

# Idaho Irrigación

## Información para el cliente

### 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) relacionados con el servicio al cliente. Se ha preparado para ayudarle a usted a entender los derechos que tiene como cliente de irrigación de Idaho Power y a conocer mejor algunos de nuestros procedimientos operativos. Esto es solamente un resumen. Si necesita más información, tenga la bondad de contactar a Idaho Power al 208-388-2323 o a la línea gratuita 1-800-488-6151 (fuera del Treasure Valley) de lunes a viernes entre las 7:30 a.m. y 6:30 p.m. (excepto en días festivos).

Puede contactar a la IPUC por correo postal al P.O. Box 83720, Boise, Idaho 83720-0074; por teléfono al 208-334-0369 o al 1-800-432-0369 (fuera del Treasure Valley); o puede visitar el sitio web [puc.idaho.gov](http://puc.idaho.gov).

### Información de facturación del cliente

La lectura de su contador eléctrico se realiza aproximadamente el mismo día de cada mes. El pago de su factura mensual se considera atrasado después de 15 días de haberse enviado dicha factura por correo postal. Podría aplicarse un sobrecargo en la factura del mes siguiente por cualquier cantidad que siga pendiente de pago.

### Normas relacionadas con depósitos

De acuerdo con los términos y condiciones actuales de la IPUC, podría requerirse el pago de un depósito.

**Depósito Nivel 1:** Los clientes que hayan recibido uno o más avisos de falta de pago dentro del período más reciente de 12 meses en el que hayan recibido el servicio, los clientes a quienes se les haya cancelado el servicio por falta de pago durante los últimos cuatro años y que no hayan recibido posteriormente el servicio de la Categoría 24 (Schedule 24), o quienes hayan tenido que pagar un depósito de Nivel 2 durante la temporada de irrigación anterior tendrán que pagar un depósito

Nivel 1 antes de la siguiente temporada de irrigación. Los clientes con al menos una cuenta de la Categoría 24 que cumpla con los requisitos para el pago de un depósito Nivel 1 tendrán que pagar un depósito Nivel 1 por todas las cuentas de la Categoría 24 que tengan bajo su responsabilidad. Los clientes obligados a pagar un depósito Nivel 1 estarán sujetos a una cantidad de depósito de aproximadamente 1.5 veces la cantidad promedio de una factura de temporada por cada servicio que tengan bajo su responsabilidad.

**Depósito Nivel 2:** Los clientes que para el 31 de diciembre tengan un saldo pendiente acumulado igual o mayor a \$1,000 tendrán que pagar un depósito Nivel 2 por todas las cuentas de la Categoría 24 que tengan bajo su responsabilidad y por las cuales hayan solicitado el servicio de la Categoría 24. También se requerirá un depósito Nivel 2 a los clientes que para el 31 de diciembre hayan acumulado un saldo pendiente igual o mayor a \$1,000 durante cualquiera de los cuatro años anteriores y que posteriormente no hayan tenido activo un servicio de la Categoría 24. Un depósito Nivel 2 será de aproximadamente 4 veces la cantidad promedio de una factura de temporada por cada servicio.

En vez de pagar un depósito, nuestros clientes pueden presentar una garantía de pago proveniente de un banco u otra institución financiera aceptada por Idaho Power.

## **Normas sobre la terminación del servicio**

Idaho Power debe seguir normas estrictas antes de llevar a cabo la terminación del servicio eléctrico. Después de hacer entrega de una notificación, podemos cortar o negar el servicio eléctrico por una de las siguientes razones:

1. No haber pagado una factura dentro de los 15 días siguientes a la fecha de emisión de la misma, o pagar una factura atrasada mediante un cheque o pago electrónico tomado de una cuenta con fondos insuficientes.
2. Falta de pago de un depósito o cuota de depósito obligatorio.
3. Dar información de identidad falsa para obtener el servicio.
4. No cumplir con los términos de un arreglo de pago.
5. Negarnos o impedirnos acceso al contador intencionalmente.

6. El desperdicio intencional de energía mediante equipos inadecuados u otros medios.
7. No presentar una solicitud de servicio o no pagar el saldo pendiente de otra cuenta.

## **Notificación adecuada**

Idaho Power no puede cortar el servicio sin haberle notificado por escrito con al menos siete días de anticipación. Tenemos que hacer todos los esfuerzos posibles por notificarle en persona o por teléfono al menos 24 horas antes de suspender el servicio. Si usted ha recibido un aviso de pago atrasado y paga su factura mediante un cheque o pago electrónico tomado de una cuenta con fondos insuficientes, el plazo de notificación será de solamente 24 horas.

## **Terminación sin previo aviso**

Idaho Power puede llevar a cabo la terminación de su servicio sin previo aviso únicamente en estos casos:

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

## **Responsabilidades del Reglamento K**

Según el Reglamento K aprobado por la IPUC de Idaho Power, la Tarifa de Carga y Operaciones del Cliente describe las limitaciones de calidad y confiabilidad del servicio eléctrico. Todos los clientes tienen la obligación de cumplir con esta tarifa. Por favor, visite [idahopower.com/rulek](http://idahopower.com/rulek) para ver cuáles son sus responsabilidades bajo el Reglamento K y obtener información sobre los dispositivos que pueden ocasionar fallas a los equipos, tanto los del cliente como los de Idaho Power.

## **Opciones de arreglo de pago**

Si no puede pagar el saldo total de su factura, puede hacer un arreglo de pago con Idaho Power para garantizar la continuación de su servicio. Se creará un programa para que usted pueda pagar una parte de la deuda de inmediato y lo demás en cuotas. Otra opción de pago es el plan de

pagos fijos (Level Pay Plan). Este plan establece una cuota mensual fija en la que se incluye el pago de cualquier deuda pendiente — si existe alguna — y el del consumo previsto de ese momento en adelante por un máximo de 12 meses.

## **Procedimiento en caso de quejas**

En cualquier momento puede presentar una queja y solicitar una reunión con un representante de Idaho Power. Idaho Power iniciará una investigación inmediatamente después de recibir su queja. Usted recibirá los resultados y tendrá la oportunidad de hablar sobre ellos con un representante. Si sigue inconforme, su caso puede presentarse ante la IPUC para que se haga una revisión. El servicio se mantendrá activo durante el proceso de investigación de su queja siempre y cuando usted haya pagado todas aquellas cuentas por las cuales no exista una reclamación.

## **Más información**

Si necesita más información, visite nuestro sitio web en [idahopower.com/contactus](https://idahopower.com/contactus), o contacte a nuestro equipo de Servicio al Cliente al 208-388-2323 o 1-800-488-6151 (fuera del Treasure Valley) de lunes a viernes entre las 7:30 a. m. y 6:30 p. m. (excepto en días festivos). También puede contactarnos mediante el Servicio Postal de los Estados Unidos al P.O. Box 70, Boise, Idaho, 83707.

Agradecemos la oportunidad de servirle y estamos comprometidos a brindarle un servicio eléctrico confiable a un precio justo.