

COVID-19 Customer Support Information

Chelan PUD appreciates that our customers have continued to pay their bills during this difficult period. We realize though that some of our customers may need assistance with their bills or to make other arrangements to pay their bills due to financial hardships resulting from layoffs, reduced hours, or other circumstances caused by the pandemic. There are many assistance programs that you may qualify for, and our Customer Relations team encourages you to contact our offices to discuss your account to find the best solution to help during this challenging time. Please call us at (509) 661-8002, between 8 a.m. and 5 p.m., Monday through Friday or email customerhelp@chelanpud.org

SUSPENDING SHUT-OFFS AND WAIVING LATE FEES

To protect the health and well-being of our communities and families, customers with past-due accounts (electric, water and wastewater) will not be facing disconnection or late fees through October 15th. This pause in shut-offs and late fees does not relieve customers from the obligation to pay for utility services though. We ask that you contact us if you may have problems paying your bills so that we can work together to development repayment solutions.

PAYMENT ARRANGEMENT OPTIONS

While the PUD is unable to cancel past due accounts, PUD Customer Representatives can work with customers to make payment arrangements that can be designed to fit your individual needs including longer term payment arrangements for customers with higher balances. Contact us at (509) 661-8002 to find solutions that will work for you.

WAYS TO PAY

PUD lobbies remain closed; however, there are still many ways to make payments.

- Drop-boxes by doors at our Chelan, Leavenworth and Wenatchee offices
- Automated payment line: (509) 661-8729
- Online with Powerpay
- Visit Pay My Bill for more information

BILL ASSISTANCE PROGRAMS & DISCOUNTS (Available any time)

Senior citizen discount

Seniors age 62 and over with a combined income of \$35,000 or less may be eligible for a discount on their electric bills of up to \$9.25 per month. The discount for qualifying seniors who are water customers is \$9.60 per month; for sewer customers it's \$10.10 per month.

Disabled customer discount

Disabled customers with a combined income that is 125 percent or less than the Federal Poverty Income Guideline may qualify for a discount on their electric bills of up to \$9.25 per month. The discount for qualifying disabled customers for water is \$9.60 per month; for sewer customers, it's \$10.10.

Helping Hand

Helping Hand helps residential customers pay their electric bills. Customers can make a Helping Hand donation to support other customers every time they pay their bill. Helping Hand funds are managed by the Chelan-Douglas Community Action Council. You can apply to receive a Helping Hand or other support from Community Action Council programs at: cdcac.org or (509) 662-6156.

CONSERVATION EFFORTS

Find tips on lowering your electric bills and keeping your home comfortable on our website at ConservationMakesCents.org. Or speak with a PUD Energy Adviser at (509) 661-4380.

DEFERRMENT OF RATE INCREASES

In recognition of the economic impact of COVID-19, the Board of Commissioners authorized the deferment until December 1 of the rate increases that were to take effect June 1. Visit Rates Planning for more information.

INFORMATION ABOUT OTHER PUD SERVICES

Many of the services at the PUD have resumed normal operations and crews will continue to respond to outages and perform necessary maintenance work. To learn more about PUD Services, please visit some of these pages or email us at ContactUs@chelanpud.org.



Información de atención al cliente COVID-19

Chelan PUD aprecia el gran esfuerzo que han hecho nuestros clientes para realizar sus pagos durante esta temporada tan difícil. Y también entendemos que, debido a las dificultades económicas como resultado de la pandemia, tenemos clientes que necesitan asistencia financiera o que necesiten realizar un arreglo de pagos. Existen varios programas de asistencia y usted podría calificar para alguno de ellos. El equipo de Atención al Cliente les invita a ponerse en contacto con nuestras oficinas para evaluar su cuenta. Llámenos al (509) 661-8002 de 8 a.m. a 5 p.m. de lunes a viernes, o envíe un correo electrónico a customerhelp@chelanpud.org

SUSPENDIENDO LAS DESCONEXIONES Y LOS CARGOS POR PAGOS TARDÍOS

Para proteger la salud y el bienestar de nuestra comunidad y de nuestras familias, los clientes con cuentas vencidas (eléctricas, de agua y drenaje) no tendrán cargos por desconexión o pago tardío hasta el 15 de octubre. Este plazo sin desconexiones o cobros adicionales por pagos tardíos, no exonera la obligación que tienen los clientes de pagar por sus servicios de luz, agua y drenaje. Si usted está pasando por una situación financiera complicada, le pedimos que se comunique con Chelan PUD, y juntos poder desarrollar un plan de pago que se adapte a sus necesidades.

