



MARKETING MAIL
US POSTAGE
PAID
WENATCHEE, WA
PERMIT NO. 300
ECRWSS

Residential Customer

Escuchamos a nuestros clientes para construir nuestro futuro



Kirk Hudson

Ustedes, nuestros clientes-propietarios, ayudan a tomar muchas de las decisiones del PUD en nuestro recorrido para mejorar la calidad de vida en la comunidad. Sus comentarios guían nuestros esfuerzos como servicio público para ofrecer el mejor valor, para la mayoría, por el mayor tiempo posible. A medida que realizamos proyectos, programas y servicios a lo largo del año, es fundamental que recibamos sus opiniones. Nuestra reciente encuesta de satisfacción de clientes es un ejemplo de nuestro compromiso para involucrar a los clientes y tener una mejor idea de sus opiniones e intereses. A principios de mayo, más de 600 clientes participaron en la encuesta de este año a través de internet, teléfono, correo electrónico y mensajes de texto.

Entonces, ¿qué nos dijeron los clientes? En general, 89% dijeron estar satisfechos con el PUD, una mejora con respecto al 86% del 2020.

También vimos altas puntuaciones sobre la confiabilidad de nuestro servicio (95%) y la comunicación con nuestros clientes (88%).

Además, expresaron que les gustaría tener más herramientas de comunicación móvil, incluyendo alertas de texto y de correo electrónico, y un mapa digital que reporte apagones eléctricos. Hace poco publicamos en chelanpud.org una vista preliminar de nuestro nuevo mapa digital que reporta apagones, y estamos trabajando para crear

más herramientas para comunicarnos con ustedes en los próximos años.

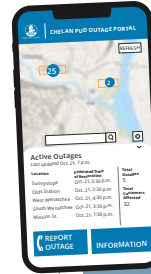
Evaluar la responsabilidad

A principios de año también pedimos sus opiniones sobre los planes de la ciudad de Wenatchee para renovar la carretera Confluence, una propuesta para mejorar el tráfico en la avenida Wenatchee.

Es crucial que evaluemos este proyecto con cautela, y a pesar de que concuerda con nuestro valor central de responsabilidad, debemos conocer su posible impacto. Las medidas de protección y mejoras relacionadas con el parque Wenatchee Confluence y la zona natural de Horan son de gran importancia, ya que ambos son propiedad del PUD, y tienen obligaciones federales para mejorar la recreación debido a nuestro proyecto hidroeléctrico de Rock Island. A través de sesiones informativas, paseos por los senderos y una encuesta comunitaria que realizamos esta primavera, recibimos más de 1,000 valiosos comentarios sobre el plan de la carretera.

Las consultas comunitarias nos han ayudado a identificar preguntas importantes sobre la alineación de la carretera, el puente para peatones y las posibles medidas de mitigación. Estamos conscientes de nuestras obligaciones y al mismo tiempo debemos tomar en cuenta los desafíos de transporte que enfrenta nuestra comunidad, no es una tarea fácil. La comisión continuará la revisión durante el verano. Valoramos sus comentarios.

Como siempre, nos alegra trabajar con nuestros clientes para seguir aportando al condado de Chelan. No duden en enviarnos sus comentarios a gm@chelanpud.org.



Mapa digital de apagones

Chelan PUD estrenará un nuevo mapa digital que reporta apagones eléctricos. El mapa les permitirá a los clientes ver los apagones eléctricos en tiempo real. Esta es una de las herramientas que muchos clientes nos pidieron en una encuesta reciente. Ahora pueden ver los apagones activos y los tiempos estimados para reestablecer el servicio. Para obtener informes de apagones a través de esta nueva herramienta, visite chelanpud.org.



LOS MEDIDORES AVANZADOS LLEGARAN ESTE OTOÑO

A partir de otoño instalaremos los nuevos medidores avanzados en más hogares y negocios de todo el condado de Chelan, una mejora gratuita para nuestros clientes. Con la nueva tecnología de medidores obtendrás varios beneficios, incluyendo incluidos:

- Notificación y restablecimiento más rápido de apagones
- Facturación más precisa
- Una base que ofrecerá funciones como pagos por adelantado, alertas de uso alto y herramientas en línea para ahorrar electricidad.

