

# Información para consumidores residenciales de Idaho

## 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 a nuestros clientes residenciales. Tiene como propósito ayudarle a entender sus derechos como cliente de Idaho Power y a conocer mejor algunos de nuestros procedimientos operativos. Pero solo es un resumen. Si necesita más información, por favor, visite nuestro sitio web en [idahopower.com/contactus](http://idahopower.com/contactus), o contacte a nuestro equipo de Atención al Cliente llamando al 208-388-2323 o al 1-800-488-6151 (fuera del área de Treasure Valley), de lunes a viernes (excepto festivos) entre las 7:30 a.m. y las 6:30 p.m.

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 área de Treasure Valley); o por internet en [puc.idaho.gov](http://puc.idaho.gov).

## Información sobre facturación del cliente

La lectura de su medidor eléctrico se realiza aproximadamente el mismo día de cada mes.

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 (fuera del área de Treasure Valley).

El plazo de pago de su factura mensual vence a los 15 días de la fecha en que le enviamos la factura por correo postal. Podemos imponer un sobrecargo en la factura del mes siguiente por cualquier cantidad que continúe pendiente de pago.

## Reglas sobre el pago de depósitos

Normalmente Idaho Power no requiere el pago de un depósito cuando se trata de servicio residencial nuevo. Sin embargo, el pago de un depósito podría ser obligatorio si:

1. Usted no ha pagado una factura que no esté en proceso de reclamación por el servicio recibido durante los últimos cuatro años.
2. Se ha efectuado la terminación de su servicio dentro de los últimos cuatro años por una de las siguientes razones:
  - a. Usted no ha pagado una factura vencida que no está en proceso de reclamación.
  - b. Usted dio información falsa sobre su identidad para obtener el servicio.
  - c. Usted no pagó por daños causados a nuestras instalaciones debido a su propia negligencia.
  - d. Usted ha obtenido, derivado o utilizado el servicio eléctrico sin tener autorización.
3. Usted proporcionó información esencial falsa al solicitar el servicio.
4. Usted no ha tenido servicio al menos 12 meses consecutivos durante los últimos cuatro años y los resultados de la revisión objetiva de su historial de crédito e identidad no son aceptables.
5. Usted solicitó el servicio para una residencia en la cual continúa viviendo uno de nuestros clientes anteriores quien no ha pagado una deuda pendiente por servicios recibidos a nombre de dicho cliente.
6. Usted ha recibido dos o más notificaciones finales de terminación por escrito dentro de los últimos 12 meses consecutivos.
7. Usted ha solicitado alguna forma de amparo en virtud de las leyes federales de quiebra.

## Depósitos obligatorios

Si se requiere el pago de un depósito, usted recibirá una notificación escrita y tendrá la oportunidad de hablar con uno de nuestros representantes. Después de recibir dicho depósito, lo incluiremos en la siguiente cuenta de cobro. Se pagarán intereses sobre su depósito desde la fecha de recibido hasta cuando sea abonado a su cuenta. Inmediatamente después de 12 meses de buen historial de crédito con nuestra empresa, abonaremos a su cuenta el depósito junto con los intereses. El depósito no puede exceder la sexta parte de la cantidad que razonablemente prevemos facturarle por el servicio durante el año siguiente. Este cálculo está basado en la cantidad de electricidad utilizada durante el año anterior o en el tipo y tamaño de los equipos eléctricos. Si no puede pagar el depósito completo antes de iniciar el servicio, puede hacer un arreglo para pagar la mitad cuando solicite el servicio y la otra mitad dentro de los siguientes 30 días.

## **Reglas sobre la terminación del servicio residencial**

Idaho Power debe seguir normas estrictas antes de efectuar la terminación del servicio eléctrico. Después de haberle entregado a usted la notificación debida, podemos cortar o denegar el servicio eléctrico 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.
8. Solicitar o recibir el servicio como menor de edad no apto para la ejecución de un contrato según lo describen los apartados 29-101 y 32-101 del Código de Idaho.

La terminación de servicios públicos puede realizarse únicamente de 8 a.m. a 5 p.m., a menos que no podamos acceder a su medidor durante horas normales de trabajo. Si no podemos acceder al medidor durante horas normales de trabajo, la terminación del servicio se realizará de lunes a jueves entre 5-9 p.m. No se realizará la terminación del servicio durante fines de semana, días festivos ni el día anterior a un festivo. No se realizará la desconexión del servicio durante un 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 adecuada sobre la terminación del servicio**

Idaho Power no puede suspender su servicio sin notificárselo por escrito con un mínimo de siete días de anticipación. Debemos realizar todos los esfuerzos posibles por notificarle en persona o por teléfono al menos 24 horas antes de suspender el servicio. Si después de recibir la notificación debida usted paga su factura mediante un cheque o pago electrónico debitado de una cuenta con fondos insuficientes o no cumple con un pago según un arreglo acordado, podemos cortar el servicio sin notificación adicional.

