



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 califican 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 contactar su Agencia de Acción Comunitaria (CAA) local. Puede encontrar una lista de CAA al final de [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.

EXENCIOS DE TARIFAS

- Los clientes del Programa de Descuento de Energía son no 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.

PROTECCIONES TEMPORALES HASTA EL 1 DE MARZO DE 2026

Desde el 1 de enero de 2026 hasta el 1 de marzo de 2026, estarán vigentes las siguientes protecciones para los clientes:

- Si se comunica con Cascade y declara tener dificultades económicas, recibirá una pausa de 30 días en la desconexión por falta de pago.
- Si usted es un cliente calificado por ingresos o tiene un certificado médico con la compañía, no se le desconectará el servicio por falta de pago.
- Si es cliente de un certificado médico, no recibirá ningún cargo por demora.
- Si es necesario, puede solicitar un plan de pago a plazos de hasta 24 meses.