

Guía de política para servicio al cliente

Hola
Amigos!



guía completa
para su
utilidad
donde usted
es el dueño



www.franklinpud.com

Comuníquese con Franklin PUD

Oficina de Pasco

1411 W. Clark Street
Pasco, WA 99302
Teléfono: 509.547.5591

Oficina de Connell

619 W. Clark
Connell, WA 99326
Teléfono: 509.234.2171

Envíe correspondencia y pagos a:

PO Box 2407
Pasco, WA 99302

Servicio al cliente

Teléfono: 509.547.5591 ó 1.800.638.7701
Fax: 509.546.5968
Correo electrónico:
customerservice@franklinpud.com

Conservación de energía

Teléfono: 509.546.5967
Fax: 509.542.5917
Correo electrónico: energyservices@franklinpud.com

Otros asuntos

Teléfono: 509.547.5591 ó 1.800.638.7701
Fax: 509.547.4116
Correo electrónico: franklin@franklinpud.com

Línea telefónica para excavar, siempre llame antes de excavar

Teléfono: 8-1-1
Sitio de Internet: www.callbeforeyoudig.com

En caso de EMERGENCIA ó interrupción de servicio, llame las 24 horas al día:

509.547.5591 ó 1.800.638.7701

Las horas de oficina regulares

Lunes - Viernes
8:00 AM a 5:00 PM



*"Hola.
¿Como le puedo
ayudar?"*

***Franklin PUD -donde el
poder es suyo!***

Para otras localidades de pago y sugerencias para conservar energía, e lista de servicios vea la parte posterior de su factura o nuestra página de Internet www.franklinpud.com.

Bienvenido a Franklin PUD Una Comunidad de Energía Pública

La energía pública es una institución americana importante. Desde las ciudades grandes hasta los campos y las granjas que rodean el corazón rural, dondequiera que existe la energía pública, es una expresión de un ideal americano que pone a los ciudadanos en control.

Las compañías de energía pública, distintas a las empresas de energía privadas, son instituciones para servir al público y no sirven a accionistas. En Franklin PUD, nuestra misión es servirle a usted, nuestro cliente. Como un residente del condado de Franklin y cliente de Franklin PUD, usted es un dueño de esta utilidad.

Franklin PUD desea proveer el mejor servicio al costo más bajo posible consistente con los principios de un negocio sano. Esta guía de política para servicio al cliente se debe utilizar como referencia para los clientes nuevos que solicitan servicio residencial con Franklin PUD. Es un placer darle la bienvenida a usted - un vecino nuevo, cliente nuevo, y dueño nuevo de Franklin PUD. Para más información, visite nuestra página de Internet www.franklinpud.com.

**Bienvenido a Franklin PUD.
Será nuestro
placer servirle.**

Acerca de Franklin PUD

Nuestra Misión

Franklin PUD provee servicios de calidad y realiza eficacias que benefician a nuestra comunidad.

Como cliente,
usted también
es dueño.

Mesa Directiva de los Comisarios

Como cliente, usted también es dueño. Como accionista de una corporación privada, su opinion para sentar política cuenta.

La mesa directiva de comisarios está compuesta por ciudadanos locales elegidos independientemente. Los comisarios fijan la política de Franklin PUD. Cada comisario representa cierta área, o distrito, del condado, por un término de seis años. Los términos que sirven se escalonan para que haya elecciones en uno de los distritos cada año par.

La mesa directiva de comisarios se reúne en sesión pública para conducir negocios. Las reuniones se celebran a la 1:00 P.M. el segundo y cuarto martes de cada mes en la oficina de Franklin PUD ubicada en el 1411 W. Clark St., Pasco.

¿De dónde viene la energía de Franklin PUD?

La mayor parte de la energía que compra Franklin PUD viene de la Administración de Energía Bonneville, la generación termal y el mercado de energía libre. Una gran parte de la energía que genera Bonneville es de recursos limpios y renovables de hidroelectricidad proveniente del Desagüe del Río Colombia. Hoy existen 58 presas construidas exclusivamente para la hidroelectricidad del Desagüe del Río Colombia. La hidroelectricidad ahora provee aproximadamente el 87 por ciento de la electricidad que se consume en el noroeste. El resto de la energía se genera de energía nuclear, carbón, viento, gas natural, biomasa y petróleo.

Cómo abrir el servicio residencial con Franklin PUD

Para activar servicio nuevo en una residencia, comuníquese con el departamento de servicio al cliente al 509.547.5591 ó 1.800.638.7701.

Construcción nueva

Para establecer servicio en una residencia recién construida, comuníquese con nuestro departamento de ingeniería al 509.547.0556.



Por favor recuerde, para establecer una cuenta de servicio nuevo se puede tomar todo un día laboral.

