



Dear Benton PUD Customer,

Benton PUD values you as a customer and wants to make you aware of important customer rates and policy information. Annually, Benton PUD reminds our customers that the following information is available in the *Customer Service Rates and Policies* booklet, located on our website:

- Explanation of credit, collections, and deposit requirements
- Itemized listing of all rates and charges, for which you are responsible, and how to receive notice of public hearings on rate changes
- 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
- Bill payment policies, including due dates and late fees
- Explanation of payment arrangement options available, including budget payment plans, and home heating assistance from government and private sector organizations
- Explanation of the method you can use to discontinue service, circumstances under which service may be disconnected by the utility, and how to avoid disconnection
- Explanation of policy governing the confidentiality of proprietary customer information, including ways in which you can control access to the information
- Explanation of the method you may use to make inquiries to and file complaints with the utility, and the utility's procedures for responding to and resolving complaints and disputes

In addition, Benton PUD's annual report is available on our website and contains information for the previous calendar year, including: a general description of the number of customers per rate class; a summary of the average electricity rates per customer class in cents per kilowatt-hour; an explanation of the amount invested in conservation, non-hydro renewable resources, low-income energy assistance programs and the source of funding for the investments; and an explanation of the amount of federal, state, and local taxes collected and paid by the utility, including the amounts collected by the electric utility but paid directly by retail electric customers.

Other important information we provide to our customers includes:

- Benton PUD offers a voluntary Green Power program which gives customers an opportunity to help support additional purchases of renewable power by Benton PUD.
- Benton PUD's Calendar Year 2021 fuel mix is based on 2021 data reported by Benton PUD to the state Department of Commerce:

<b>Fuel Type</b>	<b>Percentage</b>
Coal	0.0
Hydroelectric	74.5
Natural Gas	0.0
Nuclear	9.5
Petroleum	0.0
Solar	0.0
Wind	7.2
Other Generation	3.5
Unspecified Sources *	5.3
<b>TOTAL</b>	<b>100.0</b>

*\*Unspecified sources are Benton PUD's market purchases when contracted resources are not sufficient to meet load and Benton PUD's allocation of Bonneville Power Administration's market purchases. Benton PUD may not know the specific generation resource for its market purchase transactions as counterparties are not required to disclose the specific generation resource at the time of transaction.*

For further information on the topics described above or for a copy of the *Customer Service Rates and Policies* booklet or annual report free of charge, please visit our website at [BentonPUD.org](http://BentonPUD.org), call (509) 582-2175, or email [webcsr@BentonPUD.org](mailto:webcsr@BentonPUD.org). Information is also available at either of Benton PUD's offices:

2721 W. 10<sup>th</sup> Avenue, Kennewick, WA 99336 (509) 582-2175  
250 N. Gap Road, Prosser, WA 99350 (509) 786-1841



Estimado cliente de Benton PUD,

Benton PUD lo valora como cliente y quiere informarle sobre las tarifas importantes de los clientes y la información de la póliza. Anualmente, Benton PUD recuerda a nuestros clientes que la siguiente información está disponible en las *Tarifas y Políticas de Servicio al Cliente folleto*, ubicadas en nuestro sitio web:

- Explicación de los requisitos de crédito, cobros y depósitos
- Lista detallada de todas las tarifas y cargos, de los cuales usted es responsable, y cómo recibir avisos de audiencias públicas sobre cambios de tarifas
- Una explicación de las políticas de medición, incluido el proceso utilizado para verificar la confiabilidad de los medidores y ajustar las facturas al descubrir errores en los medidores o mediciones.
- Políticas de pago de facturas, incluidas las fechas de vencimiento y los cargos por pagos atrasados
- Explicación de las opciones de arreglos de pago disponibles, incluyendo planes de pago de presupuesto y asistencia para la calefacción del hogar de organizaciones gubernamentales y del sector privado
- Explicación del método que puede utilizar para desconectar el servicio, circunstancias bajo las cuales la empresa de servicios públicos puede discontinuar el servicio y cómo evitar la desconexión
- Explicación de la política que rige la confidencialidad de la información de propiedad del cliente, incluidas las formas en que puede controlar el acceso a la información
- Explicación del método que puede utilizar para realizar consultas y presentar quejas ante la empresa de servicios públicos, y los procedimientos de la empresa de servicios públicos para responder y resolver quejas y disputas.

Además, el informe anual de Benton PUD está disponible in nuestro sitio web y contiene información para el año calendario anterior, que incluye: una descripción general del número de clientes por clase de tarifa; un resumen de las tarifas medias de electricidad por clase de cliente en centavos por kilovatio-hora; una explicación de la cantidad invertida en conservación, recursos renovables no hidroeléctricos, programas de asistencia energética para personas de bajos ingresos y la fuente de financiamiento para las inversiones; y una explicación de la cantidad de impuestos federales, estatales y locales recaudados y pagados por la empresa de servicios públicos, incluidos los montos recaudados por la empresa eléctrica pero pagados directamente por los clientes minoristas de electricidad.

Otra información importante que proporcionamos a nuestros clientes incluye:

- Benton PUD ofrece un programa voluntario de Energía Verde que brinda a los clientes la oportunidad de ayudar a respaldar compras adicionales de energía renovable por parte de Benton PUD.
- La mezcla de combustibles del año calendario 2021 de Benton PUD se basa en los datos de 2021 informados por Benton PUD al Departamento de Comercio del estado:

<b>Tipo de combustible</b>	<b>Porcentaje</b>
Carbón	0.0
Hidroeléctrica	74.5
Gas natural	0.0
Nuclear	9.5
Petróleo	0.0
Solar	0.0
Viento	7.2
Otra generación	3.5
Fuentes no especificadas *	5.3
<b>TOTAL</b>	<b>100.0</b>

*\*Las fuentes no especificadas son las compras de mercado de Benton PUD cuando los recursos contratados no son suficientes para satisfacer la carga y la asignación de Benton PUD de las compras de mercado de Bonneville Power Administration. Es posible que Benton PUD no conozca el recurso de generación específico para sus transacciones de compra de mercado, ya que las contrapartes no están obligadas a divulgar el recurso de generación específico en el momento de la transacción.*

Para obtener más información sobre los temas descritos anteriormente o para obtener una copia de las *Tarifas y Políticas de Servicio al Cliente folleto* o el informe anual de forma gratuita, visite nuestro sitio web en [Bentonpud.org](http://Bentonpud.org) o llame al (509) 582-2175, envíe un correo electrónico a [webcsr@BentonPUD.org](mailto:webcsr@BentonPUD.org). La información también está disponible en cualquiera de las oficinas de Benton PUD: