimiento en caso de una reclamación

Usted puede presentar una queja en cualquier momento y solicitar una entrevista con un representante de Idaho Power. Después de que Idaho Power reciba una queja, iniciaremos de inmediato una investigación. Se le comunicarán los resultados y tendrá la oportunidad de discutirlos. Si no está conforme, puede presentar una queja ante la IPUC para su revisión. El servicio no se cortará durante el proceso de la queja siempre y cuando se paguen todas las facturas que no están incluidas en la reclamación.

## Más información

Si necesita más información, visite nuestra página web en [idahopower.com](http://idahopower.com), o póngase en contacto con nuestro Equipo de Atención al Cliente al 208-388-2323 o al 1-800-488-6151 (fuera de Treasure Valley) entre las 7:30 a.m. y 6:30 p.m., de lunes a viernes (excepto días festivos). También puede ponerse en contacto con nosotros en línea en [idahopower.com/contactus](http://idahopower.com/contactus), o por correo postal al P.O. Box 70, Boise, Idaho 83707.

Agradecemos la oportunidad de servirle y nos comprometemos a proporcionarle electricidad confiable a un precio justo.

## Glosario de términos

**Verano:** Del 1 de junio al 30 de septiembre

**Fuera de verano:** Del 1 de octubre al 31 de mayo

**Horario pico en temporada de verano:** De 7 p.m. a 11 p.m. de lunes a sábado, excepto días festivos.

**Horario medio pico en temporada de verano:** De 3 p.m. a 7 p.m. y de 11 p.m. a 12 a.m., de lunes a sábado, excepto días festivos.

**Horario no pico en temporada de verano:** De 12 a.m. a 3 p.m. de lunes a sábado y todos los domingos y días festivos.

**Horario pico fuera de temporada de verano:** De 6 a.m. a 9 a.m. y de 5 p.m. a 8 p.m. de lunes a sábado, excepto días festivos.

**Horario medio pico fuera de temporada de verano:** De 9 a.m. a 12 p.m., de 4 p.m. a 5 p.m. y de 8 p.m. a 10 p.m. de lunes a sábado, excepto días festivos.

**Horario no pico fuera de temporada de verano:** De 12 a.m. a 6 a.m., de 12 p.m. a 4 p.m. y de 10 p.m. a 12 a.m. de lunes a sábado, y todos los domingos y días festivos.

**Cargo por servicio:** Cargo fijo mensual que recupera los costos que no varían con un cambio en el consumo de energía. Estos costos incluyen la inversión en la línea de servicio y el medidor, así como los costos de lectura del medidor y la facturación.

**Capacidad de Carga Básica (BLC):** La Capacidad Básica de Carga se calcula principalmente para clientes comerciales e industriales grandes. También se utiliza para calcular el cargo básico en las facturas de estos clientes. La BLC es el promedio de kilowatts (kW) utilizados durante los dos meses de mayor demanda de electricidad de los últimos 12 meses, incluido el mes en curso. Se recalcula cada mes.

**Cargo Básico:** La Capacidad Básica de Carga (BLC) es el promedio de las dos mayores demandas de facturación mensuales que no están en cero establecidas durante el periodo de 12 meses que incluye y finaliza con el periodo de facturación actual. Siempre que un cliente no haya establecido 12 meses de una demanda de facturación, la BLC se calcula tomando las dos mayores demandas de facturación utilizando el historial disponible. El Cargo Básico, facturado con base en la BLC, recupera una parte de los costos relacionados con la capacidad de las instalaciones de distribución, que incluyen subestaciones, líneas primarias y transformadores.

**Kilowatt (kW):** Unidad de medida de la cantidad de electricidad necesaria para hacer funcionar un equipo determinado. Un kilowatt equivale a 1000 watts.

**Demanda de facturación:** El promedio de kW suministrados durante el periodo de 15 minutos consecutivos de máximo uso durante el periodo de facturación, que puede ajustarse en función del factor de potencia.

## Glosario de términos, cont.

**Cargo por demanda:** La demanda, representada por kW, mide la velocidad a la que se utiliza la energía en un momento dado y se factura en función de la demanda de facturación. El cargo por demanda recupera una parte de los costos de capacidad asociados a la generación y transmisión de electricidad.

**Kilowatt-hora (kWh):** Unidad que Idaho Power utiliza para medir su consumo de electricidad cada mes. El kilowatt-hora es la unidad de medida más utilizada para indicar la cantidad de electricidad consumida a lo largo del tiempo.

**Costo de energía:** El costo de energía, facturado en función del kWh, recopila los costos de generación relacionados con la energía, además de recuperar una parte de los costos relacionados con la capacidad. Estos costos incluyen las instalaciones de distribución, como subestaciones, líneas primarias y transformadores, y el resto de costos fijos que no se han recaudado a través de la tarifa de servicio o la tarifa de demanda.

**Ajuste de costos fijos (FCA):** Ajusta anualmente las tarifas al alza o a la baja para recuperar la diferencia entre los costos fijos autorizados por la IPUC y los costos fijos reales que Idaho Power recupera de los clientes a través de las ventas de energía durante el año anterior. El FCA se aplica únicamente a los clientes residenciales y pequeños clientes de servicios generales de Idaho y entra en vigor el 1 de junio de cada año.