Honorarios

- Cuando cambie el servicio a su nombre, se le cobrarán \$15.00 en su primer factura. Si hace transferencia de múltiples cuentas a la vez, se le cobrarán \$2.50 por cada cuenta adicional.
- Para establecer un nuevo servicio residencial, se requiere un depósito. El depósito, es basado en las dos facturas más altas de la residencia durante los últimos 12 meses, pero no más de \$350.00. El depósito debe ser pagado en un plazo de 30 días. A su discreción Franklin PUD puede perdonar el depósito si usted provee:
 - una carta de referencia aceptable de otra compañía de luz que confirme su buen crédito,
 - si usted tenía servicio previamente con Franklin PUD y dejó un historial de crédito bueno,
 - si está comprando su residencia, presente pruebas de propietario y se le perdonará el depósito.

Su contador de luz

Por favor mantenga el camino limpio y acceso libre a su contador. Los lectores visitan a su contador mensualmente para leer el consumo de energía exacto. Las lecturas de su contador se toman aproximadamente la misma fecha cada mes. Debido a los días de fiesta y fines de semana, puede que ocurra una variación de cinco días. Si por alguna razón no podemos obtener la lectura de su contador durante cierto período, la factura será basada en una estimación del consumo de energía en su hogar y estará sujeta a una corrección después de tomar la lectura.

El personal de Franklin PUD también puede requerir acceso a su contador para el mantenimiento, pruebas del equipo u otro servicio. La visibilidad y el acceso al contador es importante en caso de una emergencia. Los dueños de la casa deben remover todas las obstrucciones tales como cercas, edificios, animales agresivos y follaje para no interferir con el equipo y el derecho de entrada de Franklin PUD.



Estropeo del contador eléctrico y el desvío de energía

El tratar de estropear el contador y/o el desvío de energía es un crimen serio; es considerado un "delito menor" y es castigado por la ley. Toda evidencia de estropeo ó desvío de energía será divulgada a las autoridades locales para la investigación. Los violadores serán procesados, se les cobrará una estimación de energía consumida y una multa de al menos \$500.

Tratandose de
estropear el contador
y desviar la energía...
la respuesta es, **NO!**

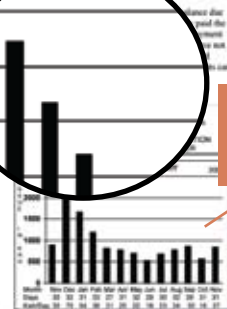
Cómo Leer su Factura

Para más información tocante a su factura ó servicio, por favor vea la parte posterior de su factura.

Resumen de la Cuenta - Esta sección indica el balance previo, pagos, ajustes y el resumen de los cargos corrientes de su servicio.

PREVIOUS BALANCE
BALANCE FORWARD
MONTHLY BASIC
KWH CHARGE
PENALTY CHARGE
TAX
CURRENT CHARGES
TOTAL AMOUNT DUE

CONSUMO



Historial de Consumo - Esta sección le enseña el consumo de luz en su residencia de los últimos 13 meses.

Amount Due **\$136.75**

Franklin PUD wishes you a safe and happy Holiday season. If you want to help someone pay their bill during the holidays we have gift certificates you can purchase. Or you can donate to the Helping Hands Program to help others in need with their electric bill.



12/10/2007 **\$136.75**
TOTAL AMOUNT DUE

Talón de la Factura - Separe la parte mas baja y regresela con el pago. Agregue las contribuciones para el programa "Helping Hands" a su total.

donate to the
help others in need

RETURN
Helping Hand \$

CHECK CARD

VISA



Llámenos si tiene alguna pregunta tocante a su factura. Es un placer hablar con usted.

Pagos de la cuenta

Nosotros leemos los contadores mensualmente y usted recibirá su cobro cada mes. Ofrecemos varias maneras convenientes para pagar su factura:

- Envíe su pago en el sobre proporcionado con su factura.
- Pague con tarjeta de crédito VISA ó Mastercard. Para iniciar este método de pago llame al servicio al cliente al 509.547.5591.
- Visite una de las localidades de caja de pagos/ depósitos de pago en la comunidad enumeradas detrás de su factura.
- Visite una de las localidades de Western Union anotadas en la parte posterior de su factura.
- Utilice el Internet para pagar su cuenta con el programa de "On-Line Bill Pay". Visite www.franklinpud.com para activar su cuenta.
- Pague en persona en nuestra oficina localizada en 1411 W. Clark St., Pasco.

Franklin PUD siempre está buscando maneras de facilitar su pago de cuenta. Por favor lea el boletín "Hotline" para anuncios y noticias o visite nuestra página de Internet www.franklinpud.com para una lista completa de las localidades donde se aceptan pagos.

Pague por el Internet

Quítese la molestia de pagar en la oficina, y pague a través del Internet. Allí usted podrá iniciar y activar su cuenta. No solo podrá pagar su cuenta electrónicamente, pero usted también podrá ver el historial de su cuenta y otra información pertinente.

Pagos Pre-Autorizados

Usted puede pagar su cuenta con tarjeta VISA, Mastercard ó con una deducción automática de su cuenta bancaria. Si decide tomar ventaja de nuestro plan de pago automático, usted continuará recibiendo sus facturas mensuales que reflejan la carga del mes anterior deducida de su cuenta. Las deducciones serán fijadas aproximadamente de uno a diez días después de que su factura mensual es calculada. Esta conveniencia está disponible para todos los clientes, incluyendo a los que participan en el plan de pago de presupuesto.

Western Union

Franklin PUD y Western Union se han aliado para proveer a nuestros clientes un medio más para pagar su cuenta eléctrica con más facilidad. Con el servicio "Convenience Pay" de Western Union, usted puede pagar su cuenta de energía eléctrica en varias localidades. Vea nuestra página de Internet www.franklinpud.com para una lista de localidades que participan, ó llame al servicio al cliente al 509.547-5591.

Se requiere su factura para hacer el pago y se cobra \$1.00 por este servicio. Las transacciones se fijan típicamente en un plazo de 24 horas. Esta opción es maravillosa porque le permite pagar su cuenta durante el fin de semana o después del horario laboral regular.

Plan de pago del presupuesto

Con el plan de presupuesto calculamos su cuota mensual usando el historial de su domicilio actual. Esto se divide en cuotas semejantes. Su contador continuará siendo leído cada mes y usted continuará recibiendo su factura mensual. La cuenta demostrará su consumo y el gasto real como también la cuota fija del presupuesto. Su cuenta se evalúa cada 6 meses y se ajusta según el incremento u disminución de su consumo real.

*"Pagar la
factura es
muy fácil
usando
Western Union"*



Programas de descuento

Descuento para ancianos con bajos ingresos

Franklin PUD ofrece un descuento a nuestros clientes de la tercera edad con bajos ingresos. Para calificar, la persona debe ser un cliente de Franklin PUD, tener 62 años de edad o más, e ingresos anuales de \$18,000 o menos.

Descuento para clientes discapacitados con bajos ingresos

Tenemos disponible un descuento del 30% para los clientes discapacitados con ingresos abajo del 125% del nivel federal de pobreza. Este cliente puede calificar para un descuento de los cargos básicos de su servicio ó un 15% de su cuenta, lo que sea más.

Para más información ó para tramitar su solicitud, visite nuestra oficina principal o la página de Internet www.franklinpud.com.

Estos programas de descuento son coordinados con la oficina de Community Action Committee de Benton Franklin.



Nuestros representantes de servicio al cliente están listos para contestar sus preguntas.

Comuníquese hoy.

Helping Hands - Manos que ayudan

El programa "Helping Hands", o Manos Que Ayudan, fue diseñado para asistir a nuestros clientes de bajos ingresos con su cuenta de luz. Franklin PUD acepta todas las contribuciones de todas las personas que deseen ayudar; la cantidad no importa. En el talón de su factura usted encontrará espacio para escribir la cantidad que desea donar.

Franklin PUD también ofrece un programa de "Buck-a-Month Club" o Club de Un Dólar Por Mes, donde incluimos su donación mensual de \$1.00 en su factura para el programa "Helping Hands". Por favor comuníquese al 509.547.5591 y pida que uno de nuestros representantes de servicio al cliente lo inscriba en este club. Los fondos recaudados se entregan a Community Action Committee de Benton Franklin para distribución a clientes elegibles.

Franklin PUD ofrece programas, información y personal para ayudarle a preparar su hogar para conservar energía. La preparación de su hogar, negocio o granja aumenta la eficacia de la luz. Visite a www.franklinpud.com para más información sobre los programas de conservación o llame a nuestro personal de servicios de energía al 509.546.5967.



¿Tiene Usted Preguntas?

Llámenos. Con gusto le ayudamos. Nuestro personal del servicio al cliente están listos para asistirle en español.

Visite www.franklinpud.com para más información sobre nuestro programa de conservación de energía.

Antes de excavar, llame

Antes de empezar cualquier proyecto de construcción, recuerde de llamar a Utilities Underground Location Center al 8-1-1 para programar la localización de las líneas y pipas subterráneas. Llame por lo menos 2 días laborables antes de su fecha y hora en que empezará su proyecto. Su llamada previene daños a otras instalaciones subterráneas, interrupciones de servicio y daño corporal. Este servicio es gratis. Para más información, por favor visite www.callbeforeyoudig.org.

**¡ Marque
8-1-1
es muy
fácil!**



Sea inteligente. Sea seguro.
Esté preparado.

