

de asistencia energética para personas de bajos ingresos, el cliente puede calificar bajo el programa de Moratoria de Pagos de Invierno para Personas de Bajos Ingresos para que el servicio de gas continúe con arreglos de pago especiales entre noviembre y noviembre. 15 y 15 de marzo.

- El pago de cualquier monto moroso a una de nuestras estaciones de pago designadas será lo mismo que un pago directo a nosotros, siempre que el cliente nos informe que se realizó el pago y podamos confirmarlo.
- Haremos esfuerzos razonables para restaurar el servicio dentro de las 24 horas cuando se haya eliminado la causa de la interrupción y cuando se hayan pagado los montos adeudados, incluido cualquier depósito correspondiente, o según lo ordene el WUTC en espera de cualquier disputa de buena fe entre un cliente y Cascade.
- Podremos cobrar una tarifa, según lo especificado en nuestra tarifa, por restablecer el servicio cuando éste haya sido discontinuado por falta de pago de facturas.
- Los clientes residenciales que adeudan una factura anterior y no tienen los medios para pagar la factura completa, pueden restablecer el servicio pagando un depósito. No se negará el servicio si un cliente tiene una factura anterior sin pagar, pero si no se hacen ni se siguen los arreglos de pago, se tomarán otras medidas de cobro.

#### PLANES DE PAGO

Si un cliente no puede pagar la factura de gas en su totalidad, se pueden hacer arreglos con Cascade para pagar parte del monto adeudado inmediatamente y el resto en pagos. Si se llega a este acuerdo, se desarrollará un calendario de hasta 12 meses que describa cómo se pagará el saldo. Cascade tiene muchas opciones de pago disponibles para ayudar a los clientes a administrar sus facturas mensuales. El Plan de Pago Presupuestario nivela la factura mensual al reducir las fluctuaciones provocadas por los cambios en el clima y el costo de la energía. Nuestro servicio de pago en línea permite al cliente pagar su factura de gas en nuestro sitio web; es un servicio gratis, cómodo y seguro.

#### RECURSOS ADICIONALES

Para solicitar el envío por correo de una copia de este folleto, "Resumen de derechos y responsabilidades", comuníquese con el Servicio de atención al cliente de Cascade al **1-888-522-1130**, o visite nuestro sitio web en [www.cngc.com](http://www.cngc.com).

Las tarifas, reglas y regulaciones vigentes también se publican en nuestro sitio web para comodidad de los clientes.

Puede encontrar una copia de las reglas del gas, capítulo 480-90 WAC, en

<http://app.leg.wa.gov/WAC/default.aspx?cite=480-90>

#### QUEJAS Y DISPUTAS

Cada queja o disputa que recibamos será investigada de inmediato y el resultado se informará al cliente. Cualquier acción correctiva necesaria se realizará lo más rápido posible. Si un cliente no está

satisfecho con los resultados o la decisión, puede comunicarse con la Comisión de Transporte y Servicios Públicos de Washington (WUTC) para una revisión adicional de la disputa de la queja. Llame gratuitamente a la Línea de Ayuda de Protección al Consumidor al 1-888-333-9882 de 8:30 am a 4:30 pm o escriba el UTC al PO Box 47250, Olympia, WA 98504. Por favor incluya una dirección de devolución. Envíe un correo electrónico a [consumer@utc.wa.gov](mailto:consumer@utc.wa.gov) o presente la solicitud electrónicamente utilizando un formulario de queja en línea disponible visitando el sitio web de WUTC en [www.utc.wa.gov](http://www.utc.wa.gov).

#### Corporación de Gas Natural en cascada

Apartado postal 7608, Boise, ID 83707-1608

Fax: 888-649-9912

7:30 am a 6:30 pm de lunes a viernes | Emergencias 24/7

888-522-1130

#### CONECTEMOS

Para obtener actualizaciones, alertas y nuestro contenido semanal exclusivo, siga a Cascade en nuestros sitios de redes sociales.

