

## Desconexión del servicio

Si su cuenta está en mora, Alliant Energy enviará un aviso por separado antes de desconectar su servicio. El aviso incluirá:

- Razón de la desconexión.
- Fecha en la que se puede desconectar el servicio.
- Cómo contactarnos sobre la desconexión.

Se le enviará el aviso al menos diez días antes de la desconexión. Si la dirección de facturación es diferente a la dirección del servicio o la cuenta se está facturando a nombre del "ocupante", "residente" u otro término similar, se colocará un aviso en cada unidad de vivienda individual de la dirección de servicio no menos de cinco días antes de la desconexión. Alliant Energy hará un esfuerzo razonable para comunicarse con usted antes de desconectar el servicio. Debe comunicarse con nosotros de inmediato si desea discutir un plan de pago.

Si el servicio no se desconecta el día 20 o antes de que se envíe el aviso por correo, Alliant Energy dejará un nuevo aviso en el sitio entre 24 y 48 horas antes de que se cierre el servicio. A los clientes que no paguen un producto o servicio distinto a los servicios públicos proporcionado por Alliant Energy no se les puede desconectar el servicio por falta de pago. Sin embargo, el servicio puede desconectarse si:

- Usted no permite que el personal autorizado de Alliant Energy lea su medidor al menos una vez cada seis meses.
- No paga sus facturas en su totalidad a su vencimiento, no paga según lo acordado o no paga los depósitos requeridos.
- Un cliente anterior que vivía y sigue viviendo en su dirección tiene una factura sin pagar.
- Usted manipula su medidor.
- Existen condiciones peligrosas de salud y seguridad.

## Propiedad de alquiler

Las reglas de PSC también hacen que el propietario de una propiedad de alquiler sea responsable del servicio en las unidades de vivienda que comparten medidores. Si una factura continúa sin pagarse, el saldo se puede transferir a la cuenta de la casa u oficina del propietario o administrador de la propiedad, y esa cuenta puede estar sujeta a desconexión.

## Resolución de disputas

Si tiene preguntas sobre su factura u otros asuntos de servicios públicos o si ha recibido notificación de una desconexión del servicio, llámenos primero para resolver el problema. Si está atrasado en su factura, intentaremos llegar a un acuerdo de pago con usted. Si ha buscado soluciones con nosotros y cree que se requiere una investigación adicional, tiene la opción de comunicarse con la Comisión de Servicios Públicos. Ellos revisarán el asunto en disputa y recomendarán los términos del acuerdo.

## Reanudación del servicio

Intentaremos comunicarnos con cualquier cliente residencial cuyo servicio haya sido interrumpido por falta de pago de facturas y haremos todo lo posible para activar el servicio antes de que llegue el clima frío. Si conoce a alguien que no tenga calefacción, llámenos. No tiene que proporcionar su nombre.

## Eficiencia energética

Para obtener información sobre programas de eficiencia energética, reembolsos o material educativo, visite [alliantenergy.com/rebates](http://alliantenergy.com/rebates). También puede comunicarse con Focus on Energy al 1-800-762-7077, o en línea en [focusonenergy.com](http://focusonenergy.com).

En aras de la conservación de la energía y la seguridad, se recomienda que configure el termostato de su calentador de agua a no más de 125° Fahrenheit.

## Glosario de términos utilizados en su factura

**Cargo al cliente** – El cargo al cliente cubre el costo de las operaciones para suministrar y mantener sus servicios. Este cargo incluye aspectos como medidores, otro equipo y administración de la cuenta. El cargo al cliente por cada servicio se factura mensualmente.

**Cuota de ayuda para familias de bajos ingresos del estado** – Las empresas de servicios eléctricos cobran esta cuota y la pasan al estado de Wisconsin. Los fondos se utilizan para proporcionar eficiencia energética y ayuda en el pago de la factura de servicio eléctrico para clientes de bajos ingresos.

## Términos relacionados con la electricidad

**kWh (kilovatio-hora)** – La electricidad se mide y factura en kilovatios-hora (kWh). Un kWh son 1,000 vatios utilizados durante una hora. Por ejemplo, si mantiene encendido un foco de 50 vatios durante 20 horas, consume un kWh. Si usa un electrodoméstico de 1,000 vatios durante una hora, usa un kWh.

