Restricciones de cancelación

Su servicio no puede ser dado de baja si se da uno o más de los siguientes casos:

- 1. Su saldo vencido es menor a \$50 o a dos meses de servicio, la cantidad que sea menor.
- 2. Su saldo vencido es el resultado de la factura de otro cliente (a menos que usted tenga la obligación legal de pagar la factura del otro cliente), o su saldo vencido corresponde a cualquier otra clase de servicio.
- 3. No ha pagado una factura por bienes o servicios no relacionados con los servicios públicos.
- 4. Su saldo vencido corresponde a un servicio prestado hace cuatro años o más, a menos que se haya comprometido por escrito a pagar o haya efectuado un pago del saldo en los últimos cuatro años.
- 5. No paga el importe de una factura en disputa mientras está pendiente una reclamación ante la IPUC.
- 6. El importe de una factura en disputa es objeto de un caso pendiente ante un tribunal del estado de Idaho (esta limitación de baja puede anularse por orden judicial).

Cancelación sin notificación

Idaho Power puede cancelar su servicio sin notificación sólo en los siguientes casos:

- 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 cancelar su servicio.
- 4. Hemos intentado notificarle nuestra intención de cancelar su servicio, pero no hemos tenido éxito en nuestro intento de ponernos en contacto con usted

Opciones de pago

Si una factura no se puede pagar en su totalidad, se pueden hacer acuerdos de pago con Idaho Power para asegurar la continuidad del servicio. Se puede crear un programa para que usted pague de inmediato parte de la cantidad vencida y el resto en cuotas. Un Plan de Pago por Niveles es otro acuerdo de pago donde las mensualidades de todos los atrasos, si los hubiera, y las cantidades de facturas futuras anticipadas durante un periodo de un año serán por la misma cantidad.

Plan Budget Pay

Puede administrar más fácilmente su presupuesto mensual con el programa Budget Pay de Idaho Power. Los clientes que se inscriben en el programa pagan la misma cantidad cada mes, eliminando las facturas que pueden ser más altas en verano y en invierno. Los clientes del programa Budget Pay pagan por la energía que consumen, pero el importe de la factura se reparte por partes iguales a lo largo de 12 meses. La cantidad del pago mensual se basa en el promedio de las facturas de los últimos 12 meses. La cantidad por lo regular es la misma durante los 12 primeros meses después de la inscripción y después se reevalúa la cantidad del pago del presupuesto para los 12 meses siguientes en función del consumo de energía del año anterior. Para poder calificar al plan Budget Pay, sus pagos deben estar al día y debe haber recibido servicio en la misma dirección durante al menos nueve meses.

Notificación a terceros

Todos los clientes residenciales pueden elegir a un tercero para que sea notificado de la cancelación del servicio. Puede elegir a un familiar, un amigo, un miembro del clero o una agencia (como el Departamento de Servicios Sociales) para que actúe como tercero en su nombre. El tercero recibirá copias de las notificaciones finales de cancelación que le enviemos por falta de pago de facturas de servicios públicos. El tercero no es responsable de pagar sus facturas, pero puede hacerlo si lo desea.

Urgencias médicas

Puede retrasar la cancelación del servicio durante 30 días si obtiene un certificado de un médico o representante de salud pública que indique que existiría una emergencia médica o que una condición médica se agravaría si se suspende el servicio. Se pueden hacer acuerdos de pago antes de la fecha de vencimiento de 30 días. El certificado debe estar firmado por la persona que diagnostica la condición médica y debe nombrar a la persona afectada. Se puede conceder un segundo aplazamiento de 30 días si se presenta otro certificado y en él se indica que sigue existiendo la enfermedad grave o la urgencia médica.

Programa de protección invernal

No se cortará el servicio durante los meses de diciembre a febrero a ningún cliente residencial que declare no estar en condiciones de pagar la totalidad del servicio y en cuya unidad familiar haya niños, ancianos o enfermos. Un cliente que no haya establecido un Plan de Pago de Invierno (véase la sección siguiente) debe pagar el saldo pendiente de pago o negociar acuerdos de pago a partir del 1 de marzo para evitar la cancelación del servicio.

Plan de pago de invierno

Si declara que no puede pagar la totalidad de su factura y en su hogar hay niños, ancianos o personas enfermas, es elegible al Plan Winter Payment (WPP). Los pagos mensuales según el WPP son iguales a la mitad de la cantidad del Plan Budget Pay durante los meses de noviembre, diciembre, enero, febrero y marzo. Según el WPP, debe pagar el saldo pendiente de pago o negociar un nuevo acuerdo de pago a partir del 1 de abril. Si no paga o no llega a un acuerdo de pago a partir del 1 de abril, se le puede cortar el servicio. Un cliente que participa en el WPP un año, que ha cumplido con su acuerdo de pago, y con un saldo pendiente de pago a partir del 1 de noviembre no mayor a \$75, o a la factura de servicios públicos del cliente durante los 30 días anteriores —la cantidad que sea mayor— será elegible para el WPP en el año siguiente.