## **Restricciones sobre la terminación del servicio**

No se puede suspender su servicio residencial si:

1. Su saldo pendiente es de menos de \$50 o dos meses de cargos por servicio, la cantidad que sea menor.
2. Usted ha recibido un cobro por servicio prestado a otro cliente (a menos que usted tenga la obligación legal de pagar la factura del otro cliente) o ha recibido un cobro por alguna otra clase de servicio.
3. Usted no ha pagado una factura por productos o servicios no relacionados con los servicios públicos.
4. Su saldo pendiente corresponde al servicio prestado hace cuatro años o más, a menos que usted se haya comprometido por escrito a pagar dicho saldo o haya pagado una cuota dentro de los últimos cuatro años.
5. Usted no paga una factura disputada mientras la reclamación presentada ante la IPUC sigue pendiente.
6. Usted ha disputado una factura y esta es el objeto de un caso pendiente ante un tribunal del estado de Idaho. (Esta limitación sobre la terminación de servicio puede anularse por orden judicial).

## **Terminación sin notificación previa**

Idaho Power puede efectuar la terminación de su servicio sin notificación previa únicamente cuando:

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 efectuar la terminación de su servicio.
4. Hemos hecho todos los esfuerzos posibles para notificarle sobre la terminación de su servicio, pero no hemos logrado contactarlo.

## **Opciones de arreglos de pago**

Si no puede pagar el saldo total de su factura, puede hacer un arreglo de pago con Idaho Power para garantizar la continuidad del servicio. Se puede establecer un plan para pagar una parte de la deuda de inmediato y la cantidad restante en cuotas. Otra de las opciones de pago es el plan de pagos fijos (Level Pay Plan), el cual permite pagar una cuota mensual fija en la que se incluye cualquier deuda pendiente –si existe alguna– y el consumo previsto de ese momento en adelante por un máximo de 12 meses.

## **BPlan de pagos presupuestados**

Este plan distribuye por igual los cargos por el servicio de energía a lo largo de un período de 12 meses. Para poder calificar para este plan de pagos presupuestados (Budget Pay), usted debe tener un mínimo de nueve meses de servicio continuo en el lugar donde reside. Esto nos permite asegurarnos de que la cantidad calculada sea la correcta con base en el consumo del cliente. Su cuenta debe estar al día y no puede tener ninguna deuda vencida. Las cuotas de este plan de pagos presupuestados están basadas en la cantidad promedio de facturación mensual. La cantidad a pagar por cada servicio eléctrico bajo la cuenta se redondeará al dólar próximo más alto. Este plan de pago no reduce sus gastos de energía en general, pero puede ayudarle a manejar su presupuesto.

## **Notificación por medio de terceros**

Todos los clientes residenciales pueden elegir a un tercero para recibir notificación sobre la terminación del servicio. El tercero puede ser un familiar, un amigo, un miembro del clero o una entidad (tal como el Departamento de Servicios Sociales). El tercero recibirá copias de cualquier notificación final de terminación que le hayamos enviado a usted debido a facturas vencidas. Aunque el tercero no es el responsable de efectuar el pago de las facturas que usted ha recibido, sí puede hacerlo.

## **Emergencias médicas**

Usted puede retrasar la terminación del servicio por 30 días. Para ello, debe obtener un certificado médico o de un funcionario de salud pública indicando que la suspensión del servicio ocasionaría una emergencia médica o agravaría un problema médico. Puede hacerse un arreglo de pago antes de la fecha de vencimiento de 30 días. El certificado debe contener la firma de la persona que ha diagnosticado la enfermedad y el nombre de la persona afectada por dicha enfermedad. Se puede conceder un segundo retraso de 30 días si se presenta otro certificado que indique que todavía existe una enfermedad grave o emergencia médica.

## **Programa de protección durante el 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 no haya establecido un plan de pago para la temporada de invierno (véase la siguiente sección) debe pagar el saldo adeudado o negociar un acuerdo de pago para el 1.º de marzo o después.

## Plan de pago de temporada de invierno

Usted calificaría para el plan de pago de temporada de invierno (WPP, por sus siglas en inglés) si declara que no tiene los medios para pagar su factura total y en su hogar hay niños, ancianos o personas enfermas. Los pagos mensuales del plan WPP equivalen a la mitad de la cantidad del plan de pagos presupuestados durante los meses de noviembre, diciembre, enero, febrero y marzo. Bajo el plan WPP, usted debe pagar el saldo adeudado o negociar un nuevo acuerdo de pago para el 1.º de abril o después. No hacer el pago o un arreglo de pago para el 1.º de abril o después puede resultar en la suspensión de su servicio. El cliente que haya participado en el plan WPP por un año, haya cumplido con el arreglo de pago y cuyo saldo adeudado para el 1.º de noviembre no exceda los \$75 o la factura del cliente durante los últimos 30 días –la cantidad que sea mayor– calificará para el plan WPP el año subsiguiente.

## 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 hablar con un representante. 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.

## Más información

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

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