Escanee los códigos QR con un dispositivo móvil y vaya directamente a nuestros canales de redes sociales o visite nuestro sitio web para obtener enlaces a cada una de nuestras páginas. [www.cngc.com](http://www.cngc.com)

Instagram®



@cascada\_natural\_gas

X®



@cascadenatgas

YouTube®



@cascadenaturalgascorp

Facebook®



@cascadanaturalgas

LinkedIn®



@cascada-gas-natural



Cascade en línea  
Servicios Contables



¡Escanee ahora,  
inscríbese hoy!

07/2023



In the Community to Serve®

[www.cngc.com](https://www.cngc.com)

# RESUMEN DE DERECHOS Y RESPONSABILIDADES PARA CLIENTES DE SERVICIOS PÚBLICOS DE WASHINGTON



El sol se pone detrás del Puente Azul sobre el río Columbia, ubicado en Tri-Cities (Kennewick), Washington.

Este es un resumen de las políticas de servicio al cliente para los clientes residenciales y comerciales pequeños de Cascade Natural Gas Corporation según lo determinado por la Comisión de Transporte y Servicios Públicos de Washington.



In the Community to Serve®

[www.cngc.com](https://www.cngc.com)

## ESTABLECIENDO CRÉDITO

- Servicio Residencial.** Es posible que no se le solicite a un cliente que pague un depósito si: **a)** Durante los últimos 12 meses, el cliente tuvo un servicio continuo con nosotros y no recibió más de dos avisos de morosidad, y el servicio del cliente no fue cortado por no pagar el monto adeudado; **b)** El cliente proporciona una referencia escrita de otra empresa de servicios públicos del mismo tipo que la que solicita el servicio que demuestre que tiene un historial de pagos satisfactorio como se describe en "a" arriba; **c)** El cliente ha estado empleado consecutivamente durante los últimos 12 meses y actualmente está empleado o tiene una fuente regular de ingresos; **d)** El cliente puede proporcionar un garante satisfactorio. Un garante es alguien con crédito satisfactorio (como se describe anteriormente) que promete, por escrito, que si el cliente no paga su factura, pagará a la factura del cliente la misma cantidad que se le hubiera requerido para pagar un depósito.
- Servicio no residencial.** Se requerirá que el cliente demuestre que tiene un riesgo crediticio satisfactorio por los medios adecuados según las circunstancias. Si el cliente no puede demostrar que tiene un riesgo crediticio satisfactorio, se le pedirá que proteja su cuenta.

## REQUISITOS DE DEPÓSITO

- Podemos exigirle a un cliente que pague un depósito bajo cualquiera de las siguientes circunstancias: **a)** Un cliente no puede establecer un historial crediticio satisfactorio (consulte "Establecimiento de crédito" más arriba); **b)** El servicio del cliente ha sido desconectado por falta de pago de cantidades adeudadas por una clase de servicio similar; **c)** El cliente tiene un saldo vencido impago por una clase de servicio similar; **d)** Se han enviado al cliente tres o más avisos de morosidad durante los 12 meses anteriores; o **mi)** El servicio se brindará en una residencia donde todavía reside un cliente anterior y queda un saldo pendiente por el servicio de ese cliente.
- Pagar el depósito:** **a)** Cuando requerimos un depósito, éste no será superior a una sexta parte de la factura anual estimada. Los depósitos vencen y son pagables a más tardar a las 5 p. m. del sexto día hábil después de que se envía por correo o se entrega la notificación del depósito requerido. **b)** Si un cliente no puede pagar el monto total del depósito, puede pagar la mitad del depósito antes de que se active el servicio y aceptar pagar el resto del depósito en cantidades mensuales iguales durante los primeros dos meses de servicio. Cascade Natural Gas Corporation (Cascade) y el solicitante o cliente pueden hacer otros arreglos de pago mutuamente aceptables. **c)** Si requerimos un depósito de un cliente y él/ella no puede pagarlo, como alternativa, él/ella puede pagar por adelantado cualquier cargo inicial y cargos de servicio regulares razonablemente estimados o facturaciones presupuestadas en períodos correspondientes a nuestros períodos de facturación regulares durante la duración de tiempo se habría requerido un depósito. **d)** Es posible que solicitemos un depósito nuevo o mayor cuando las condiciones lo justifiquen. Si se requiere un depósito nuevo o mayor, se notificará al cliente por escrito el motivo. Si un garante aseguró el depósito original y no acepta ser responsable del depósito adicional, el cliente deberá pagar el depósito adicional.
- Reembolso del Depósito:** **a)** Reembolsamos los depósitos más intereses si, durante 12 meses consecutivos después del pago del depósito, el cliente ha pagado el servicio a su vencimiento de manera rápida y satisfactoria. Es decir: **(i)** No hemos iniciado procedimientos de desconexión contra el cliente; o **(ii)** Hemos enviado al cliente no más de dos avisos de atraso. **b)** Si el cliente ha cumplido las condiciones en "a" arriba,

