



CHELAN COUNTY PUD
PO BOX 1231
WENATCHEE, WA 98807-1231
WWW.CHELANPUD.ORG

TT

<<DP2>> <<ENDORSEMENT LINE>>
<<FULL NAME>>
<<ADDRESS LINE 1>>
<<ADDRESS LINE 2>>
<<CITY>>, <<STATE>> <<ZIP CODE>>

PRESORTED
STANDARD
US POSTAGE
PAID
WENATCHEE, WA
PERMIT NO. 300



with
**CHELAN
COUNTY
PUD**
SEPTEMBER
OCTOBER 2020

Avanzando en las prioridades estratégicas para aportar valor a nuestros clientes



Steve Wright

comentarios desarrollamos una serie de prioridades estratégicas para moldear nuestras decisiones.

Sabemos que las buenas relaciones llevan a buenos resultados, y esto se refleja en que, gracias a nuestra labor conjunta con la comunidad, seguimos alcanzando una buena clasificación con nuestros clientes. **Este año el 86% de nuestros clientes afirmaron estar satisfechos o muy satisfechos con PUD.** En otra encuesta realizada a agencias y colaboradores, nuestro grupo de investigación reportó que el nivel de satisfacción general es el mayor que se haya visto en el servicio público.

Sus respuestas positivas y comentarios nos han ayudado

a poner en marcha cuatro prioridades estratégicas:

Invertir en bienes

Para mantener una confiabilidad sólida y reducir el tiempo de apagones estamos aumentando la inversión en la poda de árboles y en el reemplazo del cableado subterráneo. Además, para servir mejor a nuestros clientes hace poco comenzamos la construcción de nuestro Centro de Operaciones en el área norte de Wenatchee donde integraremos nuestras operaciones, reduciremos el tiempo de respuesta para reparar los apagones y crearemos un edificio centralizado donde nuestros clientes pueden pagar sus facturas. Asimismo, estamos incorporando mejores tecnologías para los clientes, como un nuevo sistema de información, medidores avanzados y más herramientas en línea. Estas inversiones aportarán más recursos para que administre su uso eléctrico.

Situación financiera

Durante la primavera refinanciamos los adeudos para aprovechar tasas más bajas de interés y pagar la deuda. Las agencias de calificación de bonos

siguen colocándonos entre las mejores empresas de servicios públicos controlada por consumidores en todo el país. Esto refuerza nuestra situación financiera y mantiene bajos nuestros costos de préstamo.

Desarrollo económico

Atenderemos el interés de nuestros clientes para apoyar el desarrollo económico si podemos mantener unos costos moderados para los clientes actuales. Usando una tarifa de carga de alta densidad podemos equilibrar el impacto de las tarifas bajas con la creación de más empleos de salarios competitivos. Un ejemplo de esto es The Diamond Foundry, una nueva industria en nuestra comunidad.

Beneficios de Energía Pública

A través de nuestro programa de Beneficio de Energía Pública estamos identificando proyectos que mejoran nuestra calidad de vida mediante el apoyo local a parques, estaciones de carga para vehículos eléctricos y la expansión de la red de fibra del PUD.

Su opinión es importante para nosotros. Si tiene alguna pregunta, no dude en escribirme a steve.wright@chelanpud.org.

Moving ahead on strategic priorities to bring value to customers



Steve Wright

strategic priorities to shape our decisions.

We know good relationships lead to good outcomes. By working collaboratively with the community, we've continued to get high marks from customers. **This year, 86% of our customers reported they were satisfied or very satisfied with the PUD.** In another survey of key stakeholders, our research group reported overall satisfaction was the highest it's ever seen for a public utility.

Your positive response and feedback have helped us move forward on four strategic priorities:

Last year, our customer-owners provided important input that will help guide us through 2024. **By engaging with you, we developed a set of**

Investing in Assets

To maintain strong reliability and reduce outage times, we're looking at increasing investments in tree trimming and underground line replacements. And to better serve our customers, we also recently broke ground on our North Wenatchee service center that will consolidate operations, reduce outage response times and create a one-stop service building where customers can pay bills and access programs. In addition, we're adopting better technologies for customers — such as a new customer information system, advanced meters and more online tools. These investments will bring you more resources to manage your energy use.

Financial Health

This spring, we refinanced bonds to take advantage of lower interest rates and retire debt. Bond rating agencies continue to rate us among the top financially rated consumer-owned utilities in

These investments will bring you more resources to manage your energy use.

the country. This reinforces our strong financial health and keeps our cost of borrowing low.

Economic Development

We're following our customers' interests in supporting economic development if we can keep the costs to existing

customers modest. By using a high-density load rate, we're able to balance low rate impacts with support for more family-wage jobs. The Diamond Foundry, a new industry in our community, is such an example.

Public Power Benefits

Through our Public Power Benefit program, we're identifying projects that improve our local quality of life through support of local parks, electrical vehicle charging stations and expansion of the PUD fiber network.

We want to hear from you. If you have any questions, please email me at steve.wright@chelanpud.org.

EL PUD INICIA LA CONSTRUCCIÓN DE SU NUEVA SEDE

¡Comenzó la construcción en Olds Station! El nuevo Centro de Operaciones del PUD reemplazará cinco viejas instalaciones en un campus integral y centralizado para el personal y nuestros clientes-propietarios.

"Estos cimientos nos llevan por el camino hacia una mejor eficiencia y servicio al cliente", declaró Garry Arseneault, Presidente de la Junta Directiva.