Conoce más acerca de los medidores avanzados en chelanpud.org/medidoresavanzados



with
CHELAN COUNTY PUD
JULY
AUGUST 2022

Listening to our customers shapes our future



Kirk Hudson

You, our customer-owners, help shape the PUD's many decisions as we strive to enhance the quality of life in our community. Your input guides our efforts, as a public power utility, to provide the best value for the most people for the longest time. Throughout the year, as we launch new projects, programs and services, it's essential that we get your feedback.

Our recent customer satisfaction survey is one example of how we're engaging customers to get a sense of their sentiment and areas of interest. More than 600 customers participated in this year's survey — who we reached by landline, cell phone, email and text in early May.

So, what did we hear from customers? Overall, about 89% of customers told us they were satisfied or very satisfied with the PUD — that's up from 86% in 2020.

We saw high ratings for our service reliability (95%) and communications with our customers (88%).

Our customers also expressed a desire for more mobile communication tools, including text and email alerts, and an online outage map. We recently published a preview of our new outage map at chelanpud.org, and plans are in the works to

launch more customer communication tools in the next few years.

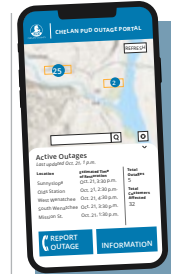
Valuing stewardship

Earlier this year, we also reached out for public input about the City of Wenatchee's plans for Confluence Parkway, a proposed roadway aimed at easing congestion along Wenatchee Ave.

It's critical that we do our due diligence to assess this project. Consistent with our core value of stewardship, we need to know its potential impacts. The protection and enhancements related to Wenatchee Confluence Park and Horan Natural Area are critical as both are owned by the PUD, and they are federal license obligations, under our Rock Island Hydropower Project, to enhance recreation. Through drop-in open houses, trail walks and a community survey this spring, we received more than 1,000 valuable comments about the parkway plan.

The due diligence efforts have helped us identify important questions related to the parkway alignment, pedestrian bridge and potential mitigation efforts. This is not an easy decision weighing our obligations and the transportation challenges our community faces at the same time. The commission will continue its review this summer. We value your input.

As always, we're excited about working with our customers to continue to bring value to Chelan County. Feel free to send me your thoughts at gm@chelanpud.org.



Online Outage Map

Chelan PUD is rolling out a new online outage map that will allow customers to view power outages in real time. This is one of the tools that many customers told us they wanted in a recent survey. You can now monitor active outages and view estimated power restoration timelines. To get outage reports through this new feature, visit chelanpud.org/outage.



ADVANCED METERS COMING THIS FALL

Starting this fall, we'll be installing new advanced meters at more homes and businesses throughout Chelan County. This upgrade is free to our customer-owners. With new meter technology, you'll see several benefits including:

- Faster outage notification and restoration.
- More accurate billing and fewer estimated bills.
- A foundation that will bring features such as pre-payments, high-use alerts and web-based tools for energy savings.

Learn more about advanced meters at chelanpud.org/advancedmeters



MEET OUR DIVE TEAM

Did you know Chelan County PUD is the only utility on the Columbia River with its own dive team? Our divers perform about 380 dives each year to inspect and carry out underwater maintenance on our dams. Watch our latest employee spotlight featuring Brent Thrapp, foreman mechanic/diver at Rocky Reach Dam at chelanpud.org/lightson.



CONOCE A NUESTRO EQUIPO DE BUZOS

¿Sabía que el PUD del condado de Chelan es la única utilidad pública del río Columbia que tiene su propio equipo de buzos? Nuestros buzos descienden bajo el agua unas 380 veces cada año para inspeccionar y realizar mantenimiento submarino en nuestras presas. Consulte nuestro último artículo sobre empleados destacados donde aparece Brent Thrapp, supervisor mecánico/buzo en la presa Rocky Reach (chelanpud.org/lightson).

