

RIGHTS AND RESPONSIBILITIES SUMMARY FOR OREGON UTILITY CUSTOMERS



This is a summary of the customer service policies for Cascade Natural Gas Corporation's residential and small commercial customers, as determined by the Consumer Services Division of the Public Utility Commission (PUC).

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 División de Servicios al Consumidor de la Comisión de Servicios Públicos (PUC).

THE FOLLOWING POLICIES COVER CUSTOMER RIGHTS AND RESPONSIBILITIES.

Cascade Natural Gas Corporation's main obligation is to provide customers with reliable services at rates approved by the PUC.

Customers' main obligations are to pay for the services they use, to not damage or tamper with the company's facilities, and to notify the company of a move, if changes are necessary to the services provided or to report a problem.

DEPOSITS – If a deposit is required, a customer may have the right to pay up to three installments: (1) before service is initiated, (2) in 30 days, and (3) in 60 days.

THIRD-PARTY NOTICES – A customer has the option to designate another person to receive bills and notices if, for some reason, the customer is unable to receive or understand those bills and notices. Notices may be furnished in another language at a customer's request.

FINANCIAL ASSISTANCE – Several programs, including Oregon's Oregon's Low-Income Home Energy Assistance Program (LIHEAP) and Cascade's income-qualified bill payment assistance and rate discount programs, offer qualifying customers with financial assistance.

DISCONNECTION NOTICES – A customer's gas service may be disconnected with proper notification. Cascade will send a 20 calendar-day notice when disconnecting for nonpayment, and another notice five days before disconnection. Cascade will also try to contact the customer the day the disconnection is scheduled. Small commercial customers will receive a notice five calendar days before disconnection for nonpayment.

Residential customers will not have their service disconnected for non-payment when a customer has a medical certificate, or during a severe weather event as defined in Chapter 860, Division 021 of the Oregon Administrative Rules. If you have a medical certificate, temperatures in your area are forecasted to be at or below 32° F, the Air Quality Index is at or above 100, or you are located in an area where a level 2 or level 3 wildfire evacuation notice or order has been issued, please contact customer service at **888-522-1130** to discuss your protections or visit our website at www.cngc.com/customer-protections.

Services can be disconnected at any time without customer notification if: (1) A situation exists that is immediately dangerous to the customer's life, physical safety or property; (2) the PUC, a court or other authorized public agency orders a disconnection; or (3) natural gas is used without authorization.

MEDICAL CERTIFICATES – If a customer or household member has a serious health problem and the customer's gas service will be disconnected for non-payment, the customer may self-certify that service disconnection would significantly endanger the physical health of the customer or a household member. A self-certification must be confirmed in writing by a qualified medical professional within 60 days. A medical certificate will prevent immediate disconnection of service and requires Cascade to allow the customer to set up a payment plan for the overdue bill.

PAYMENT PLANS – If a customer is unable to pay a gas bill in full, arrangements may be made with Cascade to pay part of the amount due immediately and the remainder in installments. If this arrangement is made, a schedule will be developed outlining how the balance will be paid.

Cascade has many payment options available to help customers manage monthly bills. The Budget Payment Plan helps customers budget by billing them an even amount each month all year, so that customers do not have to pay larger bills in the winter when more gas is used.

Online payment service allows customers to pay gas bills on Cascade's website; it is a free, convenient and secure service.

LATE PAYMENT CHARGES – Customers are responsible for paying their bill by the due date shown on the front of their billing statement. At the time of the next billing cycle, a fee may be assessed on unpaid balances of \$200 or more. A late payment charge will not be assessed to customers established to be low-income per OAR 860-021-0180.

RESOLVING DISPUTES – For a dispute with Cascade that is not resolved by contacting the company, the PUC's Consumer Services Division is available for support. A complaint may be filed with the Consumer Services Division by calling 503-378-6600 or toll-free, 800-522-2404

(voice) or for Teletype (TTY) users call 800-648-3458. For more information on filing complaints visit the Consumer Help section of the Oregon PUC website at www.oregon.gov/puc.

CONSUMER ORGANIZATIONS – The PUC Consumer Services Division maintains a list of organizations that offer help to consumers with contact information. Call the PUC to request the list, toll-free at 800-522-2404.

ENERGY TRUST DATA SHARING – Oregon customers are eligible to receive energy efficiency services and incentives from Energy Trust of Oregon, an independent nonprofit organization overseen by the PUC. These services are funded by a "Public Purpose Charge" on consumer accounts. To help enable the effective delivery of Energy Trust programs, the PUC has established administrative rules governing how utilities and Energy Trust share customer information.

