

## Aviso a terceras personas

Todos los clientes residenciales pueden elegir a una tercera persona para que sea notificada sobre la suspensión del servicio. Su "tercera persona" puede ser un familiar, un amigo, un miembro del clero o una dependencia (como el Departamento de Servicios Sociales). Una tercera persona recibirá copias de los avisos de suspensión final que le enviamos debido a incumplimiento de pagos de servicios públicos. La tercera persona no tiene la responsabilidad de pagar sus recibos, pero lo puede hacer.

## Urgencias médicas

Puede aplazar 30 días la suspensión del servicio si obtiene un certificado médico o de un funcionario de salud pública en el que se mencione que se presentaría una urgencia médica o que se agravaría un estado médico si se suspendiera el servicio. El convenio de pagos se debe hacer antes de la fecha de vencimiento de 30 días. El certificado debe estar firmado por la persona que diagnostica el estado médico y debe incluir el nombre de la persona afectada. Podría otorgarse un segundo plazo de 30 días si se presentara otro certificado que indique que persiste la enfermedad grave o la urgencia médica.

## Moratoria

No se suspenderá el servicio durante los meses de diciembre a febrero a los clientes residenciales que declaren no tener la posibilidad de pagar la totalidad y en cuyo hogar vivan niños, personas de la tercera edad o enfermos.

## Plan de pagos de invierno

Tiene derecho al plan de pagos de invierno (WPP, Winter Payment Plan) si declara no tener la posibilidad de pagar el recibo en su totalidad y en su hogar viven niños, personas de la tercera edad o enfermos.

Los pagos mensuales del WPP equivalen a la mitad de la cantidad del Plan de pagos presupuestales de noviembre, diciembre, enero, febrero y marzo. Según el WPP, debe pagar el saldo o negociar nuevos convenios de pago el o después del 1 o. de abril. Si no paga ni llega a un acuerdo después del 1 o. de abril, se le podrá

suspender el servicio.

El cliente que participe un año en el WPP, ha cumplido con su convenio de pago mientras su saldo a pagar hasta el 1o. de noviembre no fuera mayor a \$75 o al recibo de servicios públicos del cliente durante los últimos 30 días, el costo que sea más alto, tendrá derecho al WPP el año siguiente.

Un cliente que no tiene un WPP debe pagar el saldo o negociar el pago el o después del 1o. de marzo para evitar la suspensión del servicio.

## Procedimiento para quejas

En cualquier momento puede presentar una queja y solicitar una entrevista con un representante de Idaho Power. En cuanto Idaho Power reciba una queja, se iniciará de inmediato una investigación. Se le entregarán los resultados y tendrá la oportunidad de estudiarlos. Si todavía no está satisfecho, se puede presentar una queja ante la Comisión de Servicios Públicos para su revisión. No se suspenderá el servicio durante el procedimiento de la queja mientras se paguen los recibos que no formen parte de la queja.

## Información adicional

Se recomienda a los clientes de Idaho Power que visiten nuestro sitio en Internet [www.idahopower.com](http://www.idahopower.com) para mayor información sobre nuestros servicios, programas y actividades. Puede ponerse en contacto en línea enviando un mensaje electrónico a [iwebster@idahopower.com](mailto:iwebster@idahopower.com), por correo a: 1221 W. Idaho St. Boise, ID 83702 o por teléfono al 208-388-2323 desde el área del valle del Tesoro o al 1-800-488-6151 desde las demás áreas de servicio.

Le agradecemos la oportunidad de servirle y nos comprometemos a ofrecerle un servicio eléctrico confiable a un precio justo.



208-388-2323 en el valle del Tesoro o 1-800-488-6151  
[www.idahopower.com](http://www.idahopower.com)

CID# 21447/350/07-10  
© 2010 Idaho Power



# Información para los consumidores residenciales de Idaho

## Introducción

Este folleto es un resumen de las normas y reglamentos de la Comisión de Servicios Públicos de Idaho respecto al servicio a clientes residenciales. La finalidad es que entienda sus derechos como cliente de Idaho Power y conozca mejor nuestros procedimientos operativos. Sólo es un resumen. Si necesita más información, llame de 7:30 a.m. a 6:30 p.m. de lunes a viernes (excepto días festivos) a Idaho Power al 208-388-2323 en el área del valle del Tesoro o al 1-800-488-6151 si se encuentra fuera del valle del Tesoro.

Puede ponerse en contacto con la Comisión de Servicios Públicos de Idaho a: P.O. Box 83720, Boise, Idaho 83720-0074; en el valle del Tesoro llame al 208-334-0369 o al 1-800-432-0369 si es fuera de área; o al [www.puc.idaho.gov](http://www.puc.idaho.gov).

## Información de facturación al cliente

Los representantes de Idaho Power leen los medidores casi el mismo periodo al mes. Si tiene dudas sobre el programa de lectura de su medidor o su recibo mensual, llame al 208-388-2323 en el área del valle del Tesoro o al 1-800-488-6151. Su recibo mensual se considera vencido 15 días después de que se le envió por correo. En el recibo del mes siguiente, se podrá cobrar un cargo por pago extemporáneo por la cantidad adeudada.

