

Si desea una copia en español de este resumen de los derechos y responsabilidades del consumidor, por favor llame a Idaho Power al 1-800-488-6151. Su llamada será gratuita.

Копию брошюры на русском языке о правах и обязанностях потребителей можно заказать, позвонив в Idaho Power по телефону 1-800-488-6151.

Một bản tóm lược về quyền lợi của người tiêu thụ & trách nhiệm được in bằng ngôn ngữ này có sẵn, nếu cần xin gọi Idaho Power qua số điện thoại miễn phí 1-800-488-6151.

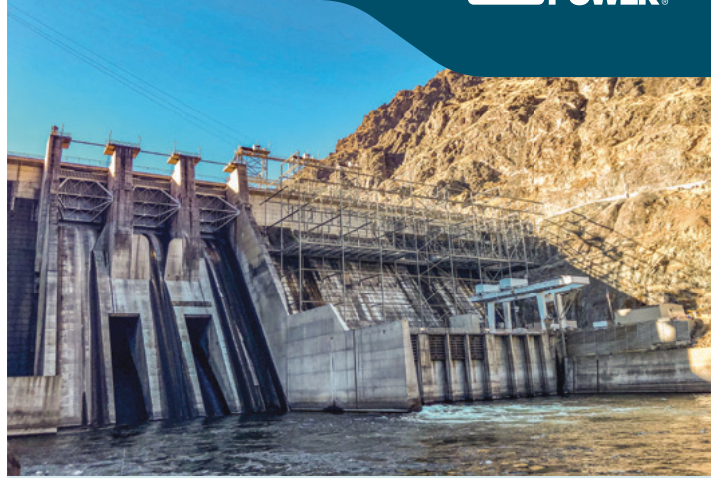
សេចក្តីសង្ខេបពីសិទ្ធិនិងការទទួលខុសត្រូវរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ដែលបោះពុម្ពជាភាសាខ្មែរ អាចរកបានដោយទូរស័ព្ទទៅ Idaho Power តាមលេខមិនអស់លុយ 1-800-488-6151 ។

ມີຫນັງສືກ່ຽວກັບສິດຂອງລູກຄ້າແລະການຮັບຜິດຊອບພື້ນໃນເພາສາລາວໃຫ້ທ່ານໂທຫາໂຮງການ Idaho Power ໂທບໍ່ໄດ້ຈ່າຍ 1-800-488-6151.

Equipo de Atención al Cliente
de Idaho Power Company
Línea gratuita 1-800-488-6151

Comisión de Servicios Públicos de Oregon
Sección de Servicios al Consumidor
PO Box 1088
Salem, OR 97308

1-800-522-2404 or 503-378-6600
puc.consumer@puc.oregon.gov



Resumen de derechos y responsabilidades para los usuarios de electricidad de Oregon

- Notificaciones de desconexión
- Notificación por medio de terceros
- Programa de protección en invierno
- Depósitos
- Asistencia económica
- Certificados médicos
- Planes de pago
- Cargos por retraso
- Resolución de disputas
- Organizaciones de consumidores

Si está solicitando servicio o tiene servicio con una compañía de servicios públicos en Oregon, usted tiene ciertos derechos y responsabilidades. El siguiente resumen de sus derechos y responsabilidades se ha preparado con la cooperación de la Sección de Servicios al Consumidor de la Comisión de Servicios Públicos de Oregon (OPUC). Esta información aplica únicamente a los servicios de electricidad regulados por la OPUC.

La responsabilidad de Idaho Power es brindarle a usted un servicio confiable a precios aprobados por la OPUC. Sus responsabilidades son pagar por los servicios que utiliza; permitirle a Idaho Power acceder al medidor; no dañar o manipular el equipo eléctrico ; y notificarnos si se muda, desea cambiar su servicio o tiene algún problema con su electricidad.



