

PROTECTIONS TO KEEP OREGON CUSTOMERS CONNECTED TO SERVICE

Cascade wants you to stay connected to your gas service. Below are protections that help keep you connected to your natural gas service.



ELIGIBILITY FOR INCOME-QUALIFIED PROTECTIONS

Residential customers are income-qualified if they have a household income less than or equal to 150% of the Federal Poverty Level (FPL) or less than or equal to 60% Oregon State Median Income (SMI). If you think you are income-qualified, call Cascade's customer service at **888-522-1130** to self-declare your household income, and, if applicable, start receiving Bill Payment Assistance through Cascade's Energy Discount Program and the other protections for income-qualified customers.

BILL PAYMENT ASSISTANCE

If you are income-qualified, you may receive a monthly bill discount. You simply need to self-declare your income and number of residents in your household to qualify. Arrearage relief grants are also available to you if you need help paying past due balances. You may enter a time payment arrangement to pay off any amount owing after the application of an arrearage relief grant.

To qualify for Cascade's Energy Discount Program, complete an online application at customer.cngc.com, call customer service at **888-522-1130** or contact your local Community Action Agency (CAA). A list of CAAs can be found at the bottom of Cascade's Low-Income Assistance programs webpage.

STAYING CONNECTED DURING SEVERE WEATHER OR AIR QUALITY EVENTS

Cascade will not disconnect the applicable customers for nonpayment during the following circumstances:

AIR QUALITY EVENTS

No Disconnects for Non-Payment when the air quality is bad

- When air quality is forecasted to be at or above 100 as issued on the website AirNow.gov, Residential and Small Commercial customers will not have their service disconnected for non-payment on the day of the event and 48 hours after the event (72 hours).
- Energy Discount Program customers or customers who have a Medical Certificate will not have their service disconnected for non-payment 24 hours before, the day of, and 48 hours after a day forecast to be a severe weather event (96 hours).

- Any residential customer may request a 24-hour extension of the moratorium.

COLD WEATHER NOVEMBER THROUGH APRIL

No Disconnects for Non-Payment in Freezing Winter Temperatures

- When temperatures of 32 degrees Fahrenheit or lower are forecast or a winter storm warning has been issued during the on-season (Nov-April), Residential customers will not have their service disconnected for non-payment during the 24 hours before, day of, and 48 hours after any day forecasted to have the cold weather event (96 hours).
- Energy Discount Program customers or customers who have a Medical Certificate will not have their service disconnected for non-payment 24 hours before, the day of, and 72 hours after a day forecast to be a severe weather event (120 hours).
- Any residential customer may request a 24-hour extension of the moratorium.

COLD WEATHER MAY THROUGH OCTOBER

No Disconnects for Non-Payment in Off-Season Freezing Temperatures

- During a severe weather off-season event, Residential customers will not have their service disconnected for nonpayment the day of the weather event and 48 additional hours after the event. A severe weather off-season event is defined as 32 degrees Fahrenheit or lower and a high temperature of 60 degrees Fahrenheit or below during the months of May through October.
- Energy Discount Program customers or customers who have a Medical Certificate will not have their service disconnected for non-payment the day of the severe weather event and three additional days after (96 hours).
- Any residential customer may request a 24-hour extension of the moratorium.

WILDFIRE EVACUATIONS

No Disconnects for Non-Payment During a Level 2 or 3 Wildfire Evacuation Order

- Commercial customers will not have their service disconnected for non-payment on the day of a level 2 or 3 evacuation and the day after the evacuation has been lifted.
- Residential customers will not have their service disconnected for non-payment on the day of a level 2 or 3 evacuation and two days after the evacuation have been lifted.

SERVICE RECONNECTIONS

DURING SEVERE COLD WEATHER EVENTS

- A residential customer who has been disconnected for non-payment seven days prior to a severe weather event may request to have their services temporarily reconnected without an upfront payment.

DURING AIR QUALITY EVENTS

- Small Commercial Customers disconnected for non-payment within the previous 72 hours may request to be reconnected during an AQI event without an upfront payment.

ENERGY DISCOUNT AND MEDICAL CERTIFICATE CUSTOMERS

- Energy Discount Program customers or customers with a Medical Certificate on file will not be charged any Reconnection Fee or be required to pay any outstanding balance to temporarily reconnect if they were disconnected for non-payment up to 7 days prior to either a severe weather event, winter storm notice, or a level 2 or 3 wildfire evacuation order. After-Hours Reconnection Fees will still apply.

MEDICAL CERTIFICATES

A customer with a medical certificate associated with their account will not be disconnected for nonpayment.