**Ajuste de costos de energía (PCA):** El PCA anual refleja la repercusión de las condiciones del caudal en el costo de generación de electricidad. El PCA incluye el costo del combustible para las unidades generadoras de carbón y/o gas natural propiedad de la empresa, así como la compra de energía en el mercado mayorista. Los gastos del PCA se compensan con la venta a otras empresas del excedente de electricidad generado por Idaho Power a lo largo del año. La PCA ajusta las tarifas al alza o a la baja en función de los costos reales de energía en que incurra la empresa.

**Cláusula de eficiencia energética:** Proporciona apoyo financiero a los programas de eficiencia energética de Idaho Power.

**Cuota de franquicia:** Refleja parte de la cantidad que las ciudades de Idaho y Oregon cobran a Idaho Power por colocar líneas eléctricas en la propiedad de la ciudad. Idaho Power firma una "franquicia" con los gobiernos municipales por este privilegio. Idaho Power recauda las tasas y las transfiere directamente a la entidad gubernamental local. La cuota puede oscilar entre el 1 y el 3% de la factura del cliente, en función de la norma gubernamental aplicable.



# Información importante

## Para clientes comerciales pequeños de Idaho

Este folleto es un resumen de las normas y reglamentos de la Comisión de Servicios Públicos de Idaho (IPUC) relacionados con el servicio a clientes comerciales pequeños. Su objetivo es ayudarle a comprender sus derechos como cliente de Idaho Power y que conozca bien algunos de nuestros procedimientos operativos. Esto es sólo un resumen. Para obtener más información, visite nuestro sitio web [idahopower.com](http://idahopower.com), o póngase en contacto con nuestro equipo de atención al cliente al 208-388-2323 o al 1-800-488-6151 (fuera de Treasure Valley) entre las 7:30 a.m. y las 6:30 p.m., de lunes a viernes (excepto días festivos). También puede ponerse en contacto con nosotros en línea en [idahopower.com/contactus](http://idahopower.com/contactus), o por correo postal al P.O. Box 70, Boise, Idaho 83707.

Puede ponerse en contacto con la IPUC por correo postal al P.O. Box 83720, Boise, Idaho 83720-0074; por teléfono al 208-334-0300 o al 1-800-432-0369 (fuera de Treasure Valley); o en [puc.idaho.gov](http://puc.idaho.gov).

## Información de facturación al cliente

Idaho Power lee su medidor eléctrico aproximadamente a la misma hora cada mes. Si tiene alguna pregunta sobre el horario de lectura de su medidor o sobre su facturación mensual, póngase en contacto con nosotros al 208-388-2323 o al 1-800-488-6151 (fuera de Treasure Valley). Su factura mensual se considera vencida 15 días después de que se expida la factura. En la factura del mes siguiente se aplicará un recargo por retraso en el pago sobre cualquier cantidad que quede pendiente de pago.

## Información sobre tarifas para pequeños comercios\*

Para ayudarle a entender mejor su factura de energía eléctrica, Idaho Power le proporciona la siguiente información sobre los precios que paga por los servicios que proporciona Idaho Power. Para obtener información más detallada sobre su servicio, por favor visite nuestro sitio web en [idahopower.com/regulatory](http://idahopower.com/regulatory), incluyendo las definiciones de los diferentes componentes que conforman las facturas para nuestros clientes generales pequeños y clientes secundarios generales grandes.

\*Las tarifas están vigentes a partir del 1 de junio de 2024.