¿Está preparado para una emergencia?

Es una buena idea tener listo un equipo de emergencia para su familia en caso de una interrupción extendida de energía, cualquier otra emergencia o desastre. Los expertos en emergencias recomiendan que usted planee ser autosuficiente por lo menos tres días.

Su equipo de emergencia debe incluir:

- agua
- alimentos
- equipo de primeros auxilios
- ropa y cobijas
- herramientas y provisiones de emergencia
- artículos especiales para condiciones médicas.

La
seguridad
eléctrica -
no es
un juego!



Seguridad eléctrica

- **NUNCA toque las líneas de luz** con su mano u otro objeto - especialmente una línea que sea ha caído al suelo. Reporte las líneas caídas inmediatamente.
- **Por favor no pegue artículos en los postes de luz**- estos accesorios son peligrosos, dan mal aspecto, y es contra la ley.
- **Plante con cuidado** - alrededor de las líneas de arriba y del equipo eléctrico dentro de su propiedad.
- **Manténgase afuera de las subestaciones** - llámenos para recuperar cualquier cosa que usted lance accidentalmente sobre la cerca de la subestación.

Reporte emergencias ó interrupciones de luz las 24 horas al día. Llame al 509.547.5591 ó gratis al 1.800.638.7701

Qué hacer cuando se va la luz

Franklin PUD está muy orgulloso de la confiabilidad que provee - la energía corre sin interrupción a usted más de un 99 por ciento del tiempo. Pero el excelente mantenimiento eléctrico del sistema no puede prevenir todas las interrupciones de energía, particularmente durante el mal tiempo.

Una de las cosas mas importantes que usted puede hacer para proteger su equipo electrónico de valor es de usar un protector contra las oleadas eléctricas.

Si se va la luz:

- Primero, revise los fusibles y los cortacircuitos en su caja de servicio eléctrico. Si todo está bien, infórmese si sus vecinos también están sin luz.
- Llame al 509.547.5591 ó 1.800.638.7701 para reportar la interrupción. Tal vez se le pida información a usted. Si otro cliente ya reportó la situación, usted pueda escuchar esa información.
- Apague y desenchufe todo su equipo eléctrico, bájelo a su termostato y apague el cortacircuito de su calentador de agua.
- Mantenga linternas y baterías nuevas en lugares predeterminados.
- Mantenga las puertas del refrigerador y del congelador cerradas.
- Deje una luz encendida para que usted sepa cuando la energía regrese.
- Formule un plan de reserva si usted ocupa equipo para sostener su vida.
- Por favor sea paciente - estamos trabajando lo más rápido posible para restaurar su servicio.

Conserve la energía

ENERGYHOG.org



La electricidad trabaja lo mas fuerte posible para calentar y refrescar nuestros hogares. Evite ser un malgastador de energía y ayude a conservar energía usándola sabiamente. Aquí estan algunas sugerencias simples para ayudarle a reducir el uso de energía.

VERANO

- Si usted tiene acondicionador de aire, fije su termostato a 78 grados.
- Tape la entrada de los rayos del sol a su hogar con las cortinas y persianas.
- Abra sus ventanas por la noche y ciérrelas por la mañana para conservar el aire fresco.
- Apague todas las luces, aparatos electrodomésticos, televisiones y computadoras cuando no estén en uso.
- Lave su ropa en cargas completas y con agua fría; séquela al aire libre.
- Cancele el ciclo de secar en su máquina de lavaplatos y déjelos secar con aire.
- Plante árboles de sombra en los lados oeste y sur de su casa. Utilice árboles que sueltan las hojas en el invierno para aprovechar el aumento solar a través de las ventanas.
- Haga el mantenimiento a su acondicionador de aire o pompa de calefacción regularmente para una mejor eficacia y capacidad. Cambie los filtros del aire con frecuencia.

INVIERNO

- Programe su termostato a 68 grados o a una temperatura cómoda.
- Revise sus ventanas y puertas. Si usted puede ver luz alrededor de la puerta o siente la entrada del aire por las ventanas, haga lo necesario para prevenirlo.
- Substituya iluminación incandescente con los bulbos compactos fluorescentes.
- Use relojes automáticos o sensores de movimiento para reducir el tiempo que las luces interiores o exteriores están encendidas por la seguridad.
- Cierre sus cortinas o persianas por la tarde y en días nublados para ayudar a conservar el calor. Asegure que sus cortinas no obstruyan los registros del acondicionador de aire.
- Asegúrese que sus respiraderos de la fundación de su casa estén cerrados. Si los respiraderos no se cierran tápelos un con plástico sobre el exterior. Tapando la entrada del aire frío a su hogar ayuda a mantener el calor adentro y protege las pipas de agua contra la congelación.