

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, 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 para mayor información sobre nuestros servicios, programas y actividades. Puede ponerse en contacto en línea enviando un mensaje electrónico a 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.



Información comercial para clientes de riego, comerciales grandes e industriales 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. 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 área del valle del Tesoro llame al 208-334-0369 o al 1-800-432-0369.

Información de facturación al cliente

Los representantes de Idaho Power leen los medidores aproximadamente en las mismas fechas del 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 cobra un cargo por pago extemporáneo por la cantidad adeudada.

Reglas para depósitos y pagos por adelantado

De acuerdo con los términos y condiciones estipuladas por la Comisión, tal vez se requiera un depósito o pago por adelantado. Si solicitó el amparo de las leyes federales de quiebra, entonces es probable que se le exija un depósito, según lo permitido por la Ley Federal de Quiebras de 1978.

Reglas para la suspensión de servicio

Idaho Power Company debe seguir lineamientos estrictos antes de suspenderle el servicio eléctrico. Se puede suspender o negar el servicio eléctrico mediante el aviso oportuno por una de las siguientes razones:

1. No pagar un recibo en los 15 días después de haberse enviado el recibo o pagar un recibo vencido con un cheque o pago electrónico sin fondos.
2. No pagar un depósito requerido o un depósito a plazos.
3. No se identificó correctamente 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.

Aviso oportuno

No se le podrá suspender el servicio sin que antes Idaho Power le notifique por escrito al menos con siete días de anticipación. Debemos avisarle personalmente o por teléfono al menos 24 horas antes de suspender el servicio. Si pagó su recibo con un cheque o pago electrónico ligado a una cuenta sin suficientes fondos o no ha realizado el pago inicial (de acuerdo con un previo convenio de pago), sólo tendrá un aviso de 24 horas.

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 oportunamente de la suspensión de su servicio, pero no logramos comunicarnos con usted.

Aviso de la Comisión de Servicios Públicos

Idaho Power tiene el deber de proveer la Comisión con un aviso por escrito de nuestra intención de desconectar el servicio de un cliente comercial grande o industrial por lo menos siete días antes de la fecha fijada para la desconexión. Al hallar que el servicio constante es de beneficio público, la Comisión puede anular la desconexión de servicio.