Will your AC make it through a heat wave?

If your air conditioner is more than 15 years old, it's time to plan for a replacement. Waiting for a heat wave often means weeks (or months) of sweaty anticipation for new cooling equipment and HVAC installers.

Heat pumps provide cooling for summer, plus you'll cut your winter heating bills in half compared to resistance heaters.

- Switch to a heat pump and get up to **\$1,400** cash back
 - No ducts? Get up to **\$1,000** cash back for a ductless heat pump
 - Local business? Chelan PUD pays up to **\$2,000** per ton for heat pumps, DHPs and PTHPs
- Call (509) 661-8008 or visit chelanpud.org/save



Trees that touch or fall on power lines can cause safety hazards and outages. Chelan County PUD manages vegetation along high-voltage power lines, but there are things that you can do to be mindful about where and what you plant:

- When planting, avoid overhead and underground utilities, building foundations, sidewalks, driveways

and other hard-scapes. Check out our Right Tree, Right Place planting guide at chelanpud.org/plantguide

- Maintain defensible, Firewise space around structures.
- If you have concerns about a tree on your property that's near a utility line, contact Vegetation Management at **(509) 661-4508**.

POWER SUPPLY: Did you know?

On average, we use only about 20% of our energy supply to serve customers in Chelan County. Our surplus energy sales — beyond what our customers need — help keep our energy rates in Chelan County among the lowest in the entire U.S. Providing reliable service to our customers is central to our mission. Our energy supply is designed first-and-foremost for our local customers.

¿Puede tu aire acondicionado soportar una ola de calor?

Si tu aire acondicionado tiene más de 15 años, es hora de buscar uno nuevo. Esperar por una ola de calor, significa pasar semanas (o meses) de una espera sudorosa para tener enfriamiento.

Las bombas de calor te ofrecen enfriamiento para el verano y filtran el aire cuando hay un evento de humo para que tu hogar sea más saludable para tu familia. Además te ahorrarán la mitad de tus facturas de calefacción en invierno en comparación con los calefactores de resistencia.

- Cámbiate a una bomba de calor y consigue hasta **\$1,400** de reembolso
 - ¿No tienes conductos? Consigue hasta **\$1,000** de reembolso con una bomba de calor sin conductos
 - ¿Tienes un negocio local? Chelan PUD paga hasta **\$2,000** por tonelada para las bombas de calor, bombas de calor sin conductos (DHP, en inglés) y más
- Llame al (509) 661-8008 o visite chelanpud.org/ahorra



Los árboles pueden tocar o caer sobre el cableado eléctrico y ocasionar riesgos de seguridad y apagones. El PUD del condado de Chelan se encarga del mantenimiento de la vegetación cercana a los cables de alto voltaje, pero hay cosas que puede tomar en cuenta para saber qué árbol plantar y dónde:

- A la hora de plantar, evite que haya servicios públicos aéreos o subterráneos, cimientos de edificios, banquetas, y otras superficies

sólidas. Consulte nuestra guía para plantar el árbol correcto de manera adecuada (Right Tree, Right Place) en chelanpud.org

- Mantenga un espacio defendible contra incendios alrededor de su hogar

Si le preocupa un árbol en su propiedad que se encuentre cerca del cableado eléctrico, comuníquese con el departamento de administración de vegetación del PUD al teléfono **(509) 661-4508**.

SUMINISTRO ELÉCTRICO: ¿SABÍA QUE...?

En promedio solo usamos un 20% de nuestro suministro de energía para servir a los clientes en el condado de Chelan. Nuestras ventas de electricidad excedente (la que sobra después de suministrar a nuestros clientes) ayuda a mantener nuestras tarifas en el condado de Chelan entre las más bajas del país. Ofrecer un servicio confiable a nuestros clientes es nuestra misión principal. Nuestro sistema de distribución de energía está diseñado para atender primero, y principalmente, a nuestros clientes locales.