LAS SIGUIENTES POLÍTICAS CUBREN LOS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE.

La principal obligación de Cascade Natural Gas Corporation es brindar a los clientes servicios confiables a tarifas aprobadas por la PUC.

Las principales obligaciones de los clientes son pagar por los servicios que utilizan, no dañar o alterar las instalaciones de la empresa y notificar a la empresa cualquier mudanza, si es necesario realizar cambios en los servicios prestados o informar algún problema.

DEPÓSITOS: si se requiere un depósito, un cliente puede tener derecho a pagar hasta tres pagos: (1) antes de que se inicie el servicio, (2) en 30 días, y (3) en 60 días.

AVISOS DE TERCEROS: un cliente tiene la opción de designar a otra persona para recibir facturas y avisos si, por algún motivo, el cliente no puede recibir o comprender dichas facturas y avisos. Los avisos pueden enviarse en otro idioma a petición del cliente.

ASISTENCIA FINANCIERA: mejor optemos por esto: varios programas brindan ayuda financiera, dependiendo de las circunstancias del cliente, incluido el Programa de asistencia de energía para hogares de bajos ingresos (LIHEAP) de Oregon y los programas de asistencia para el pago de facturas y descuentos de tarifas de Cascade, que brindan asistencia a Clientes calificados que necesitan ayuda con las facturas de calefacción en invierno.

AVISOS DE DESCONEXIÓN: el servicio de gas de un cliente puede desconectarse con la notificación adecuada. Le enviaremos un aviso de 20 días naturales cuando se desconecte por falta de pago, y otro aviso cinco días antes de la desconexión. También intentaremos contactar con el cliente el día programado para la desconexión. Los pequeños clientes comerciales recibirán un aviso cinco días naturales antes de la desconexión por falta de pago.

Los servicios se pueden desconectar en cualquier momento sin notificación al cliente si: (1) Existe una situación que es inmediatamente peligrosa para la vida, la seguridad física o la propiedad del cliente; (2) la PUC, un tribunal u otra agencia pública autorizada ordena una desconexión; o (3) se utiliza gas natural sin autorización.

CERTIFICADOS MÉDICOS: si un cliente o miembro del hogar tiene un problema de salud grave y el servicio de gas del cliente será desconectado por falta de pago, el cliente puede autocertificar que la desconexión del servicio pondría en peligro significativamente la salud física del cliente o del miembro del hogar.

Una autocertificación debe ser confirmada por escrito por un profesional médico calificado dentro de los 30 días. Un certificado médico evitará la desconexión inmediata del servicio y requiere que Cascade permita al cliente establecer un plan de pago para la factura vencida.

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 de inmediato 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 Presupuestado ayuda a los clientes a presupuestar pagando una cantidad mensual uniforme durante todo el año, en lugar de pagar facturas más altas en el invierno, cuando se utiliza más gasolina.

El servicio de pago en línea permite a los clientes pagar facturas de gas en nuestro sitio web; es un servicio gratuito, cómodo y seguro.

CARGOS POR PAGOS TARDES: los clientes son responsables de pagar su factura antes de la fecha de vencimiento que se muestra en el frente de su estado de cuenta.

En el momento del siguiente ciclo de facturación, se puede aplicar un cargo a los saldos impagos de \$200 o más. No se aplicará un cargo por pago atrasado a los clientes establecidos como bajos ingresos según OAR 860-021-0180.

RESOLUCIÓN DE DISPUTAS: para una disputa con Cascade que no se resuelve comunicándose con la empresa, la División de Servicios al Consumidor de la PUC está disponible para brindar asistencia. Se puede presentar una queja ante la División de Servicios al Consumidor llamando al 503-378-6600 o al número gratuito 800-522-2404 (voz) o para usuarios de Teletipo (TTY) llamando al 800-648-3458. Para obtener más información sobre cómo presentar quejas, visite la sección de Ayuda al consumidor del sitio web de la PUC de Oregón en www.oregon.gov/puc.

ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES: La División de Servicios al Consumidor de la PUC mantiene una lista de organizaciones que ofrecen ayuda a los consumidores con información de contacto. Llame a la PUC para solicitar la lista, de forma gratuita al 800-522-2404.

INTERCAMBIO DE DATOS DE ENERGY TRUST: los clientes de Oregón son elegibles para recibir servicios e incentivos de eficiencia energética de Energy Trust of Oregon (ET), una organización independiente sin fines de lucro supervisada por la PUC. Estos servicios se financian mediante un "Cargo de Propósito Público" en las cuentas de los consumidores. Para ayudar a permitir la entrega efectiva de los programas de ET, la PUC ha establecido reglas administrativas que rigen cómo las empresas de servicios públicos y ET comparten la información de los clientes.

