



Dear Customer,

Effective June 1, 2021, the Washington Utilities and Transportation Commission (WUTC) approved the resumption of collection activities, including the disconnection of service for non-payment as early as **July 31, 2021**. With this change, Avista will not resume charging deposits and reconnect fees until after January 21, 2022.

This means it is more important than ever to contact us if your account is past due.

We understand many of our customers continue to experience financial difficulties due to the COVID-19 pandemic and we want to work with you to keep your services connected. Avista Customer Service Representatives are here to help set up payment arrangements or to connect you with bill assistance or other services that may help you manage your bill. Without these arrangements, future interruption of service could occur.

Payment Arrangement Options

- Long term arrangements up to 18 months (Residential) or 12 months (Commercial)
- Short term payment plans
- Comfort Level Billing
- Changing your preferred billing due date

Bill Assistance for Residential Customers

If you need help with a past due balance, please contact us to discuss available options – you may be eligible to receive financial assistance through our new COVID-19 Debt Relief Program.

You can apply for financial assistance to help pay your bill through your local community action agency. Programs include:

- Low Income Home Energy Assistance Program (LIHEAP).
- Avista's Low Income Rate Assistance Program (LIRAP), including a Rate Discount for individuals 60 years and older and/or receiving disability income.
- Project Share, which provides financial assistance for an energy emergency or hardship.

For information on your local agency, please visit www.myavista.com/assistance or call an Avista customer service representative for more information.

Self-Service Options Online

- Emergency Payment Arrangements
- Online payments – Free for residential customers, free through checking or savings accounts for commercial customers.

Ways to Connect with Us

- Call (800) 227-9187
- Email us at askavista@myavista.com
- Direct Message on Facebook/AvistaUtilities

Please reach out if you need help. Customer Service Representatives are available to assist you Monday through Friday, 7:00 a.m. to 7:00 p.m. and Saturday 9:00 a.m. to 5:00 p.m. at **(800) 227-9187**.

Avista's energy services in Washington are regulated by the Utilities and Transportation Commission (UTC). If you would like additional information, you may also contact the UTC using the following information.

- 888-333-9882 (Toll Free),
- Consumer@utc.wa.gov
- P.O. Box 47250, Olympia, WA 98504

Sincerely,

Avista



Dear Customer,

A partir del 1 de junio de 2021, la Comisión de Transporte y Servicios Públicos de Washington (WUTC) aprobó la reanudación de las actividades de cobranza, incluida la desconexión del servicio por falta de pago a partir **del 31 de julio del 2021**. Con este cambio, Avista no reanudará el cobro de depósitos y tarifas de reconexión hasta después del 31 de enero de 2022.

Esto significa que es más importante que nunca ponerse en contacto con nosotros sobre su cuenta si está atrasada.

Entendemos que muchos de nuestros clientes continúan experimentando dificultades financieras debido a la pandemia del corona virus (COVID-19) y queremos trabajar con usted para mantener sus servicios conectados. Los representantes de servicio al cliente de Avista están aquí para ayudarlo a establecer arreglos de pago o conectarlo con asistencia de factura u otros servicios que puedan ayudarlo a administrar su factura. Sin estos arreglos, la futura interrupción del servicio podría ocurrir.

Opciones de acuerdos de pagos

- Arreglos de pago a largo plazo hasta 18 meses (residencial) o 12 meses (comercial)
- Planes de pago a corto plazo
- Facturación del nivel de comodidad
- Cambiar su fecha de vencimiento de la factura

Asistencia de factura para clientes residenciales

Si necesita ayuda con su saldo adeudado, comuníquese con nosotros para analizar las opciones disponibles; puede ser elegible para recibir asistencia financiera a través de nuestro Programa de Alivio de Deuda corona virus (COVID-19).

Usted también puede solicitar asistencia financiera para ayudar a pagar su factura a través de su agencia de acción comunitaria local. Los programas incluyen:

- Programa de asistencia energética para hogares de bajos ingresos (LIHEAP / Low Income Home Energy Assistance Program),
- Programa de asistencia para la tasa de hogares de bajos ingresos (LIRAP / Avista's Low Income Rate Assistance Programs), incluido un descuento en la tarifa para personas de 60 años o más y/o que reciben ingresos por discapacidad
- Proyecto compartir la cual proporciona asistencia financiera para una emergencia o dificultad (Project Share)

Para obtener información sobre su agencia local, visite el sitio web: www.myavista.com/assistance o llame a un representante de servicio al cliente de Avista para obtener más información.

Opciones de autoservicio en línea

- Arreglos de pago de emergencia
- Pagos en línea: gratis para clientes residenciales, gratis a través cuentas de cheques o de ahorros para clientes comerciales

Formas de ponerse en contacto con nosotros

- Servicio al cliente al (800) 227-9187
- A través de correo electrónico a askavista@myavista.com
- Mensaje directo en Facebook/sitio AvistaUtilities

Comuníquese si necesita ayuda. Representantes de servicio al cliente están disponibles para asistirle de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y los sábados de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. El número telefónico a donde se puede comunicar es **(800) 227-9187**.

Los servicios de energía de Avista en Washington están regulados por la Comisión de Servicios Públicos y Transporte (UTC). También puede comunicarse con UTC utilizando la siguiente información

- 888-333-9882 (totalmente gratis)
- Correo electrónico a consumer@utc.wa.gov
- P.O. Box 47250 Olympia WA 98504

Sinceramente,
Avista