## Reglamento para los depósitos

Idaho Power normalmente no pide depósitos para

un servicio residencial nuevo. Sin embargo, se requerirá un depósito si:

1. No ha pagado un recibo que no forme parte de una queja por el servicio que le hemos proporcionado en los últimos cuatro años.
2. Se suspendió su servicio en los últimos cuatro años por una de las siguientes razones:
  - a. No ha pagado un recibo vencido que no forma parte de una queja.
  - b. No se identificó correctamente con el propósito de obtener nuestro servicio.
  - c. No pagó los daños a nuestras instalaciones ocasionados por su negligencia.
  - d. Adquirió, desvió o usó el servicio sin autorización.
3. Presentó información personal falsa al solicitar el servicio.
4. No ha tenido servicio en al menos 12 meses consecutivos durante los últimos cuatro años y no aprueba una investigación de crédito objetiva.
5. Solicita el servicio en una residencia en la que el cliente anterior tiene saldo deudor por el servicio recibido y todavía vive ahí.
6. Recibió por escrito dos o más avisos definitivos de suspensión en los últimos 12 meses consecutivos.
7. Se ha amparado en las leyes federales de quiebra.

### **Depósitos requeridos**

De necesitarse un depósito, se le avisará por escrito y dará la oportunidad de analizar el asunto con nosotros. En cuanto se reciba el depósito, quedará anotado en su siguiente recibo. Se pagarán intereses de su depósito a partir de la fecha que lo recibimos hasta que es aplicado a su cuenta. Los depósitos, con sus intereses, se aplicarán a su cuenta en cuanto conserve un buen historial crediticio con nosotros durante 12 meses. El depósito no puede ser de más de una sexta parte (1/6) del monto que razonablemente se espera le cobremos en el año siguiente. Este cálculo se basa en su consumo de luz el año anterior o el tipo y tamaño de aparatos electrodomésticos que usa. Si no puede pagar en su totalidad la cantidad antes de que inicie el servicio, puede pagar la mitad (1/2) del depósito al solicitar el servicio y la restante en 30 días.

### **Reglas para la suspensión del servicio**

Idaho Power debe seguir lineamientos muy estrictos antes de suspenderle el servicio eléctrico. Se le puede suspender o negar el servicio mediante el aviso correspondiente por

uno de los siguientes motivos:

1. No pagar un recibo a los 15 días de haberse expedido el recibo o pagar un recibo vencido con un cheque o pago electrónico de una cuenta sin fondos.
2. No pagar un depósito requerido o plazo de un depósito.
3. Presentar información personal falsa para recibir el servicio.
4. No cumplir con los términos de un convenio de pago.
5. Negar o impedir deliberadamente nuestro acceso al medidor.
6. Gastar energía eléctrica intencionalmente mediante equipo inadecuado u otros medios.
7. No solicitar el servicio ni pagar el saldo adeudado de otra cuenta.
8. Solicitar o recibir el servicio como menor que no tiene la capacidad de contratar los servicios, según las Secciones 29-101 y 32-101 del Código de Idaho.

Los servicios públicos se pueden suspender sólo de 8 a.m. a 5 p.m., a menos que no podamos tener acceso a su medidor en horas de oficina normales. Si no podemos tener acceso durante horas hábiles normales, el servicio se suspenderá de 5 p.m. a 9 p.m. de lunes a jueves. El servicio no se puede suspender en fin de semana, días festivos, un día antes de un día festivo ni los viernes.

### **Aviso oportuno**

No se le podrá suspender el servicio sin que antes Idaho Power le avise por escrito al menos con siete días de anticipación. Debemos avisarle oportunamente en persona o por teléfono al menos 24 horas antes de suspender el servicio. Si después de recibir un aviso oportuno, paga su recibo con un cheque o pago electrónico de una cuenta sin fondos o no ha realizado el pago inicial (de acuerdo con un convenio previo de pago), su servicio podría ser suspendido sin ningún aviso.

### **Restricciones sobre la suspensión**

- No se le puede suspender el servicio residencial si:
1. Si saldo vencido en menor a \$50 o dos meses de cargos por el servicio, el monto que sea más bajo.
  2. Se le cobra el recibo de otro cliente (a menos que tenga la responsabilidad legal de pagar el recibo de

otro cliente) o se le cobra otro servicio.

3. No paga un recibo por bienes o servicios que no son públicos.
4. Su balance atrasado es para el servicio suministrado hace cuatro años o más al menos que usted haya prometido por escrito pagar o ha hecho un pago hacia el balance dentro de los últimos cuatro años.
5. Usted deja de pagar la cantidad de una factura en disputa mientras esté pendiente una queja ante la Comisión de Servicios Públicos (Public Utilities Commission).
6. Usted tiene la cantidad de una factura en disputa la cual es el asunto de un caso pendiente ante un juzgado del estado de Idaho. (Este límite de desconexión se puede anular por fallo judicial).

### **Suspensión sin aviso**

Idaho Power puede suspenderle el servicio sin previo aviso únicamente bajo estos términos:

1. Existe una situación peligrosa o de riesgo.
2. Obtuvo el servicio sin nuestra autorización o conocimiento.
3. Un tribunal, la Comisión de Servicios Públicos u otra autoridad pública autorizada nos ordena suspender el servicio.
4. Intentamos avisarle de la suspensión de su servicio, pero no logramos comunicarnos con usted.

### **Opciones de convenio de pago**

Si no puede pagar un recibo en su totalidad, puede llegar a un arreglo con nosotros para asegurarse de continuar con el servicio. Se hará un calendario para que parte de la cantidad de inmediato y el resto a plazos.

### **Plan de presupuesto de pago y acuerdos de pagos anivelados**

Este plan distribuye equitativamente los cargos de energía eléctrica en un periodo de 12 meses. A fin de tener derecho al plan de pago prorrateado, su cuenta debe estar al corriente y sin plazos vencidos. El pago será determinado por el promedio de los 12 recibos mensuales de los cargos anteriores o un cálculo de los cargos a futuro. La cantidad de pago prorrateado por cada servicio eléctrico de la cuenta se ajustará al siguiente dólar más alto. Este plan de pagos no disminuye sus gastos de energía eléctrica en general, aunque puede ayudarle a controlar su presupuesto.