Notificaciones de desconexión

Idaho Power le hará llegar una notificación antes de desconectar el servicio por falta de pago. Antes de la desconexión, debemos hacerle llegar una notificación con 20 días y otra con cinco días hábiles de anticipación. Además, el día en que esté programada la desconexión, trataremos de contactarlo nuevamente.

Notificación por medio de terceros

Si por alguna razón usted no puede recibir o entender sus facturas y notificaciones, tiene la opción de solicitar que se las enviemos a otra persona. Si no habla inglés, también puede solicitarnos que le proporcionemos las notificaciones en otro idioma.

Programa de protección en invierno

Durante los meses de diciembre a febrero no se suspenderá el servicio de ningún cliente residencial que declare que no tiene los medios para pagar la deuda total y en cuyo hogar haya niños, ancianos o personas enfermas. Para evitar la terminación del servicio, el cliente que se haya inscrito en el Programa de protección en invierno debe pagar el saldo adeudado o negociar un acuerdo de pago el 1.º de marzo o en otra fecha posterior.

Depósitos

Si las circunstancias lo ameritan, podemos pedirle que pague un depósito. Si debe pagar un depósito, tiene derecho a pagarlo en varias cuotas. Nuestro equipo de Atención al Cliente puede ayudarle a hacer los arreglos necesarios.

Asistencia económica

Dependiendo de sus circunstancias, usted podría calificar para recibir ayuda para el pago de facturas de servicios públicos por medio de programas de asistencia. Si desea obtener más información o recibir una lista de las organizaciones que podrían brindarle asistencia económica, visite nuestro sitio web en idahopower.com o llame a nuestro Equipo de Atención al Cliente a la línea gratuita 1-800-488-6151.

Certificados médicos

Si usted o un miembro de su familia sufre de un problema grave de salud y tiene dificultades para pagar sus facturas de servicios públicos, puede solicitarle un certificado médico a su doctor o un profesional de la salud calificado indicando el tratamiento prescrito para dicha enfermedad. Tener un certificado médico evitará la desconexión inmediata de su servicio y le permitirá establecer un plan para el pago de cualquier saldo atrasado.

Planes de pago

Puede aprovechar una de las varias opciones especiales de pago diseñadas para facilitar el pago de sus facturas de electricidad. Puede pagar sus facturas a través de un plan de pago nivelado, el cual distribuye sus pagos en cuotas iguales durante un año. Si no puede pagar sus facturas de electricidad durante cierto tiempo y le notificamos que nos proponemos desconectar su servicio, también puede hacer un acuerdo especial para pagar la cantidad atrasada durante un tiempo determinado.

Cargos por retraso

Los clientes tienen la opción de seleccionar su fecha de facturación preferida para todo el año y son responsables de pagar sus facturas de servicios públicos a tiempo. Bajo ciertas circunstancias, Idaho Power puede agregar cargos por retraso a las facturas que no se paguen a tiempo.

Resolución de disputas

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 aún después de contactar a Idaho Power no se logra resolver una disputa, puede solicitar la ayuda de la Sección de Servicios al Consumidor de la OPUC. Puede contactar a la OPUC llamando a la línea gratuita 1- 800-522-2404.

Organizaciones de consumidores

La Sección de Servicios al Consumidor de la OPUC mantiene una lista de las organizaciones de consumidores que participan en los procedimientos de la OPUC, así como de la información de contacto de cada una de ellas. Para obtener esta lista, puede llamar a la línea gratuita de la OPUC al 1- 800-522-2404.

Si tiene alguna pregunta acerca de la información incluida en este resumen, visite idahopower.com, llame a Idaho Power al 1-800-488-6151, o comuníquese con la Sección de Servicios al Consumidor de la OPUC. Si no habla inglés, por favor trate de hacer arreglos con anticipación para conseguir la ayuda de un intérprete. Idaho Power y la OPUC tienen en consideración las necesidades de los clientes que no hablan inglés, pero nuestras oficinas tal vez no siempre tengan a alguien disponible que hable su idioma principal.

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