Procedimiento en caso de reclamación

Usted puede presentar una queja en cualquier momento y solicitar una entrevista con un representante de Idaho Power. Después de que Idaho Power reciba una queja, iniciaremos de inmediato una investigación. Se le comunicarán los resultados y tendrá la oportunidad de discutirlos. Si no está conforme, puede presentar una queja ante la IPUC para su revisión. El servicio no se cortará durante el proceso de la queja siempre y cuando se paguen todas las facturas que no están incluidas en la reclamación.

Más información

Si necesita más información, visite nuestra página web en idahopower.com, o póngase en contacto con nuestro de equipo de Atención al Cliente al 208-388-2323 o al 1-800-488-6151 (fuera de Treasure Valley) entre las 7:30 a.m. y las 6:30 p.m., de lunes a viernes (excepto días festivos). También puede ponerse en contacto con nosotros en línea en idahopower.com/contactus, o por correo postal al P.O. Box 70, Boise, Idaho 83707.

Agradecemos la oportunidad de servirle y nos comprometemos a proporcionarle electricidad confiable a un precio justo.

Glosario de términos

Verano: Del 1 de junio al 30 de septiembre

Fuera de temporada de verano: Del 1 de octubre al 31 de mayo

Costo de energía: El costo de energía, facturado con base en el kWh, recopila los costos de generación relacionados con la energía, además de recuperar una parte de los costos relacionados con la capacidad. Estos costos incluyen las instalaciones de distribución, como subestaciones, líneas primarias y transformadores, y los demás costos fijos que no se cobran a través de la tarifa de servicio.

Cláusula de eficiencia energética: Proporciona apoyo financiero a los programas de eficiencia energética de Idaho Power.

Beneficios federales del río Columbia suministrados por Bonneville Power Administration (BPA): Los clientes pueden calificar para recibir un crédito como parte de los beneficios del Sistema Federal de Energía del Río Columbia suministrados por la BPA. Estos beneficios, compartidos entre clientes residenciales y pequeñas granjas agrícolas, son el resultado de un acuerdo de conciliación que Idaho Power negoció con la BPA en 2001.

Ajuste de costos fijos (FCA): Ajusta anualmente las tarifas al alza o a la baja para recuperar la diferencia entre los costos fijos autorizados por la IPUC y los costos fijos reales que Idaho Power recupera de los clientes a través de las ventas de energía durante el año anterior. El FCA se aplica únicamente a los clientes residenciales y pequeños clientes de servicios generales de Idaho y entra en vigor el 1 de junio de cada año.

Cuota de franquicia: Refleja la cantidad que las ciudades cobran a Idaho Power por colocar cableado eléctrico en la propiedad de la ciudad. Idaho Power firma una "franquicia" con los gobiernos municipales por este privilegio. Idaho Power cobra las cuotas y las transfiere directamente a la entidad gubernamental local. La cuota puede oscilar entre el 1 y el 3% de la factura del cliente, en función de la normativa gubernamental aplicable.

Kilowatt-hora (kWh): La unidad que Idaho Power utiliza para medir su consumo de electricidad cada mes. El kilowatt-hora es la unidad de medida más utilizada para indicar la cantidad de electricidad consumida a lo largo del tiempo.

Ajuste de costos de energía (PCA): El PCA anual refleja el impacto de las condiciones del caudal en el costo de generación de electricidad. El PCA incluye el costo del combustible para las unidades generadoras de carbón y/o gas natural propiedad de la empresa, así como la compra de energía en el mercado mayorista. Los gastos del PCA se compensan con la venta a otras empresas del excedente de electricidad generado por Idaho Power a lo largo del año. La PCA ajusta las tarifas al alza o a la baja de acuerdo con los costos reales de energía en que incurra la empresa.

Cargo por servicio: Cargo fijo mensual que recupera los costos que no varían con un cambio en el consumo de energía. Estos costos incluyen la inversión en la línea de servicio y el medidor, así como los costos de lectura del medidor y la facturación.