**Cargos por demanda (mensual)** – Este costo cubre el financiamiento y mantenimiento de las estaciones generadoras e instalaciones de transmisión de Alliant Energy. Se determina multiplicando la demanda máxima mensual en horas pico (en KW) por la tarifa actual.

**Cargos por demanda del cliente** – Estos cargos representan costos de subestación y distribución. Debido a que Alliant Energy debe construir equipos de distribución de capacidad suficiente para manejar la carga máxima de un cliente, el cargo por demanda del cliente se determina multiplicando la demanda máxima de KW para los 12 meses más recientes (ya sea en horas pico o no pico) por la tarifa actual.

## Términos relacionados con el gas

**CCF (100 pies cúbicos)** – Los medidores de gas registran el uso en unidades de 100 pies cúbicos (CCF).

**Factor de calor** – Es una medida del valor calorífico del gas natural, que puede variar de un mes a otro.

**Termia** – Las facturas del gas se calculan en termias, la medida del calor entregado. El consumo de termias se determina multiplicando el CCF utilizado, según lo registrado por el medidor, por el factor de calor mensual del gas.

GUÍA SOBRE SUS

# derechos



**Información sobre su factura, opciones de pago, circunstancias especiales y otros aspectos de su servicio de electricidad y gas.**

Para obtener más información sobre los programas o la información de este folleto, llámenos al 1-800-ALLIANT (800-255-4268)

Para comunicarse con la Comisión de Servicios Públicos de Wisconsin (PSC), llame al 1-800-225-7729 o visite [psc.wi.gov](http://psc.wi.gov).

Para obtener información detallada sobre las reglas que afectan a los clientes de servicios públicos de Wisconsin, escriba a:

Document Sales  
P.O. Box 7840  
Madison, WI  
53707-7840

Correo electrónico: [docsales@doa.state.wi.us](mailto:docsales@doa.state.wi.us)

(Nota: Estos materiales tienen un costo).



## Su factura

Por lo general, las facturas de servicios públicos se envían cada 26 a 35 días. Esto es lo que encontrará en su factura:

- Nombre del cliente.
- Dirección de envío.
- Dirección de servicio (si es diferente a la dirección de facturación).
- Número de cuenta.
- Próxima fecha de lectura del medidor.
- Monto adeudado y fecha de vencimiento.
- Clase de servicio (residencial, comercial/industrial o agrícola).
- Número de días facturados.
- Lectura actual del medidor y fecha.
- Número de unidades de gas o electricidad utilizadas.
- Si la facturación se basó en una lectura real o estimada.
- Cargo al cliente.
- Impuesto.
- Información de promedio de temperatura y grado-día.

Para cumplir con los requisitos de la Comisión de Servicio Público (PSC) de Wisconsin, Alliant Energy debe poder leer su medidor una vez cada seis meses.

Para evitar la desconexión o un impacto adverso en su crédito, pague su factura antes de la fecha de vencimiento impresa en la misma.

Su consumo de energía real para cada período de facturación durante los últimos 12 meses, o la cantidad de meses que ha vivido en su ubicación actual si es menos de 12 meses, está disponible llamando al 1-800-ALLIANT (800-255-4268). También está disponible en línea en [alliantenergy.com/myaccount](http://alliantenergy.com/myaccount).

## Opciones de pago

- My Account (Mi Cuenta) una herramienta de autoservicio por internet que encontrará en [alliantenergy.com/myaccount](http://alliantenergy.com/myaccount). (Gratis).
- Pago instantáneo en línea en [alliantenergy.com](http://alliantenergy.com). (Gratis).
- Aplicación móvil disponible en Google Play y en la App Store. (Gratis).
- Deduzca automáticamente el monto de su factura mensual de su cuenta bancaria, tarjeta de débito o crédito con Pago Automático. Inscríbese en [alliantenergy.com/automaticpayment](http://alliantenergy.com/automaticpayment). (Gratis).
- Por teléfono al 1-800-255-4268, sin espera con nuestro sistema telefónico automatizado. (Gratis).
- Correo postal en P.O. Box 3062, Cedar Rapids IA, 52406-3062. (Costo de las estampillas).