## Servicio general pequeño

### Plan 7

### Plan 8 — Generación en el sitio

**Cargo por servicio** .....\$25.00

#### Costos de energía

##### Verano

Primeros 300 kWh ..... 6.7404¢ por kWh  
 Más de 300 kWh.....7.7027¢ por kWh

##### Fuera de la temporada de verano

Primeros 300 kWh ..... 6.7404¢ por kWh  
 Más de 300 kWh.....6.7421¢ por kWh

**Ajuste de costos fijos** ..... 0.7638¢ por kWh

**Ajuste de costos de energía**.....0.7447¢ por kWh

**Cláusula de eficiencia energética**..... 2.35%

**Cuota de franquicia** ..... 1–3% del total de la factura

## Plan 9S

### Servicio secundario general grande

**Cargo por servicio** .....\$25.00

#### Costos de energía

##### Verano

Todos kWh..... 5.1548¢ por kWh

##### Fuera de la temporada de verano

Todos kWh..... 4.9718¢ por kWh

#### Demanda

**Verano** ..... \$7.66 por kW de demanda

**Fuera de la temporada de verano**.....\$6.04 por kW de demanda

**Ajuste del costo de la energía**.....0.7447¢ por kWh

**Cargo básico** ..... \$1.48 por kW de BLC

**Cláusula de eficiencia energética**..... 2.35%

**Cuota de franquicia** ..... 1–3% del total de la factura

## Tiempo de uso - Opcional (Plan 9S)

### Temporada de verano

**Horario pico:** De 7 p.m. a 11 p.m. de lunes a sábado, excepto días festivos.

**Horario de medio pico:** De 3 p.m. a 7 p.m. y de 11 p.m. a 12 a.m. de lunes a sábado, excepto días festivos.

**Horario no pico:** De 12 a.m. a 3 p.m. de lunes a sábado y todos los domingos y días festivos.

##### Verano

Pico ..... 5.5149¢ por kWh

Medio pico ..... 5.5149¢ por kWh

Fuera de horas pico ..... 4.9700¢ por kWh

### Temporada fuera de verano

**Horas pico:** De 6 a.m. a 9 a.m. y de 5 p.m. a 8 p.m. de lunes a sábado, excepto días festivos.

**Horas medio pico:** De 9 a.m. a 12 p.m., de 4 p.m. a 5 p.m. y de 8 p.m. a 10 p.m. de lunes a sábado, excepto días festivos.

**Horas no pico:** De 12 a.m. a 6 a.m., de 12 p.m. a 4 p.m. y de 10 p.m. a 12 a.m. de lunes a sábado y todos los domingos y días festivos.

##### Fuera de la temporada de verano

Pico ..... 5.2572¢ por kWh

Medio pico ..... 5.0218¢ por kWh

No pico ..... 4.8345¢ por kWh



## Reglas para depósitos

Idaho Power puede exigir un depósito para el servicio comercial por una o más de las siguientes razones:

1. Falta de pago de una factura que no está incluida en la reclamación por un servicio que proporcionamos en los últimos cuatro años.
2. Su servicio fue cancelado en los últimos cuatro años por una de las siguientes razones:
  - No ha pagado una factura atrasada que no está incluida en la reclamación.
  - Ha obtenido, desviado o utilizado el servicio sin autorización.
3. Ha proporcionado información falsa al solicitar el servicio.
4. No ha tenido servicio durante al menos 12 meses consecutivos en los últimos cuatro años y su valoración de solvencia de crédito no es aprobada.
5. Ha recibido dos o más notificaciones finales de cancelación del servicio por escrito en los últimos 12 meses consecutivos.
6. Ha solicitado cualquier tipo de ayuda de acuerdo con la ley federal de quiebra.
7. Solicita el servicio por primera vez.

### Depósitos requeridos

Si se requiere un depósito, se le notificará por escrito y se le dará la oportunidad de discutir el motivo con nosotros. Una vez recibido el depósito, quedará registrado en su siguiente factura. El depósito generará intereses desde la fecha en que se deposite hasta que se le reembolse o se aplique a su cuenta. El depósito y los intereses generados se reembolsarán o abonarán en su cuenta mientras mantenga un saldo positivo durante 12 meses. El depósito no será superior a una sexta parte de la cantidad que razonablemente se espera que se le facture durante el año siguiente. Esta estimación se basa en la cantidad de electricidad utilizada durante el último año o en el tipo y tamaño de los equipos que utilizarán electricidad. Si no puede abonar el importe total del depósito antes de iniciar el servicio, puede acordar pagar la mitad del depósito en el momento de solicitar el servicio y la otra mitad en un plazo de 30 días.

## Reglas para la cancelación del servicio comercial

Idaho Power debe seguir unas estrictas normas antes de dar de baja su servicio eléctrico. El servicio eléctrico puede ser cortado, o el servicio puede ser rechazado, con la debida notificación por una o más de las siguientes razones:

1. No pagar una factura dentro de los 15 días siguientes a la emisión de la factura, o pagar una factura vencida con un cheque o un pago electrónico girado contra una cuenta con fondos insuficientes.
2. No pagar un depósito o plazo de depósito requerido.
3. Falsear su identidad para recibir el servicio.
4. No respetar las condiciones de un acuerdo de pago.
5. Negar o impedir voluntariamente nuestro acceso al medidor.
6. Malgastar energía intencionalmente o interferir en el servicio mediante equipos inadecuados u otros medios.
7. No pagar el saldo pendiente en una cuenta existente o anterior por un servicio prestado en los últimos cuatro años.
8. Solicitar o recibir el servicio como menor no competente para contratar según se describe en las Secciones 29-101 y 32-101 del Código de Idaho.

El servicio público puede ser suspendido únicamente entre las 8 a.m. y 5 p.m. a menos que no podamos tener acceso a su medidor durante horas de oficina normales. Si no podemos tener acceso a su medidor durante el horario laboral, el servicio se puede suspender entre las 5 p.m. y 9 p.m., de lunes a jueves. El servicio no se puede suspender los fines de semana, días festivos ni vísperas de días festivos. No se desconectará el servicio los 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 de cancelación correcta

Su servicio no puede ser desconectado sin que Idaho Power se lo notifique primero por escrito con al menos siete días de anticipación. Debemos hacer todo lo posible por notificarle en persona o por teléfono al menos 24 horas antes de cortar el servicio. Si, después de recibir la notificación adecuada, usted paga su factura con un cheque o un pago electrónico girado contra una cuenta con fondos insuficientes, o no realiza un pago según un acuerdo de pago, se puede suspender el servicio sin previo aviso.