

REGLAS DE TERMINACION

Si usted no paga su cuenta, la compañía del servicio público **le puede cortar** su electricidad, gas, o agua. Pero, usted tiene algunos **derechos**.

- Antes que se le pueda cortar la electricidad, gas, o agua, la compañía del servicio público de enviarle un aviso de 7 días por escrito.
- El día antes que la compañía del servicio público le vaya a cortar el servicio, ellos deben llamarle, ponerse en contacto personal con usted, o hacer un "esfuerzo diligente" de ponerse en contacto con usted.
- La compañía del servicio público **no puede terminar** su servicio por la noche o durante el fin de semana.
- Si la compañía del servicio público sabe que hay menores de edad, ancianos, o enfermos en su hogar; a menos que la compañía del servicio público obtenga permiso especial del PUC, **su electricidad, y gas no pueden ser cortados durante diciembre, enero o febrero**.
- Sin embargo, usted debe continuar en hacer un esfuerzo razonable de hacer arreglos para hacer pagos con la compañía del servicio público.
- Si usted tiene un problema en hacer arreglos para hacer pagos usted debe ponerse en contacto con el PUC inmediatamente.

SITUACIONES ESPECIALES

SALUD. Si la terminación de su electricidad, gas o servicio del agua "empeorará un condición médica existente o creará una emergencia médica" la compañía del servicio público no terminará su servicio por 30 días. Dele una carta a la compañía del servicio público de su doctor o de un oficial de salud pública como mostrado en la **Forma C**. Si una segunda carta es formulada (entablada), habrá otra extensión de 30 días.

ADVERTENCIA

Su servicio siempre puede ser cortado por la compañía del servicio público (con permiso del PUC durante diciembre, enero, y febrero) si usted es deshonesto en cualquier manera cuando usted adquiere su servicio público. No use otro nombre para obtener servicio, o intente de esconder una cuenta previa de la compañía del servicio público. Si

usted hace esto, su servicio público será cortado y será muy difícil para usted de obtener servicio de nuevo. Mientras que usted sea honesto con la compañía del servicio público, usted tiene una buena oportunidad de solucionar cualesquiera problemas con el gerente de crédito o por medio del PUC.

FORMA A - EXTENSION de 15 días

FECHA

*Estimado Intermountain Gas:
Tener que pagar mi cuenta de servicios públicos dentro de 15 días me causa una dificultad debido a cuando yo recibo mi ingreso.
Por favor permítame 30 días para pagar mi cuenta cada mes.*

*Carlos Cliente
101 Main St., Boise, ID*

FORMA B - QUEJA

FECHA

*Estimada Comisión de Servicios Públicos:
Por medio de la presente entablo una queja en contra de Idaho Power con respecto a la propuesta terminación de mi servicio público.
Yo he intentado resolver este asunto con Idaho Power pero no lo pude lograr.
Yo certifico que he mandado/enviado una copia de esta carta a Idaho Power.*

*Carlos Cliente
101 Main St., Boise, ID*

FORMA C - EXTENSION MÉDICA

FECHA

*Estimado Intermountain Gas:
La terminación de servicios públicos al Sr. y Sra. C. Consumidor, 101 Main St., Boise, ID, creará una emergencia médica para ellos.
La índole (naturaleza) de la emergencia médica es _____.* Esto afectará específicamente a _____ (nombre).

Dr. _____

EL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

Si usted está insatisfecho(a) en cualquier manera con su servicio de electricidad, gas, o agua con respecto a un aviso de terminación o demanda para un depósito, usted tiene el **derecho** de formular/entablar una queja con el PUC. Aquí esta el procedimiento de seguir.

- Primero intente resolverlo con la compañía del servicio público. Esto puede ser por escrito o en persona.
- Si esto no funciona, formule/entable una queja con el PUC por medio de enviarles una carta como mostrado en la Forma B. Usted deberá enviar una copia de la carta a la compañía del servicio público.
- En cuanto una queja es formulado/entablada, la compañía del servicio público no puede terminar/cortar su servicio de electricidad, gas, o agua hasta que el PUC haga una decisión en la Queja.

