



February 2024

As a customer of Franklin PUD, we want you to have information easily accessible when you have questions or concerns. For easy reference, Franklin PUD publishes our New Customer Information Packet and our Rules and Regulations for Electric Service on our website, or by request free of charge.

As required by law, Franklin PUD must remind our customers that the following information is available to you without charge upon request:

1. An explanation of credit and deposit requirements.
2. Itemized listing of all rates and charges, for which you are responsible, and how to receive notice of public hearings on rate changes.
3. An explanation of metering policies, including the process used to verify the reliability of meters and adjusting bills upon discovery of errors in meters or measurements.
4. Bill payment policies, including due dates, late fees, and the interest rate charge on unpaid balances.
5. Explanation of payment arrangement options available to customers, including budget payment plans, and home heating assistance from government and private sector organizations.
6. Explanation of methods which the customer must give notice to discontinue service, circumstances under which service may be discontinued by Franklin PUD, and how to avoid disconnection.
7. Explanation of policies governing the confidentiality of proprietary customer information, including ways in which the customer can control access to the information.
8. Explanation of the methods by which a customer may make inquiries to and file complaints with Franklin PUD, and the utility's procedures for responding to and resolving complaints and disputes.
9. An annual (financial) report containing the following information for the previous calendar year:
 - a. A general description of Franklin PUD's various customer rate classes.
 - b. A summary of the average electricity rates per customer class in cents per kilowatt hour.
 - c. An explanation of amount invested in conservation, non-hydro renewable resources, and low-income energy assistance programs, and the source of funding for the investments.
 - d. An explanation of the amount of federal, state, and local taxes collected and paid by Franklin PUD, including the amounts collected by Franklin PUD but paid directly by retail electric customers.

Other information to note:

1. Franklin PUD offers a voluntary "Green Power" program called *Generation Green*, mandated by state law which gives customers an opportunity to purchase additional renewable power. This power is above and beyond what you already pay for renewable resources in your rates.
2. Recommended temperatures for water heaters should be set no higher than 120 degrees Fahrenheit, or the minimum setting on a water heater which cannot be set as low as that temperature to prevent severe burns and reduce excessive energy consumption. Water heaters furnished in leased or rented residential units must be set no higher than 120 degrees Fahrenheit, or the minimum setting on a water heater which cannot be set as low as that temperature pursuant to chapter 19.27 RCW.
3. Franklin PUD's fuel mix is reported quarterly through the HOTLINE newsletter and is posted on our website under Rates & Power Resources.

To request a copy of the New Customer Information Packet or any of the information listed above, visit our main office at 1411 W. Clark St, Pasco, WA, call (509)547-5591, or go to our website at www.franklinpud.com.

febrero de 2024

Como cliente de Franklin PUD, queremos que cuando tenga alguna duda o pregunta pueda obtener fácilmente a la información que requiere. Para referencia fácil, Franklin PUD publica la Guía de Políticas de Servicio al Cliente y nuestras Reglas y Regulaciones para Servicio Eléctrico en nuestra página web, o por solicitud de manera gratuita.

Como mandato de la ley, Franklin PUD debe recordarles a sus clientes que tenemos la siguiente información disponible para usted libre de cargo a solicitud:

1. Una explicación de los requisitos de crédito y de depósito.
2. Un listado de todos los cargos y cuotas, de las cuales usted es responsable, y la manera en la que puede recibir notificaciones de audiencias públicas sobre cambios en las tarifas.
3. Una explicación de las políticas de contaje, incluyendo el proceso utilizado para verificar la confiabilidad de las métricas y ajustar las cuentas ante el descubrimiento de errores en las métricas y las medidas.
4. Políticas de pago de cuentas, incluyendo fechas de pago, cuotas por pago tardío, la tasa de interés sobre los saldos pendientes de pago.
5. Explicación de las distintas opciones de pago disponibles a los clientes, incluyendo planes de pago de presupuestos, y asistencia para calentamiento de casas por parte del gobierno y de organizaciones del sector privado.
6. Explicación de los métodos mediante los cuales el cliente debe notificarnos para discontinuar un servicio; circunstancias bajo las cuales Franklin PUD puede discontinuar el servicio y cómo evitar la desconexión.
7. Explicación de las políticas que gobiernan la confidencialidad de la información personal del cliente, incluyendo las maneras en las que el cliente puede controlar el acceso a esa información.
8. Explicación de los métodos mediante los cuales un cliente puede hacer preguntas y presentar una queja ante Franklin PUD, así como los procedimientos de este servicio público para responder y resolver las quejas y disputas.
9. Un reporte financiero anual que contiene la siguiente información del año calendario previo:
 - a. Una descripción de las distintas clases de cuotas para clientes de Franklin PUD.
 - b. Un resumen del promedio de las cuotas de electricidad por clase de cliente en centavos por kilowatt hora.
 - c. Una explicación de la cantidad invertida en conservación, en recursos renovables no hídricos, y en programas energéticos asistenciales para poblaciones de bajos recursos, así como la fuente de los recursos invertidos.
 - d. Una explicación de la cantidad de impuestos federales, estatales y locales recolectados y pagados por Franklin PUD, incluyendo las cantidades recolectadas por Franklin PUD, pero pagadas directamente por clientes minoristas de electricidad.

Otra información para señalar:

1. Franklin PUD ofrece un programa voluntario de energía verde llamado "Generación Verde" (*Generation Green* en inglés), según manda la ley estatal y que brinda la oportunidad a los clientes de comprar poder renovable adicional. Este poder es adicional a lo que usted ya paga por recursos renovables en las cuotas que le corresponden.
2. Las temperaturas recomendadas para los calentadores de agua no deben estar fijadas por encima de los 120 grados Fahrenheit, o el ajuste mínimo en un calentador de agua que no se puede establecer tan bajo como esa temperatura para prevenir quemaduras graves y reducir el consumo de energía excesivo. Los calentadores de agua instalados en unidades residenciales prestadas o rentadas no deben de estar fijados por encima de los 120 grados Fahrenheit, o el ajuste mínimo en un calentador de agua que no se puede ajustar tan bajo como esa temperatura según el capítulo 19.27 RCW.
3. La mezcla de combustible de Franklin PUD se reporta trimestralmente a través de nuestra revista electrónica HOTLINE y se publica también en nuestra página web en la sección de Tarifas Y Recursos de Energía (*Rates & Power Resources* en inglés).

Para solicitar la Guía de Políticas de Servicio al Cliente o para solicitar cualquier otra información de la enlistada arriba, visite o llame a nuestra oficina central en 1411 W. Clark St, Pasco, WA (509)547-5591 o entre a nuestra página web en www.franklinpud.com a la sección de Quiénes Somos / Reglas y Regulaciones para el Servicio Eléctrico (*Who We Are / Rules and Regulations for Electric Service*, en inglés).