

## NOTIFICACIÓN A UNA TERCERA PARTE

Todos los consumidores residenciales pueden elegir a una tercera parte para que sea notificada si el servicio se va a suspender. Usted puede elegir a un familiar, amigo o miembro del clero o a una agencia (como el Departamento de Servicios sociales) para que sea una "tercera parte" para usted. Una tercera parte recibirá copias de cualquier notificación de interrupción del servicio que le enviemos por facturas retrasadas. La tercera parte no es responsable de pagar sus facturas, pero puede hacerlo.

## EMERGENCIAS MÉDICAS

Usted puede retrasar la interrupción del servicio durante 30 días al obtener un certificado de un médico o de un oficial de salud pública el cual exponga que existiría una emergencia médica o que un problema médico se agravará si se interrumpe el servicio eléctrico. Se pueden hacer acuerdos de pago antes de la fecha de vencimiento de 30 días. El certificado debe ser firmado por la persona que diagnostica el problema médico y debe nombrar a la persona afectada.

Se puede otorgar una postergación de 30 días si se presenta otro certificado que exponga que la enfermedad grave o la emergencia médica aún existe.

## MORATORIA

El servicio no se interrumpirá ni se amenazará con ser interrumpido durante los meses de diciembre a febrero a ningún cliente residencial que declare que él o ella no pueden pagar en su totalidad y en cuyas residencias vivan niños, ancianos o personas enfermas.

## PLAN DE PAGO PARA EL INVIERNO

Usted es elegible para el Winter Payment Plan (WPP) (Plan de pago para el invierno) si declara que no puede pagar su factura en su totalidad y en su hogar viven niños, ancianos o personas enfermas.

Los pagos mensuales bajo el WPP son equitativos a la mitad del plan de pago según el presupuesto durante noviembre, diciembre, enero, febrero y marzo. Bajo el WPP usted debe pagar el saldo vencido o negociar nuevos acuerdos de pago el 1 de abril o después. Si se incumple en el pago o si se hacen acuerdos en esa fecha o después de esa fecha, su servicio puede ser interrumpido.

Un cliente que participe en el WPP, que haya cumplido con su acuerdo de pago y cuyo saldo por pagar a la fecha noviembre 1 no exceda los \$75 dólares, será elegible para el WPP en el año siguiente.

Un cliente que no haya establecido un WPP debe pagar el saldo vencido o negociar acuerdos de pago el 1 de marzo o después, para evitar la interrupción del servicio.

## 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 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](http://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](mailto: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.**



An IDACORP Company

**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](http://www.idahopower.com)**

CCD 072/08-05/5c/Cat ID# 21447

# Información al Consumidor Residencial de Idaho



Septiembre 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 residencial. 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).

## 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

Es posible que Idaho Power exija un depósito por servicio residencial. Sin embargo, se puede exigir un depósito si:

1. Usted no ha pagado una factura no discutida por servicio recibido de nosotros en los pasados cuatro años.
2. Su servicio fue interrumpido por alguna de las siguientes razones:
  - a. Usted no ha pagado una factura atrasada no discutida.
  - b. Usted falsificó su identidad para recibir nuestro servicio.
  - c. Usted no pagó por daños a nuestras instalaciones causadas por su descuido.
  - d. Usted ha obtenido, desviado o utilizado nuestro servicio sin autorización.
3. Usted proporcionó información materialmente falsa al solicitar el servicio.
4. Usted no ha tenido servicio por al menos 12 meses consecutivos durante los últimos cuatro años y no pasa una revisión de crédito objetivo.
5. Usted solicitó servicio en una residencia donde un cliente anterior (quien debe un saldo por servicio contraído en ese lugar) aún reside.
6. Usted ha recibido dos notificaciones o más notificaciones finales de terminación de servicio en los últimos 12 meses consecutivos.
7. Usted solicitó cualquier tipo de ayuda o alivio bajo las leyes federales de bancarrota.

### **Depósitos exigidos**

Si se exige un depósito, se le notificará por escrito y se le dará la oportunidad de hablar sobre el asunto con nosotros. Una vez que el depósito sea recibido, este aparecerá en su siguiente factura. Se pagarán los intereses sobre su depósito desde la fecha en que se reciba hasta que se aplique a su cuenta. Los depósitos, con sus intereses, se aplicarán a su cuenta puntualmente después de que haya mantenido un buen crédito con nosotros durante un período de 12 meses. El depósito no puede ser de más de un sexto (1/6) de la cantidad que razonablemente se espera que le sea facturada durante el año siguiente. Este estimado se basa sea en la cantidad de electricidad utilizada durante el año pasado o en el tipo y tamaño de sus equipos que utilizarán energía.

Si no se puede pagar la totalidad del depósito antes de comenzar el servicio, usted puede acordar pagar la mitad (1/2) del depósito en el momento de solicitar el servicio y la otra mitad en un plazo de 30 días.

### **REGLAS PARA LA TERMINACIÓN DEL SERVICIO RESIDENCIAL**

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 fracasar al solicitar el servicio o no pagar el saldo adeudado en otra cuenta.
8. Por solicitar o recibir servicio como un menor no competente para hacer un contrato como aparece en el Código de Idaho, secciones 29-101 y 32-101.

El servicio de la empresa se puede desconectar sólo entre las 8 a.m. y las 4 p.m. a menos que no podamos acceder a su contador durante las horas hábiles normales. Si no podemos acceder durante las horas hábiles normales, el servicio se puede desconectar entre las 4 p.m. y las 9 p.m. de lunes a jueves. El servicio no se puede desconectar los fines de semana, días festivos o después de las 2 p.m. en viernes ni ningún día antes de un día festivo.

### **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.

### **Restricciones para las interrupciones**

Su servicio no se puede desconectar si:

1. Su saldo vencido es menor de \$50 dólares o dos meses de cobro por el servicio, el que sea menor.
2. a usted le están cobrando la factura de otro cliente (a menos que usted tenga una obligación legal para pagar la factura de otro cliente), o si le están cobrando otro tipo de servicio.
3. usted no pagó una factura por bienes o servicios que no sean de la empresa de servicio público.

### **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.

### **OPCIONES DE ACUERDO DE PAGO**

Si usted no puede pagar una factura en su totalidad, puede hacer un acuerdo de pago con nosotros para asegurar la continuidad en el servicio. Se desarrollará un programa para que usted pague parte de la cantidad adeudada inmediatamente y el resto en cuotas.

### **PLAN DE PAGO ANIVELADO**

Los clientes de comercios pequeños pueden ser elegibles para el plan de pago anivelado. Este plan distribuye los cobros de la energía que usted consume de forma equitativa en un período de 12 meses. Para ser elegible para el Plan de pagos anivelado, su cuenta debe estar vigente y sin retrasos. El pago por cuotas, se determinará según el promedio de 12 facturas mensuales basándose sea en los cobros que se le han realizado o en un estimado de los cobros futuros. La cantidad de pago según presupuesto por cada servicio eléctrico en la cuenta se ajustará al siguiente dólar mayor. Este plan de pago no reduce sus gastos de servicio eléctrico, pero puede ayudarle a administrar su presupuesto.