

Resumen de derechos y obligaciones para los clientes de Oregon que reciben los servicios de energía eléctrica

AVISOS DE DESCONEXIÓN
AVISOS DE TERCERAS PARTES
DEPÓSITOS
APOYO FINANCIERO
CERTIFICADOS MÉDICOS
PLANES DE PAGO
CARGOS ATRASADOS
SOLUCIÓN DE DISPUTAS
ORGANIZACIONES DE CLIENTES

Si va a solicitar o cuenta con el servicio de una compañía de servicios públicos en Oregon, tiene ciertos derechos y obligaciones. A continuación se presenta un resumen de los derechos y obligaciones que hemos preparado con la colaboración de la División de servicios a consumidores de la Comisión de servicios públicos de Oregon (*Consumer Services Division of the Oregon Public Utility Commission*). Esta información sólo se refiere a los servicios de energía eléctrica regulados por la Comisión.

La principal obligación de Idaho Power es ofrecerle un servicio confiable a las tarifas aprobadas por la Comisión. Las principales obligaciones que usted tiene son pagar por los servicios que utiliza, no dañar ni alterar nuestro equipo y avisarnos si se cambia de casa, desea cambiar su servicio o tiene algún problema.

AVISOS DE DESCONEXIÓN: Antes de que Idaho Power desconecte su servicio por falta de pago, debemos notificarle. Tenemos que darle un aviso de 15 días, otro aviso cinco días antes de la desconexión e intentaremos comunicarnos con usted el día que está programada la desconexión.

AVISOS DE TERCERAS PARTES: Si usted, por algún motivo, no puede recibir o no entiende los recibos y avisos, tiene la opción de pedir que otra persona los reciba. Si no entiende inglés, también puede pedirnos que le entreguemos los avisos en otro idioma.

DEPÓSITOS: Si las circunstancias lo garantizan, podemos pedirle que pague un depósito. En caso de que se requiera un depósito, usted tiene derecho a pagarlo a plazos. Nuestro Centro de servicios al cliente puede ayudarle a hacer los arreglos del depósito.

APOYO ECONÓMICO: Varios programas pueden proporcionar apoyo económico para ayudarle a pagar los recibos de servicio público, dependiendo de sus circunstancias. Llame al Centro de servicios al cliente para que le den mayor información.

CERTIFICADOS MÉDICOS: Si usted o un familiar en su casa tiene un problema de salud grave y no puede pagar los recibos de servicios públicos, puede obtener un certificado médico de su médico u otro profesional médico calificado que lo esté

atendiendo. Un certificado médico evitará la desconexión inmediata de su servicio y le permitirá fijar un plan de pagos para liquidar cualquier recibo vencido.

PLANES DE PAGO: Puede aprovechar una de las varias opciones de pago especiales para que le sea más sencillo pagar los recibos de luz. Puede pagar los recibos basándose en un plan de pagos nivelados por medio del cual distribuya sus pagos de manera uniforme durante un año. Si no puede pagar los recibos de luz por cierto lapso y le notificamos que vamos a desconectar su servicio, también puede llegar a un acuerdo especial para pagar la cantidad vencida al cabo de determinado periodo.

CARGOS ATRASADOS: Los clientes tienen la responsabilidad de pagar los recibos de servicios públicos a tiempo. En ciertas circunstancias, Idaho Power puede sumar cargos atrasados a recibos que no se pagaron a tiempo.

SOLUCIÓN DE DISPUTAS: Si tiene un conflicto con Idaho Power que no se ha solucionado comunicándose con nosotros, la División de servicios al cliente de la comisión (*Commission's Consumer Services Division*) le puede ayudar. Llame al teléfono sin costo 1-800-522-2404 de la Comisión.

ORGANIZACIONES DE CLIENTES: Tenemos listas de organizaciones de clientes que ofrecen ayuda en las comunidades que cuentan con nuestros servicios. Si desea una lista de estas organizaciones, visite nuestro sitio en internet www.idahopower.com o llame a nuestro teléfono sin costo 1-800-488-6151 del Centro de servicios al cliente. La División de servicios al cliente de la Comisión conserva una lista de las organizaciones de clientes que participan en los procedimientos de la Comisión y cómo comunicarse con ellos. Llame al número de teléfono sin costo 1-800-522-2404 de la Comisión y ahí le darán esa lista.

Si tiene alguna pregunta sobre los temas descritos en este resumen, llame a Idaho Power al 1-800-488-6151 o a la División de servicios al cliente de la Comisión. Si no habla inglés, busque antes a un intérprete que le ayude. Idaho Power y la Comisión están conscientes de las necesidades especiales de personas que no hablan inglés, aunque es posible que nuestras oficinas no cuenten con una persona que hable su idioma principal.

IDAHO POWER COMPANY
CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE
1-800-488-6151

COMISIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE OREGON (*PUBLIC UTILITY*
***COMMISSION OF OREGON*)**
DIVISIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE

1-800-522-2404
ó
503-378-6600