A customer may get a medical certificate if the customer or any member of that customer's household has a health condition where the disconnection of natural gas service would severely endanger the health of that person. A customer must provide Cascade with written confirmation of the health claim from a qualified medical professional within sixty days of self-attesting to needing a medical certificate. A medical certificate may last up to twenty-four months.

Customers with a medical certificate are required to enter into a time payment arrangement for any overdue balance and may re-negotiate the time payment arrangement if their household experiences financial hardship during the duration of their medical certificate.

FEE WAIVERS

- Energy Discount Program customers are not subject to late fees.
- The first field visit fee will be waived in a calendar year for an Energy Discount Program customer.
- Energy Discount Program customers or customers with a Medical Certificate on file will not be charged any Regular Hour Reconnection Fee for a reconnection during standard business hours following a disconnection for nonpayment. After-Hours Reconnection Fees will still apply.
- Residential customers may not have to pay their total past due balance to reconnect service.

TIME PAYMENT ARRANGEMENT

If you are struggling to pay your bill, call Cascade's customer service at **888-522-1130** to discuss payment options and time payment arrangements.

Scan the QR code on the back of this insert for a downloadable version of these protections.



www.cngc.com

PROTECCIONES PARA MANTENER A LOS CLIENTES DE OREGÓN CONECTADO AL SERVICIO

Cascade quiere que usted permanezca conectado a su servicio de gas. A continuación, encontrará protecciones que le ayudarán a mantener su servicio de gas natural.



ELEGIBILIDAD PARA PROTECCIONES CALIFICADAS POR INGRESOS

Los clientes residenciales cumplen los requisitos de ingresos si sus ingresos familiares son menores o iguales al 150 % del Nivel Federal de Pobreza (FPL) o menores o iguales al 60 % del Ingreso Medio del Estado de Oregón (SMI). Si considera que cumple los requisitos de ingresos, llame al servicio de atención al cliente de Cascade al 888.522.1130 para autodeclarar sus ingresos familiares y, si corresponde, comenzar a recibir Asistencia para el Pago de Facturas a través del Programa de Descuento de Energía de Cascade y otras protecciones para clientes que califiquen según sus ingresos.

ASISTENCIA PARA EL PAGO DE FACTURAS

Si cumple con los requisitos de ingresos, podría recibir un descuento en su factura mensual. Solo tiene que declarar sus ingresos y el número de residentes en su hogar para calificar. También dispone de subvenciones de alivio por mora si necesita ayuda para pagar saldos vencidos. Puede concertar un acuerdo de pago a plazos para liquidar cualquier monto adeudado después de solicitar una subvención de alivio por mora.

Para calificar para el Descuento de Energía de Cascade Programa, Complete una solicitud en línea en customer.cngc.com, llame al servicio de atención al cliente al 888.522.1130 o contactarse Agencia de Acción Comunitaria (CAA) local. Puede encontrar una lista de CAA al final de la página web de programas de asistencia para personas de bajos ingresos de Cascade.

MANTENERSE CONECTADO DURANTE EVENTOS CLIMÁTICOS GRAVES O CON CALIDAD DEL AIRE

Cascade no desconectará a los clientes correspondientes por falta de pago durante las siguientes circunstancias:

EVENTOS DE CALIDAD DEL AIRE

No se realizan desconexiones por falta de pago cuando la calidad del aire es mala

- Cuando se pronostica que la calidad del aire será igual o superior a 100 según lo publicado en el sitio web AirNow.gov, a los clientes residenciales y comerciales pequeños no se les desconectará el servicio por falta de pago el día del evento y 48 horas después del evento (72 horas).
- A los clientes del Programa de Descuento de Energía o a los clientes que tengan un Certificado Médico no se les desconectará el servicio por falta de pago 24 horas antes, el mismo día y 48 horas después de un día pronosticado como evento climático severo (96 horas).

- Cualquier cliente residencial podrá solicitar una extensión de la moratoria por 24 horas.