OPCIONES DE ARREGLO DE PAGO

Aunque el PUD no puede cancelar los balances de las cuentas vencidas, los Representantes de Servicio al Cliente pueden trabajar con los clientes para establecer arreglos de pago que se adapten a sus necesidades, incluyendo arreglos de pago a largo plazo para clientes con saldos más altos. Póngase en contacto con nosotros al (509) 661-8002 para encontrar soluciones que funcionen para usted.

FORMAS DE PAGO

Los lobbies del PUD permanecen cerrados; sin embargo, todavía hay muchas maneras de hacer pagos.

- Buzones de pago cerca de las puertas en nuestras oficinas de Chelan, Leavenworth y Wenatchee
- Pago automatizado llamando al (509) 661-8729
- En línea con Powerpay
- Visite chelanpud.org/es para obtener más información

PROGRAMAS Y DESCUENTOS DE ASISTENCIA (Disponible en cualquier momento)

Descuento para personas mayores

Las personas mayores de 62 años con un ingreso combinado de \$35,000 o menos, pueden ser elegibles para un descuento en sus facturas de electricidad de hasta \$9.25 por mes. El descuento para las personas mayores que califican, que son clientes de servicio de agua es de \$9.60 por mes; para los clientes de servicio de drenaje el descuento es de \$10.10 por mes.

Descuento para clientes discapacitados

Helping Hand ayuda a los clientes residenciales a pagar sus facturas de electricidad. Los clientes pueden hacer una donación de Helping Hand para apoyar a otros clientes cada vez que pagan su factura. Los fondos de Helping Hand son administrados por el Consejo de Acción Comunitaria Chelan-Douglas. Puede solicitar ayuda financiera de Helping Hand u otro tipo de apoyo de los programas del Consejo de Acción Comunitaria en: cdcac.org o llamando al (509) 662-6156.

Helping Hand

Helping Hand ayuda a los clientes residenciales a pagar sus facturas de electricidad. Los clientes pueden hacer una donación de Helping Hand para apoyar a otros clientes cada vez que pagan su factura. Los fondos de Helping Hand son administrados por el Consejo de Acción Comunitaria Chelan-Douglas. Puede solicitar ayuda financiera de Helping Hand u otro tipo de apoyo de los programas del Consejo de Acción Comunitaria en: cdcac.org o llamando al (509) 662-6156.

CONSERVACIÓN DE ENERGÍA

Encuentre consejos para mantener su factura eléctrica más económica y para mantener su hogar cómodo en nuestro sitio web, ConservationMakesCents.org. O comuníquese con un Asesor de Energía de Chelan PUD al (509) 661-4380.

APLAZAMIENTO DE AUMENTOS DE TARIFA

En reconocimiento del impacto económico del COVID-19, el Consejo de Comisionados de Chelan PUD autorizó el aplazamiento del aumento de tarifas hasta el 1 de diciembre. Estos aumentos estaban planeados para el 1ro de junio.

INFORMACIÓN SOBRE OTROS SERVICIOS DE CHELAN PUD

Muchos de los servicios en el PUD han reanudado las operaciones normales y nuestro equipo de trabajo continuará respondiendo a las interrupciones de servicio y realizando trabajo de mantenimiento necesario. Para obtener más información sobre los servicios de Chelan PUD, visite algunas de estas páginas o envíenos un correo electrónico a ContactUs@chelanpud.org.