SITUACIONES ESPECIALES

CASERO/DUEÑO. Aún si el casero/dueño o el dueño del parque de casas móviles paga las cuentas de los servicios públicos, el no puede desalojarlo(a) por medio de cortarle la electricidad, gas, o agua. Usted tiene el derecho de poner el servicio a nombre suyo, si se intenta una terminación.

LA CUENTA DE OTRO. La compañía del servicio público no puede terminar/cortar su servicio por una cuenta no pagada de otro cliente.

UN RECORDATORIO UTIL. Si usted conoce a alguien que esté enfermo o sea olvidadizo pídale a esa persona que le pida a la compañía del servicio público que le manden/envíen a usted una copia de cualquier aviso de terminación que ellos pueden recibir. Este recordatorio le podría salvar la vida a alguien.

REGLAS DE COBRAR

TIEMPO: Una compañía del servicio público puede requerir que su cuenta se venza 15 días del día que usted lo reciba. Algunas compañías de servicios públicos permiten más tiempo. Si usted necesita mas tiempo para

pagar su cuenta usted puede recibir una extensión de 15-días automáticamente por medio de enviarle una carta a la compañía del servicio público como mostrado en la Forma A. Usted solo necesita enviar la carta una vez. De allí en adelante se le dará a usted 30 días antes de que la cuenta se venza.

PAGOS A PLAZO. Usted tiene el derecho de pagar una cuenta grande en pagos a plazo razonables. Hable con la compañía del servicio público. Págueles lo que usted pueda. Intente solucionarlo.

Si esto falla, llame al PUC o formule/entable una Queja. Siga el procedimiento de Queja descrito en este folleto.

PLAN DE PAGOS ASIGNADOS. Algunas compañías de servicios públicos tienen un plan de pagos asignados en cual se asignan una cierta cantidad mensual que se pagará cada mes. Si esto le interesa, comuníquese con la compañía de su servicio público.

OTRA AYUDA DISPONIBLE. Si usted está teniendo dificultad en pagar sus cuentas de combustible, usted quizás sea elegible para ayuda por medio de su sistema de "welfare" local del condado (comuníquese con los comisionados del condado) o por medio de la agencia local cual administra el programa de crisis de combustible.

DEPOSITOS

Una compañía de servicio público puede cobrarle un depósito antes de conectar su electricidad, gas, o agua solo si usted tiene una cuenta sin pagar en otra dirección/ domicilio o si se le ha terminado/desconectado su servicio por no pagar su cuenta.

De lo contrario, no se le puede cobrar un depósito.

PREGUNTAS



Si tiene alguna pregunta con respecto a estas reglas o sus derechos bajo estas reglas, llámele a la Comisión de Servicios Públicos de Idaho (PUC por sus siglas en Ingles).

El PUC es una agencia estatal establecida para asegurar que las compañías de servicios públicos traten a sus clientes justamente.

IDAHO PUBLIC UTILITIES COMMISSION
COMISION DE SERVICIOS PUBLICOS DE IDAHO
472 W. Washington
Boise, Idaho 83702

Accounting and Finance
(Contabilidad y Finanzas) 334-2769

Complaints(Quejas) 334-0369

SU CUENTA DE SUS SERVICIOS PUBLICOS & SUS DERECHOS



IDAHO LEGAL AID SERVICES
www.idaholegalaid.org

1/01 (reviewed 4/08)
Translated 11/09

Este folleto es un resumen breve de las reglas adoptadas por la Comisión de Servicios Públicos de Idaho (Idaho Public Utilities Commission) (PUC por sus siglas en Ingles) en referencia a prácticas de terminación de servicios eléctricos, gas natural, y del agua. Las reglas aplica a todos los consumidores residenciales de servicios públicos de los servicios públicos de propietarios inversionistas en Idaho bajo la jurisdicción del PUC tal como Idaho Power, Avista Utilities, Intermountain Gas, Utah Power & Light, Pacific Power & Light, Citizens Utility, y United Water.

Estas reglas no aplican a los servicios públicos cooperativos o los servicios públicos de propietarios municipales.