Luego de varios años de investigación la Junta Directiva determinó que el Centro de Operaciones era la opción que ofrecía el mayor valor por el menor costo. El edificio permite centralizar operaciones, reducir el tiempo de viaje para dar respuesta a los apagones y una instalación donde podemos ofrecer la mejor experiencia para nuestros clientes. La Junta directiva de Chelan PUD había reservado previamente los fondos financieros para ayudar a cubrir los costos iniciales.

PUD BREAKS GROUND ON FUTURE HOME

Construction is in the works at Olds Station! The new PUD Service Center will replace five aging facilities with one consolidated and centrally-located campus for staff and customer-owners.

"Our groundbreaking sets us on a path forward to greater efficiency and customer service," Board President Garry Arseneault said.

After years of study, the Board of Commissioners determined that the Service Center was the least-cost, highest-value option. It centralizes operations, reduces travel time for outage response and provides a single facility to offer the best customer experience. The PUD Board had previously set money aside to help cover the up-front costs.





DON'T BE THAT GUY — ENJOY OUR TRAILS RESPONSIBLY

Local favorites, such as Sage Hills, which cuts through Chelan PUD's Home Water Wildlife Preserve, have provided many of us with the precious opportunity to get outside during the COVID-19 outbreak. As we continue to enjoy our trails and parks, please follow these guidelines to help protect wildlife and fragile plants:

- Please respect any posted trail closures
- Give wildlife plenty of room — do not approach them
- Keep your pets on leashes
- Pack out any waste
- Stay on designated trails

Thank you for helping us care for these cherished natural resources.

Ready. Check.

Launch

KEEP CURRENT

With our new app, river conditions and Lake Chelan levels are at your fingertips.

Download in your app store or check details at chelanpud.org/app.



UP TO 30% SAVINGS on LEDs

Now through September 30th only!

Look for the Simple+Smart signs at your favorite local store to instantly save



NO SEA ESE TIPO DE PERSONA; DISFRUTE LOS SENDEROS CON RESPONSABILIDAD

Los trayectos locales favoritos, como Sage Hills, que atraviesan la Reserva natural de vida silvestre de Chelan PUD nos han regalado la maravillosa oportunidad de salir a pasear por sus áreas durante la pandemia del COVID-19. Para seguir disfrutando de nuestros parques y senderos, siga las normas; así ayuda a proteger la delicada fauna y flora silvestre:

- Respete los avisos de cierre de los senderos
- Dele espacio a la vida silvestre, no se le acerque
- Mantenga amarradas a sus mascotas con sus correas
- No tire basura
- Manténgase en los senderos establecidos

Gracias por ayudarnos a cuidar nuestros queridos recursos naturales.

Preparados, listos...

Fuera

MANTENTE AL DÍA

Con nuestra nueva aplicación puedes consultar las condiciones de los ríos y los niveles del lago Chelan con tan solo un clic. Descargarla en la app store o revisa los detalles en chelanpud.org/app. (Esta aplicación solo está disponible en inglés)



HASTA 30% DE DESCUENTO EN LUCES LED

¡Ahora hasta el 30 de septiembre! Busque el símbolo de "Simple+Smart" en su tienda local para ahorrar al instante

Getting to know...

Brooke Hilderbrand | Drafting Technician



Brooke, a WSU graduate, will be celebrating her 13th anniversary with the PUD this year. As a drafting technician she creates working prints to ensure crews can effectively manage all PUD equipment on site. She supports everything from parks and fish facilities to buildings and dams.

Brooke's first job was in customer service.

"I worked at the Ranch Drive Inn (an old-fashioned burger joint) in Bothell running a cash register for \$3.50 an hour," she said. "I always smelled like French fries when I came home. It took me forever to like eating them again."

In her free time Brooke enjoys camping, hiking, and boating on Lake Chelan. She also loves spending time with her husband and their three kids.

DON'T FORGET: CHECK YOUR WATER HEATER TEMPERATURE

State law advises that residential water heaters should be set at **120 degrees**.

This temperature reduces the risk of scalding, prevents harmful bacteria from growing and saves energy.

To set the temperature on an electric water heater, turn the water heater off at the circuit breaker panel, remove the face plates on the tank that cover the top element and the lower element, and use a screwdriver to manually turn each temperature control dial to "120."

If you are uncomfortable with this process, contact your local electrician or plumber.

120°

Conociendo a...

Brooke Hilderbrand | Técnico en diseño



Brooke, una graduada de WSU celebrará este año su 13° aniversario con el PUD. Como técnico en diseño se encarga de dibujar planos de trabajo para asegurar que el personal pueda manejar con efectividad toda la maquinaria en nuestros establecimientos. Trabaja en cualquier diseño, desde parques e instalaciones de peces hasta edificios y presas.

El primer trabajo de Brooke fue en servicio al cliente:

"Trabajé como cajera por \$3.50 la hora en el Ranch Drive Inn (una vieja hamburguesería) en Bothell", comentó. "Cuando llegaba a casa siempre olía a papas fritas; tardé mucho en comerlas de nuevo".

En su tiempo libre le gusta acampar, andar por los senderos y navegar en Lake Chelan, y le encanta pasar tiempo con su esposo y sus tres hijos.

RECUERDE: REVISE LA TEMPERATURA DE SU CALENTADOR DE AGUA

La ley estatal recomienda que los calentadores de agua residencial se deben configurar a **120 grados**.

Esta temperatura reduce el riesgo de quemaduras, evita el crecimiento de bacterias nocivas y ahorra energía.

Para configurar la temperatura de un calentador eléctrico primero debe apagarlo desde el panel eléctrico, luego quitar las placas frontales del tanque que cubren la parte superior e inferior, y después use un desarmador para ajustar manualmente cada control de temperatura a "120".

Si siente que no puede realizar este proceso, llame a su electricista o plomero local.

120°