CLIMA FRÍO DE NOVIEMBRE A ABRIL

No se realizarán desconexiones por falta de pago en temperaturas gélidas en invierno

- Cuando se pronostican temperaturas de 32 grados Fahrenheit o inferiores o se ha emitido una advertencia de tormenta invernal durante la temporada alta (noviembre-abril), los clientes residenciales no tendrán su servicio desconectado por falta de pago durante las 24 horas anteriores, el día del evento y las 48 horas posteriores a cualquier día pronosticado como de clima frío (96 horas).
- A los clientes del Programa de Descuento de Energía o a los clientes que tengan un Certificado Médico no se les desconectará el servicio por falta de pago 24 horas antes, el mismo día y 72 horas después de un día pronosticado como evento climático severo (120 horas)
- Cualquier cliente residencial podrá solicitar una extensión de la moratoria por 24 horas

CLIMA FRÍO DE MAYO A OCTUBRE

No se realizarán desconexiones por falta de pago en temperaturas gélidas fuera de temporada

- Durante un evento fuera de temporada por clima severo, los clientes residenciales no sufrirán la desconexión del servicio por falta de pago el día del evento ni durante las 48 horas posteriores. Un evento fuera de temporada por clima severo se define como una temperatura de 0 °C o inferior y una temperatura máxima de 15 °C o inferior durante los meses de mayo a octubre.
- Los clientes del Programa de Descuento de Energía o los clientes que tengan un Certificado Médico no tendrán su servicio desconectado por falta de pago el día del evento climático severo y tres días adicionales después (96 horas).
- Cualquier cliente residencial podrá solicitar una extensión de la moratoria por 24 horas.

EVACUACIONES POR INCENDIOS FORESTALES

No se realizarán desconexiones por falta de pago durante una orden de evacuación por incendio forestal de nivel 2 o 3

- A los clientes comerciales no se les desconectará el servicio por falta de pago el día de una evacuación de nivel 2 o 3 ni el día después de que se levante la evacuación.
- A los clientes residenciales no se les desconectará el servicio por falta de pago el día de una evacuación de nivel 2 o 3 ni dos días después de que se haya levantado la evacuación.

RECONEXIONES DE SERVICIO

DURANTE EVENTOS CLIMÁTICOS DE FRÍO INTENSO

- Un cliente residencial que haya sido desconectado por falta de pago siete días antes de un evento climático severo puede solicitar que se le reconecten sus servicios temporalmente sin un pago inicial.

DURANTE EVENTOS DE CALIDAD DEL AIRE

- Los pequeños clientes comerciales desconectados por falta de pago dentro de las 72 horas anteriores pueden solicitar ser reconectados durante un evento de AQI sin un pago por adelantado.

CLIENTES CON DESCUENTO DE ENERGÍA Y CERTIFICADO MÉDICO

- A los clientes del Programa de Descuento de Energía o a los clientes con un Certificado Médico en archivo no se les cobrará ninguna Tarifa de Reconexión ni

se les requerirá que paguen ningún saldo pendiente para reconectarse temporalmente si fueron desconectados por falta de pago hasta 7 días antes de una emergencia médica grave. Evento meteorológico, aviso de tormenta invernal u orden de evacuación por incendio forestal de nivel 2 o 3. Se aplicarán cargos por reconexión fuera del horario laboral.

CERTIFICADOS MÉDICOS

Un cliente con un certificado médico asociado a su cuenta no será desconectado por falta de pago.

Un cliente puede obtener un certificado médico si, él o algún miembro de su hogar, padece una afección médica que ponga en grave peligro la desconexión del servicio de gas natural. El cliente debe proporcionar a Cascade una confirmación por escrito de la reclamación de salud, emitida por un profesional médico cualificado, dentro de los sesenta días siguientes a la declaración de la necesidad de un certificado médico. Un certificado médico puede tener una vigencia de hasta veinticuatro meses.

Los clientes con un certificado médico deben celebrar un acuerdo de pago a plazos por cualquier saldo vencido y pueden renegociar dicho acuerdo si su hogar experimenta dificultades financieras durante la duración de su certificado médico.

EXENCIONES DE TARIFAS

- Los clientes del Programa de Descuento de Energía no son sujetos a cargos por mora.
- La primera tarifa de visita de campo se eximirá en un año calendario para un cliente del Programa de Descuento de Energía.
- A los clientes del Programa de Descuento de Energía o con un Certificado Médico en archivo no se les cobrará la Tarifa de Reconexión por Hora Regular por una reconexión durante el horario laboral habitual después de una desconexión por falta de pago. Se seguirán aplicando las Tarifas de Reconexión Fuera del Horario Laboral.
- Es posible que los clientes residenciales no tengan que pagar el saldo total vencido para reconectar el servicio.

ACUERDO DE PAGO A TIEMPO

Si tiene dificultades para pagar su factura, llame al servicio de atención al cliente de Cascade al 888-522-1130 para discutir las opciones de pago y los plazos de pago.

Escanee el código QR en la parte posterior de este inserto para obtener una versión descargable de estas protecciones.



In the Community to Serve®