Para más información, visite: idahopower.com/billglossary



31180-I-0288 ©2024 Idaho Power





Información importante

Para clientes residenciales de Idaho

Este folleto es un resumen de las normas y reglamentos de la Comisión de Servicios Públicos de Idaho (IPUC) relacionados con el servicio a clientes comerciales e industriales grandes. Su objetivo es ayudarle a comprender sus derechos como cliente de Idaho Power y que conozca bien algunos de nuestros procedimientos operativos. Esto es solo un resumen. Para obtener más información, visite nuestro sitio web **idahopower.com**, o póngase en contacto con nuestro equipo de atención al cliente al 208-388-2323 o al 1-800-488-6151 (fuera de Treasure Valley) entre las 7:30 a.m. y las 6:30 p.m., de lunes a viernes (excepto días festivos). También puede ponerse en contacto con nosotros a través de Internet en **idahopower.com/ contactus**, o por correo postal al P.O. Box 70. Boise. Idaho 83707.

Puede ponerse en contacto con la IPUC por correo postal al P.O. Box 83720, Boise, Idaho 83720-0074; por teléfono al 208-334-0300 o al 1-800-432-0369 (fuera de Treasure Valley); o en **puc.idaho.gov**.

Información de facturación al cliente

Idaho Power lee su medidor eléctrico aproximadamente a la misma hora cada mes. Si tiene alguna pregunta sobre el horario de lectura de su medidor o sobre su facturación mensual, póngase en contacto con nosotros al 208-388-2323 o al 1-800-488-6151 (fuera de Treasure Valley). Su factura mensual se considera vencida 15 días después de que se expida la factura. Si queda alguna cantidad pendiente de pago, en la factura del mes siguiente se aplicará un recargo por retraso en el pago.

Información sobre tarifas residenciales *

Para ayudarle a entender mejor su factura de energía, Idaho Power proporciona la siguiente información sobre los precios que usted paga por los servicios prestados por Idaho Power. Para obtener información más detallada sobre su servicio, visite nuestro sitio web en **idahopower. com/regulatory** - que incluye las definiciones de los diferentes elementos que componen las facturas para nuestros clientes residenciales.

*Las tarifas están vigentes a partir del 1 de junio de 2024.



Residential Service

Plan 1: Servicio estándar

Plan 6: Generación en el sitio

Cargo por servicio\$10.00

Costos de energía

Verano (junio-septiembre)

Primeros 800 kWh	10.1082¢ por kWh
801–2,000 kWh	12.1546¢ por kWh
Más de 2,000 kWh	14.4385¢ por kWh

Fuera de temporada de verano (octubre-mayo)

Aiuste de costos fiios	0.6182¢ nor kW
Más de 2,000 kWh	10.8615¢ por kW
801-2,000 kWh	9.8073¢ por kW
Primeros 800 kWh	8.8958¢ por kW

Ajuste de costos fijos	0.0162¢ poi kvvii
Ajuste de costos de energía	0.7447¢ por kWh
Cláusula de eficiencia energética	2.35%

	•	
Ben	neficios federales del río Col	umbia
sun	ninistrados por BPA	0.3447¢ por kWh

•	• •
Cuota de franquicia	1–3% de la factura total

Plan de Tiempo de Uso (Opcional)

Plan	5 :	Servicio	residencial	

Plan 6: Generación en el sitio

Cargo por servicio

Costos de energía

Cuota de franquicia

Verano (junio-septiembre)

Horas pico	24.6472¢ por kWh
Horas medio pico	12.3238¢ por kWh
Horas no pico	6.1618¢ por kWh

	ra de temporada de verano (octubro	
Hor	as pico	12.7787¢ por kWł
Hor	as medio pico	N/A
Hor	as no pico	8.5191¢ por kWh
Aju	ste de costos fijos	0.6182¢ por kWł
Aju	ste de costos de energía	0.7447¢ por kWh
Cláu	usula de eficiencia energética	2.35%
Ben	eficios federales del río Columbi	a
cum	inistrados nor RPA	∩ 3447¢ nor kWh

Ejemplo: A continuación se muestra el cálculo de la factura de un cliente del Servicio Residencial Estándar que vive en Meridian, Idaho, y consume 1,000 kWh de electricidad en mayo:

Cargo por servicio\$10.00
Costos de energía
800 kWh a \$0.088958 \$71.17 200 kWh a \$0.098073 \$19.61
Ajuste de costos fijos 1,000 kWh a \$0.006182\$6.18
Ajuste de costes de energía 1,000 kWh a $$0.007447$7.45$
Cláusula adicional de eficiencia energética .0235 x (Cargo por servicio + Costos de energía) \$2.37
Beneficios federales del río Columbia
suministrados por BPA 1,000 kWh a \$0.003447 \$3.45
Cuota de franquicia Meridian City (1%)\$1.14
Total Bill\$114.47

Temporada de verano:

Horas pico: De 7 p.m. a 11 p.m. de lunes a sábado, excepto días festivos **Horas medio pico:** De 3 p.m. a 7 p.m. de lunes a sábado, excepto días festivos

Fuera de horas pico: De 11 a.m. a 3 p.m., de lunes a sábado, y todos los domingos y días festivos.