aplicaremos el depósito más intereses a la cuenta del cliente, o reembolsaremos el depósito más intereses directamente al cliente; **c)** Cuando se interrumpe el servicio, si el cliente aún no ha recibido su depósito según el punto "b" anterior, se devolverá el monto del depósito más los intereses devengados, menos los montos adeudados por el servicio prestado; **d)** Los depósitos más los intereses acumulados, menos cualquier saldo pendiente de la cuenta corriente, pueden transferirse si el cliente se muda a otra dirección atendida por Cascade.

## FACTURACIÓN

Al cliente se le emitirá una factura mensual por el servicio de gas que se facturará en función del uso térmico del cliente registrado en el medidor de gas en la dirección de servicio. La factura del cliente mostrará la fecha de vencimiento del pago así como el monto adeudado.

## CUENTAS MOROSAS

Las facturas vencen 15 días después de la fecha de envío. Enviaremos a los clientes un aviso adicional antes de que se corte el servicio. Si el servicio se interrumpe por falta de pago, exigiremos el pago del saldo vencido total, un depósito y, si corresponde, una tarifa de reconexión para restaurar el servicio.

## INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO

- El cliente debe avisarnos con al menos tres días de antelación si tiene intención de interrumpir el servicio. Un cliente no será responsable del uso después de la fecha de interrupción solicitada si recibió la notificación adecuada. Si un cliente se muda de la residencia y no solicita la interrupción del servicio, será responsable de pagar el servicio recibido en la dirección del servicio hasta que podamos confirmar que el local ha sido desocupado o que una nueva parte responsable está tomando el servicio.
- Podemos interrumpir el servicio por cualquiera de los siguientes motivos: **a)** Si un cliente no paga sus facturas a tiempo. **b)** Si un cliente utiliza gas para fines o propiedades distintas a las especificadas en su solicitud. **c)** Si un cliente no elimina cualquier condición peligrosa que exista en tuberías, ventilación, electrodomésticos, etc. **d)** Si un cliente no paga los cargos adecuados, incluido un depósito, según lo dispuesto en nuestra tarifa. **mi)** Si un banco u otra institución financiera rechaza el pago de un saldo moroso con un cheque después de que hayamos emitido el aviso de desconexión correspondiente. **f)** Si a un empleado se le niega el acceso al local. **gramo)** Si se violan las reglas, acuerdos de servicios o tarifas presentadas. **h)** Si se utiliza equipo que afecte negativamente nuestro servicio a otros clientes. **i)** Si el servicio se obtiene o utiliza de manera fraudulenta o si nuestra propiedad es manipulada.
- Excepto en caso de peligro para la vida o la propiedad, o uso fraudulento, deterioro del servicio o violación de la ley, se aplicarán las siguientes pautas para la interrupción del servicio: **a)** Daremos un aviso por escrito de la interrupción, ya sea por correo o mediante entrega del aviso, a las instalaciones de un cliente. El servicio no se interrumpirá antes del sexto día hábil después de que el aviso se envíe por correo o se entregue personalmente. La notificación se considerará entregada si se entrega a una persona aparentemente competente en el domicilio o a un empleado de una cuenta comercial. Si no hay nadie disponible para recibir el aviso, se considerará entregado cuando esté adherido a la puerta principal de la residencia u oficina comercial. Por falta de pago de un depósito, no interrumpiremos el servicio antes de las 5 p. m. del octavo día hábil después de la fecha de entrega o envío por correo.