### Simplifique su vida con facturación electrónica

Vea su factura en cualquier momento con facturación electrónica. Recibirá un correo electrónico cada mes cuando su factura esté lista para consulta. Consulte hasta 24 meses de facturas en My Account. Regístrese en [alliantenergy.com/myaccount](http://alliantenergy.com/myaccount).

### Conozca su factura de antemano

La facturación presupuestada establece un monto regular que usted paga mensualmente. Visite [alliantenergy.com/budgetbilling](http://alliantenergy.com/budgetbilling) para obtener más información.

La factura de monto fijo le permite pagar el mismo monto todos los meses durante todo el año. Visite [alliantenergy.com/fixedamountbill](http://alliantenergy.com/fixedamountbill).

### Depósitos

Si un pago por el servicio entre el 1° de noviembre y el 15 de abril está vencido por 80 días o más, podemos solicitar un depósito hasta la suma de las cuatro facturas consecutivas más altas durante los últimos 12 meses. No se requerirá un depósito si sus ingresos son iguales o inferiores al 200% de las pautas federales de pobreza de ingresos. Los depósitos generan intereses basados en una tasa establecida por el PSC cada año. Se le devolverá

su depósito (con intereses) después de que haya pagado sus facturas puntualmente durante 12 meses consecutivos.

## Iniciar, cancelar o transferir un servicio

¿Se va a mudar? Visite [alliantenergy.com/startstopservice](http://alliantenergy.com/startstopservice) o llame a Alliant Energy para iniciar, detener o transferir el servicio. Si solicita el servicio de gas, tenga en cuenta que es posible que necesitemos programar una cita de reconexión en persona.

### Convenio de pago

Si no puede pagar su factura en su totalidad antes de la fecha de vencimiento, puede ser elegible para una prórroga para pago o un convenio de pago. Puede verificar fácilmente su elegibilidad en línea en [alliantenergy.com/billoptions](http://alliantenergy.com/billoptions), en My Account o llamando al 1-800-255-4268.

### My Account

My Account es la herramienta de autoservicio de Alliant Energy en [alliantenergy.com/myaccount](http://alliantenergy.com/myaccount). My Account le permite administrar su cuenta en cualquier momento y lugar en línea. Inscríbese en My Account para:

- Pagar su factura de manera rápida y conveniente con una tarjeta de crédito o débito (sin cargos).
- Inscribirse en pago automático o facturación electrónica.
- Inscribirse en facturación presupuestada para pagar la misma cantidad cada mes.
- Llevar un control de su consumo de energía y configurar alertas de consumo elevado.
- Establecer un convenio de pago.
- Reportar interrupciones del suministro eléctrico.
- Ver su historial de pagos.
- Recibir notificaciones importantes por correo electrónico o mensajes de texto.
- Y más.

## Circunstancias especiales

### Asistencia financiera para clientes elegibles

Según sus ingresos, su hogar puede calificar para el Programa de Asistencia Energética para el Hogar de Wisconsin (WHEAP). Para obtener información sobre el programa WHEAP de Wisconsin, la climatización y una oficina de asistencia energética cerca de usted, llame a la línea directa de Wisconsin Home Energy Plus al 1-866-432-8947.

Si hay un problema médico u otra crisis, se restablecerá el servicio o se retrasará la desconexión hasta 21 días para que se puedan hacer arreglos de pago. Su médico, funcionario de salud pública o de servicios sociales, la policía o el alguacil deberá llamar para proporcionar detalles sobre la situación médica.

Puede hacer arreglos para que un familiar, tutor u otro tercero reciba una copia de su aviso de desconexión.

### Enfermedad y equipo médico

Si alguien que vive en su hogar usa equipo de soporte vital o tiene un problema de salud, llámenos al **1-800-ALLIANT (800-255-4268)**.

Por su salud y seguridad, le recomendamos que tenga un plan alternativo, otra fuente de energía y opción de equipo en caso de interrupciones del suministro eléctrico o circunstancias imprevistas.