

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.

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 pague parte de la cantidad de inmediato y el resto a plazos.

Plan de presupuesto de pago y acuerdos de pagos anivelados

Los clientes de negocios pequeños pueden calificar para el plan de presupuesto de pago. Este plan distribuye de manera igualitaria los cargos de energía sobre un período de 12 meses. Para poder calificar para el plan de presupuesto de pago, su cuenta tiene que estar al día y no atrasada. El pago anivelado se determinará por el promedio de 12 meses de cuentas basándose ya sea en el historial de cargos o en un estimado de cargos futuros. La cantidad de presupuesto de pago para cada servicio eléctrico en la cuenta se redondea al siguiente dólar. Este plan de pagos no reduce los gastos totales de energía pero puede ayudarle a administrar su presupuesto.

Otros acuerdos de pagos anivelados pueden estar disponibles.

Instalaciones médicas

Idaho Power enviará un aviso a la Comisión de Servicios Públicos, al Departamento de Salud y Bienestar del Estado, al igual que a la instalación de cuidado médico que informe de una desconexión pendiente de servicios para instalaciones de cuidado médico. La comisión puede atrasar la desconexión no menos que siete días del calendario para que se pueda tomar acción para proteger los intereses de los residentes de la instalación.

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 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.



208-388-2323 en el valle del Tesoro o 1-800-488-6151
www.idahopower.com

CID# 44872/350/07-10
© 2010 Idaho Power



Información Para Clientes Comerciales 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; o al www.puc.idaho.gov.

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 los depósitos

Idaho Power puede requerir un depósito para el servicio comercial. Se puede requerir 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 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. Recibió por escrito dos o más avisos definitivos de suspensión en los últimos 12 meses consecutivos.
6. Se ha amparado en las leyes federales de quiebra.
7. Solicita el servicio por primera vez.

Depósitos requeridos

De necesitarse un depósito, se le avisará por escrito y tendrá la oportunidad de estudiar el asunto con nosotros. En cuanto se reciba el depósito, quedará registrado en su siguiente recibo. Se pagarán intereses de su depósito a partir de la fecha que lo recibimos hasta que sean acreditados a su cuenta. Los depósitos, con sus intereses, se acreditarán a su cuenta mientras 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 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 el plazo de un depósito.
3. No identificarse 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.
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 notifique 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 pagó su recibo con un cheque o pago electrónico de una cuenta sin fondos o no ha realizado el pago inicial (de acuerdo con un previo convenio de pago), su servicio podría ser suspendido sin ningún aviso.

Restricciones sobre la suspensión

No se le puede suspender el servicio si:

1. Su saldo vencido es 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.