

PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR UNA QUEJA

Usted puede, en cualquier momento, presentar una queja y solicitar una reunión con un representante de Idaho Power. Después de que Idaho Power recibe una queja, inmediatamente comenzamos una investigación. Los resultados se le entregarán a usted y usted tendrá la oportunidad de opinar sobre dichos resultados. Si aún está insatisfecho, puede presentar una queja ante la Public Utilities Commission (Comisión de empresas de servicios públicos de Idaho) para que sea revisada. El servicio no se interrumpirá en ningún momento durante este procedimiento de presentación de una queja si se pagan todas las facturas incontestables.

MAYOR INFORMACIÓN

Todos los clientes de Idaho Power están invitados a visitar nuestro sitio de Internet www.idahopower.com para obtener mayor información acerca de nuestros servicios, programas y actividades. Usted nos puede contactar en línea, al enviar un mensaje electrónico a iwebster@idahopower.com, o por correo normal a: 1221 W. Idaho St. Boise, ID 83702, o por teléfono al 388.2323 desde el área del valle del Tesoro o al 1.800.488.6151 desde cualquier otra área de servicio.

Gracias.



**208-388-2323 en el área del valle del Tesoro
o al 1-800-488-6151**

**Visite nuestra página en el internet:
www.idahopower.com**

CCD 079/08-05/1c/Cat ID# 44873

Información al Consumidor de Riego, de Grandes Empresas e Industrias de Idaho



Augusto 2005

INTRODUCCIÓN

Este folleto es un resumen de las normas y reglamentos de la Idaho Public Utilities Commission (Comisión de empresas de servicios públicos de Idaho) respecto al servicio al cliente. Está diseñado para ayudarle a entender sus derechos como cliente de la Compañía Idaho Power y permitirá que se familiarice con algunos de nuestros procedimientos de funcionamiento. Este es sólo un resumen. Si necesita mayor información, por favor, contacte a Idaho Power al 388.2323 en el área del valle del Tesoro, o al 1.800.488.6151 si está fuera del área del valle del Tesoro, entre las 7: 30 a.m. y las 6:30 p.m. de lunes a viernes (excepto los días festivos).

Usted puede contactar a la Idaho Public Utilities Commission al P.O. Box 83720, Boise, Idaho 83720-0074; en el área del valle del Tesoro llame al 334.0369, o al 1.800.432.0369 desde otro lugar.

INFORMACIÓN DE LA FACTURA DEL CLIENTE

Los representantes de Idaho Power leen su contador eléctrico aproximadamente en la misma fecha cada mes. Si usted tiene preguntas acerca del horario de lectura de su contador o de su factura mensual, por favor, contáctenos al 388.2323 en el área del valle del Tesoro, o al 1.800.488.6151 desde otro lugar. Su factura se considera vencida 15 días después de que se le envía la factura por correo. En

la factura del mes siguiente se calcula un recargo por pago retrasado sobre cualquier cantidad que no haya pagado.

REGLAS PARA LOS DEPÓSITOS Y PAGOS POR ADELANTADO

Es posible que se exija un depósito o pago por adelantado de acuerdo con los términos y condiciones presentados con la comisión.

Si ha solicitado cualquier forma de alivio bajo las leyes federales de bancarrota, entonces se le puede exigir un depósito tal como lo permite la Ley Federal de Bancarrota de 1978.

REGLAS PARA LA TERMINACIÓN DEL SERVICIO

La Compañía Idaho Power debe seguir pautas estrictas antes de interrumpir su servicio eléctrico. El servicio eléctrico se puede desconectar o se puede negar el servicio previa notificación, por alguna de las siguientes razones:

1. Por no pagar una factura dentro de los 15 días siguientes a la fecha de expedición de la factura o al pagar una factura atrasada con un cheque o un pago electrónico de una cuenta con fondos insuficientes.
2. Por no pagar un depósito exigido o una cuota del depósito.
3. Por falsificar su identidad para recibir el servicio.
4. Por no atenerse a los términos del acuerdo de pago.
5. Por negar o evitar deliberadamente nuestro acceso al contador.
6. Por malgastar intencionalmente energía a través del uso de equipos inadecuados.
7. Por dejar de solicitar el servicio o no pagar el saldo adeudado en otra cuenta.

NOTIFICACIÓN ADECUADA

Idaho Power no puede desconectar su servicio sin previa notificación por escrito con al menos siete días de anticipación. De manera diligente debemos tratar de notificarle personalmente o por teléfono al menos 24 horas antes de desconectarle el servicio. Si usted paga la factura con un cheque o pago electrónico de una cuenta con fondos insuficientes, o si usted no hace un pago inicial (de acuerdo al acuerdo de pago previo), sólo se le dará una notificación 24 horas antes.

Interrupción del servicio sin notificación

Idaho Power puede terminar su servicio sin notificación únicamente bajo las siguientes condiciones:

1. Si hay una situación peligrosa o riesgosa.
2. Si usted obtuvo el servicio sin nuestra autorización o conocimiento.
3. Si la corte, la Public Utilities Commission u otra autoridad pública autorizada nos ordena interrumpirle el servicio.
4. Si hemos tratado diligentemente de notificarle de nuestro intento por interrumpirle el servicio, pero no hemos tenido éxito al contactarlo.

Notificación a la Public Utilities Commission (Comisión de empresas de servicios públicos de Idaho)

Idaho Power debe proporcionar a la comisión una notificación escrita de nuestro intento de interrumpirle el servicio a un cliente comercial de una empresa grande o industrial al menos siete días antes de la interrupción programada. La comisión puede detener la interrupción del servicio si descubre que el servicio continuo es de interés público.