OREGON ADMINISTRATIVE RULES / REGLAS ADMINISTRATIVAS

Summarized below are Oregon Administrative Rules 860-086-0000 through 860-086-0040, and through amendments made in Order No. 12-323, entered Aug. 23, 2012.

A continuación se resumen las Reglas Administrativas de Oregón 860-086-0000 a 860-086-0040, y mediante enmiendas realizadas en la Orden No. 12-323, ingresada el 23 de agosto de 2012.

<http://apps.puc.state.or.us/orders/2012ords/12-323.pdf>

- ▶ Cascade must provide certain residential and commercial customer information to Energy Trust, including customer name, service address, historical usage, heat type and rate type.
- ▶ Energy Trust will protect customers' information, and may only use this data to design, evaluate and improve service to customers.
- ▶ If a customer agrees to allow Energy Trust to access data as a condition of participation in an Energy Trust program, that agreement takes precedence over the above-mentioned provisions.
- ▶ Energy Trust may use utility-provided contact information to inform customers of Energy Trust financial incentives and services. Customers that do not wish to be contacted by Energy Trust, may submit a do-not-contact request to Energy Trust of Oregon, 421 SW Oak St., Suite 300, Portland, OR 97204.
- ▶ Energy Trust must provide Cascade with information regarding a customer's participation in Energy Trust's programs, including name, address, meter number and participation information such as efficiency measures installed.

- ▶ Cascade debe proporcionar cierta información de clientes residenciales y comerciales a Energy Trust, incluido el nombre del cliente, la dirección de servicio, el uso histórico, el tipo de calefacción y el tipo de tarifa.
- ▶ Energy Trust protegerá la información de los clientes y solo podrá utilizar estos datos para diseñar, evaluar y mejorar el servicio a los clientes.
- ▶ Si un cliente acepta permitir que Energy Trust acceda a los datos como condición para participar en un programa de Energy Trust, ese acuerdo tiene prioridad sobre las disposiciones mencionadas anteriormente.
- ▶ Energy Trust puede usar la información de contacto proporcionada por la empresa de servicios públicos para informar a los clientes sobre los incentivos y servicios financieros de Energy Trust. Los clientes que no deseen ser contactados por Energy Trust, pueden enviar una solicitud de no contacto a Energy Trust of Oregon, 421 SW Oak St., Suite 300, Portland, OR 97204.
- ▶ Energy Trust debe proporcionar a Cascade información sobre la participación de un cliente en los programas de Energy Trust, incluido el nombre, la dirección, el número de medidor e información de participación, como las medidas de eficiencia instaladas.

FOR MORE INFORMATION / PARA MÁS INFORMACIÓN

For questions about any of the matters described in this summary, please contact Cascade or the PUC Consumer Services Division.

Si tiene preguntas sobre cualquiera de los asuntos descritos en este resumen, comuníquese con Cascade o la División de Servicios al Consumidor de la PUC.

The Oregon Administrative Rule 860-021-0010 (6) can be reviewed by visiting the webpage: <https://secure.sos.state.or.us/oard/viewSingleRuleAction?ruleVrsnRsn=220860>.

PUBLIC UTILITY COMMISSION

201 High St. S.E.
Salem, OR 97301-3612
P.O. Box 1088
Salem, OR 97308-1088
8am-5pm, Monday-Friday
Email: puc.consumer@state.or.us
www.oregon.gov/puc

CASCADE NATURAL GAS CORPORATION

P.O. Box 7608
Boise, ID 83707-1608
Fax: 888-649-9912
7:30 a.m. - 6:30 p.m.
Monday-Friday
888-522-1130
www.cngc.com

For customers contacting the PUC who need assistance in languages other than English, please try to arrange in advance for an interpreter to help. While the PUC is sensitive to special needs of persons who do not speak English, their offices may not have someone available who speaks a customer's primary language.

Um ein Exemplar von „Rechte und Pflichten“ in deutscher Sprache zu erhalten, rufen Sie bitte die folgende Nummer an:

Щоб отримати копію «Прав та обов'язків», надруковану українською мовою, зателефонуйте за наступним номером:

Чтобы получить печатную копию документа «Права и обязанности» на русском языке, пожалуйста, позвоните по следующему номеру:

如需取得中文版《權利與責任》文件，請撥打以下電話號碼：

800-522-2404

LET'S CONNECT

For updates, alerts and exclusive weekly content, follow Cascade on it's social media sites or visit Cascade's website for links to each of its pages, www.cngc.com



 www.cngc.com