

Información al consumidor para clientes industriales

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 al cliente. Tiene como propósito ayudarlo a entender sus derechos como cliente de Idaho Power y conocer mejor algunos de nuestros procedimientos operativos. Pero recuerde que solo es un resumen. Si necesita más información, por favor, contacte a Idaho Power llamando al 208-388-2323 — en el área de Treasure Valley — o al 1-800-488-6151 de lunes a viernes (excepto festivos) entre las 7:30 a.m. y las 6:30 p.m.

Puede contactar a la IPUC por medio del P.O. Box 83720, Boise, Idaho, 83720-0074; llamando al 208-334-0369 en el área de Treasure Valley; llamando a la línea gratuita 1-800-432-0369; o por medio de puc.idaho.gov.

Información sobre facturación del cliente

La lectura de su medidor de electricidad se toma cada mes alrededor de una misma fecha. 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. 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 depósitos y pagos anticipados

En conformidad con los términos y condiciones presentados ante la IPUC, puede requerirse un depósito o un pago anticipado.

Si usted ha solicitado alguna forma de amparo en virtud de las leyes federales de quiebra, puede exigirse un depósito en conformidad con lo permitido por la Ley Federal de Quiebras de 1978.

Reglas sobre la terminación del servicio

Idaho Power debe seguir normas estrictas antes de suspender su servicio eléctrico. Su servicio eléctrico puede ser suspendido o denegado, con la debida notificación, 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.

Notificación adecuada

Idaho Power no puede suspender su servicio sin notificárselo por escrito con un mínimo de siete días de anticipación. Debemos realizar esfuerzos diligentes para notificárselo en persona o por teléfono al menos 24 horas antes de suspender el servicio. Usted recibirá aviso con solo 24 horas de anticipación si paga su factura mediante un cheque o pago electrónico debitado de una cuenta con fondos insuficientes o no cumple con un pago inicial acordado previamente según un arreglo de pago.

Terminación sin previo aviso

Idaho Power puede suspender su servicio sin notificación previa únicamente bajo las siguientes circunstancias:

1. Cuando existe una condición peligrosa o de riesgo.
2. Cuando usted obtiene el servicio sin nuestra autorización o conocimiento.
3. Cuando un tribunal, la IPUC u otra entidad pública autorizada nos ordena suspender su servicio.
4. Cuando hemos realizado esfuerzos diligentes para notificarle que nos proponemos suspender su servicio pero dichos esfuerzos no han dado resultados.

Notificación a la IPUC

Idaho Power debe proporcionarle notificación escrita a la IPUC con un mínimo de siete días antes de la fecha de terminación prevista cuando se proponga suspenderle el servicio a un cliente industrial o comercial grande.

La IPUC puede detener la terminación del servicio si se determina que la continuación del servicio redundaría en el interés del público.

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 analizarlos. 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.

Opciones de arreglos de pago

Si no puede pagar una factura completamente, puede hacer un arreglo de pago con Idaho Power para garantizar la continuidad del servicio. Se puede establecer un plan para pagar de inmediato una parte de la deuda 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.

Responsabilidades relacionadas con la Regla K

Regla K de Idaho Power: La sección de Carga del Cliente y Tarifa de Operaciones describe las limitaciones de confiabilidad y calidad del servicio de energía aprobadas por la IPUC. Cumplir con esta tarifa es de carácter obligatorio para todos los clientes. Por favor, visite idahopower.com/rulek para ver cuáles son sus responsabilidades con relación a la Regla K y obtener información sobre los dispositivos que pueden causar fallas de funcionamiento tanto a equipos de clientes como a equipos de Idaho Power.

Más información

Si necesita más información, visite nuestro sitio web, idahopower.com, o contacte a Idaho Power llamando al 208-388-2323 –en el área de Treasure Valley– o al 1-800-488-6151 de lunes a viernes (excepto festivos) entre las 7:30 a. m. y las 6:30 p. m. También puede contactarnos en línea por medio de idahopower.com/contactus, o por correo postal al P.O. Box 70, Boise, Idaho 83707.

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