Antes de que se produzca la interrupción del servicio, haremos un esfuerzo de buena fe para comunicarnos con el cliente en persona, por teléfono o mediante un aviso adicional por correo, para informarle sobre la interrupción pendiente y los motivos de interrupción. Si no hemos descontinuado el servicio dentro de los 10 días hábiles posteriores a la fecha de vencimiento del primer aviso y si no se han hecho otros arreglos mutuamente aceptables, el aviso de discontinuación será nulo y debemos entregar un nuevo aviso antes de que se pueda suspender el servicio. Todos los avisos de atraso o interrupción indicarán los motivos del aviso y cómo comunicarse con Cascade para responder cualquier pregunta. Todos los avisos indicarán con precisión los montos adeudados por los servicios sujetos a interrupción. **b)** Excepto en caso de peligro para la vida o la propiedad, no interrumpiremos el servicio los sábados, domingos o feriados legales, ni en cualquier otro día en el que no podamos restablecer el servicio el mismo día o el siguiente. **c)** Cuando un empleado de Cascade es enviado a suspender el servicio, aceptará el pago. Si un cliente paga un monto mayor al saldo pendiente, el monto adicional se acreditará en su cuenta. Podemos cobrar una tarifa, según lo especificado en nuestra tarifa, si visitamos las instalaciones de un cliente para interrumpir el servicio por falta de pago de una factura y se recibe el pago. **d)** Haremos todos los esfuerzos razonables para notificar a todas las personas que residen en una unidad de viviendas múltiples o en un complejo con medidor maestro, como un edificio de apartamentos, antes de interrumpir el servicio. Si uno o más de los ocupantes de dicha unidad lo solicita, debemos permitir cinco días adicionales para que los residentes hagan arreglos para continuar con el servicio. **mi)** Cuando se sepa que el servicio se brinda a un hospital, clínica médica, hogar de ancianos o cualquier otro centro de atención médica autorizado o certificado por el Departamento de Salud, proporcionaremos copias de cualquier aviso de interrupción al Secretario, Departamento de Salud y Asuntos Sociales del Estado de Washington. Servicios, así como al cliente. **f)** Si un cliente busca algún recurso o apelación ante un representante de la empresa o ante WUTC, no interrumpiremos el servicio, siempre que pague los montos que no se hayan disputado en el momento de su vencimiento. **gramo)** Si un cliente nos notifica sobre una emergencia médica que requiere la continuación del servicio residencial, continuaremos el servicio por un período de gracia de cinco días hábiles. Dentro del período de gracia de cinco días, solicitaremos al cliente que proporcione un certificado firmado por un profesional médico calificado que indique que la interrupción del servicio de gas agravará una condición médica existente o creará una emergencia médica para un residente permanente de la propiedad donde se brinda el servicio. se representa. El servicio no se suspenderá ni se restablecerá durante el tiempo que se certifique que existe el peligro para la salud, pero no más de 60 días sin renovación. El certificado debe ser por escrito e indicar la ubicación del residente, una explicación de cómo la condición médica actual se vería agravada por la desconexión, el tiempo que se espera que dure la condición y el nombre, número de teléfono, título y firma del el profesional médico calificado. Una emergencia médica no exime a un cliente de pagar cargos morosos y continuos, y le exigiremos que celebre un acuerdo de pago dentro de los cinco días hábiles. Un cliente puede reclamar una emergencia médica y tener derecho a los beneficios sólo dos veces dentro de un período de 120 días. **h)** Un cliente puede designar a un tercero para recibir una notificación de interrupción u otros asuntos que afecten el servicio de gas. **i)** Si el ingreso familiar de un cliente es igual o menor que el máximo permitido para ser elegible bajo el plan estatal