Fuera de temporada de verano:

Horas pico: De 6 a.m. a 9 a.m. y de 5 p.m. a 8 p.m. de lunes a sábado, excepto días festivos

Horas medio pico: N/A

..\$10.00

1-3% de la factura total

Fuera de horas pico: De 9 a.m. a 5 p.m. y de 8 p.m. a 6 a.m. de lunes a sábado, y todos los domingos y días festivos

Días festivos: Año Nuevo, Día de los Caídos, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias y Navidad



Reglas para depósitos

Idaho Power normalmente no requiere un depósito para el nuevo servicio residencial. Sin embargo, un depósito puede ser requerido por una de las siguientes razones:

- Falta de pago de una factura que no está en disputa por un servicio que proporcionamos en los últimos cuatro años.
- 2. Su servicio fue cancelado en los últimos cuatro años por una de las siguientes razones:
 - a. No ha pagado una factura atrasada que no está en disputa.
 - b. Ha obtenido, desviado o utilizado el servicio sin autorización.
- Ha proporcionado información falsa al solicitar el servicio.
- 4. No ha tenido servicio durante al menos 12 meses consecutivos en los últimos cuatro años y su valoración de solvencia de crédito no es aprobada.
- 5. Solicita el servicio en un domicilio en el que aún reside un antiguo cliente que tiene un saldo vencido por el servicio prestado en ese lugar.
- 6. Ha recibido dos o más notificaciones finales de cancelación del servicio por escrito en los últimos 12 meses consecutivos.
- 7. Ha solicitado cualquier tipo de ayuda de acuerdo con la ley federal de quiebra.

Depósitos requeridos

Si se requiere un depósito, se le notificará por escrito y se le dará la oportunidad de discutir el motivo con nosotros. Una vez recibido el depósito, quedará registrado en su siguiente factura. El depósito generará intereses desde la fecha en que se deposite hasta que se le reembolse o se aplique a su cuenta. El depósito y los intereses generados se reembolsarán o abonarán en su cuenta mientras mantenga un saldo positivo durante 12 meses. El depósito no será superior a una sexta parte de la cantidad que razonablemente se espera que se le facture durante el año siguiente. Esta estimación se basa en la cantidad de electricidad utilizada durante el último año o en el tipo y tamaño de los equipos que utilizarán electricidad. Si no puede abonar el importe total del depósito antes de iniciar el servicio, puede acordar pagar la mitad del depósito en el momento de solicitar el servicio y la otra mitad en un plazo de 30 días.

Reglas para la cancelación del servicio residencial

Idaho Power debe seguir unas estrictas normas antes de dar de baja su servicio eléctrico. El servicio eléctrico puede ser cortado, o el servicio puede ser rechazado, con la debida notificación por una o más de las siguientes razones:

- 1. No pagar una factura dentro de los 15 días siguientes a la emisión de la factura, o pagar una factura vencida con un cheque o un pago electrónico girado contra una cuenta con fondos insuficientes.
- 2. No pagar un depósito o plazo de depósito requerido.
- 3. Falsear su identidad para recibir el servicio.
- 4. No respetar las condiciones de un acuerdo de pago.
- Negar o impedir voluntariamente nuestro acceso al medidor.
- Malgastar energía intencionalmente o interferir en el servicio mediante equipos inadecuados u otros medios.
- No pagar el saldo pendiente en una cuenta existente o anterior por un servicio prestado en los últimos cuatro años.
- 8. Solicitar o recibir el servicio como menor no competente para contratar según se describe en las Secciones 29-101 y 32-101 del Código de Idaho.

El servicio público puede ser suspendido únicamente entre las horas de 8 a.m. y 5 p.m. a menos que no podamos tener acceso a su metro durante horas de oficina normales. Si no podemos acceder a su contador durante el horario laboral, el servicio se puede cortar entre las 5 p.m. y las 9 p.m., de lunes a jueves. El servicio no se puede cortar los fines de semana, días festivos ni vísperas de festivos. No se desconectará el servicio los 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 correcta de cancelación

Su servicio no puede ser desconectado sin que Idaho Power se lo notifique primero por escrito con al menos siete días de anticipación. Debemos hacer todo lo posible por notificarle en persona o por teléfono al menos 24 horas antes de cortar el servicio. Si, después de recibir la notificación adecuada, usted paga su factura con un cheque o un pago electrónico girado contra una cuenta con fondos insuficientes, o no realiza un pago según un acuerdo de pago, se puede cortar el servicio sin aviso previo.