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:

Disconnection Moratorium Types	Defined	Length of Disconnection Moratorium
Air Quality Events	When the Air Quality Index (AQI) is forecasted to be 100 or above on the website AirNow.gov	Commercial customers: The duration of the AQI event. Residential customers: The duration of the AQI event plus an additional 48 hours
Severe off-season cold event	From May 1 through October 31, when the forecast low temperature is 32 degrees Fahrenheit or below and the forecast high temperature is 60 degrees Fahrenheit or below, or when a winter storm warning has been issued	Residential customers: The duration of the cold weather event plus an additional 48 hours
Severe on-season cold event	From November 1 through April 30, when the forecast temperature is 32 degrees Fahrenheit or lower, or a winter storm warning has been issued	Residential customers: 24 hours before the forecast cold weather, the duration of the cold weather plus an additional 48 hours
Level 2 or 3 wildfire evacuations	Source: OEM State of OR Fire Dashboard State of Oregon Fires Dashboard	Commercial customers: Day of evacuation and 24 hours after the notice is lifted Residential customers: Day of evacuation and 48 hours after the notice is lifted

SERVICE RECONNECTIONS

Upon request made within seven calendar days after the severe weather event, Cascade will make best efforts to reconnect:

- Residential customers who had been disconnected for non-payment within the previous seven days of a severe weather moratorium. If the residential customer is served on the Energy Discount Program or holds a medical certificate, the customer will not be required to pay a reconnection fee or their past due balance to reconnect service.
- Small commercial customers that had been disconnected for nonpayment within the previous 72 hours of a severe air quality event.
- Energy Discount Program customers and customers with medical certificates do not need to pay more than $200 to reconnect service after a disconnection for non-payment.
- All customers seeking to reconnect their service may pay the amount they owe over a timeframe, not to exceed six months.

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.

10/2026

CASCADE NATURAL GAS CORPORATION®
A Subsidiary of MDU Resources Group, Inc.
In the Community to Serve®

www.cngc.com

PROTECCIONES PARA MANTENER A LOS CLIENTES DE OREGÓN CONECTADOS AL SERVICIO.

Cascade desea que usted se mantenga conectado a su servicio de gas. A continuación, encontrará protecciones que ayudan a mantenerlo conectado a su servicio de gas natural.



ELEGIBILIDAD PARA PROTECCIONES BASADAS EN INGRESOS

Los clientes residenciales califican por ingresos si sus ingresos familiares son inferiores o iguales al 150% del Nivel Federal de Pobreza (FPL) o inferiores o iguales al 60% del Ingreso Medio Estatal (SMI) de Oregón. Si considera que califica por ingresos, llame al servicio de atención al cliente de Cascade al 888-522-1130 para declarar sus ingresos familiares y, si corresponde, comenzar a recibir Asistencia para el Pago de Facturas a través del Programa de Descuento Energético de Cascade, así como otras protecciones para clientes que califican por ingresos.

ASISTENCIA PARA EL PAGO DE FACTURAS

Si cumple con los requisitos de ingresos, podría recibir un descuento mensual en su factura. Para calificar, simplemente debe declarar sus ingresos y el número de residentes en su hogar. También tiene a su disposición subvenciones para el alivio de deudas atrasadas si necesita ayuda para pagar saldos pendientes. Puede acogerse a un plan de pagos a plazos para saldar cualquier monto restante tras la aplicación de una subvención para el alivio de deudas atrasadas.

Para calificar para el Programa de Descuento Energético de Cascade, complete una solicitud en línea en customer.cngc.com, llame al servicio de atención al cliente al **888-522-1130** o comuníquese con su Agencia de Acción Comunitaria (CAA) local. Encontrará una lista de las CAA en la parte inferior de la página web de programas de asistencia para personas de bajos ingresos de Cascade.

MANTENERSE CONECTADO DURANTE EVENTOS DE CLIMA SEVERO O DE CALIDAD DEL AIRE

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

Tipos de moratorias de desconexión	Definido	Duración de la moratoria de desconexión
Eventos de calidad del aire	Cuando se pronostica que el Índice de Calidad del Aire (AQI) será de 100 o más en el sitio web AirNow.gov	Clientes comerciales: La duración del evento de AQI. Clientes residenciales: La duración del evento de AQI más 48 horas adicionales
Evento de frío severo fuera de temporada	Desde el 1 de mayo hasta el 31 de octubre, cuando la temperatura mínima prevista sea de 0 grados Celsius o menos y la temperatura máxima prevista sea de 16 grados Celsius o menos, o cuando se haya emitido una alerta por tormenta invernal	Clientes residenciales: La duración del episodio de clima frío más 48 horas adicionales
Evento de frío severo en plena temporada	Desde el 1 de noviembre hasta el 30 de abril, cuando la temperatura pronosticada sea de 32 grados Fahrenheit o menos, o se haya emitido una advertencia de tormenta invernal	Residential customers: 24 hours before the forecast cold weather, the duration of the cold weather plus an additional 48 hours
Evacuaciones por incendios forestales de nivel 2 o 3	Fuente: OEM — Panel de incendios del estado de Oregón	Clientes comerciales: Día de la evacuación y 24 horas después de que se levante el aviso Clientes residenciales: Día de la evacuación y 48 horas después de que se levante el aviso

RECONEXIONES DEL SERVICIO

Previa solicitud realizada dentro de los siete días naturales siguientes al evento meteorológico severo, Cascade hará sus mejores esfuerzos para restablecer la conexión:

- Clientes residenciales cuyo servicio haya sido desconectado por falta de pago dentro de los siete días previos a una moratoria por condiciones climáticas severas. Si el cliente residencial está inscrito en el Programa de Descuento Energético o cuenta con un certificado médico, no se le exigirá el pago de la tarifa de reconexión ni de su saldo vencido para restablecer el servicio.
- Pequeños clientes comerciales que habían sido desconectados por falta de pago dentro de las 72 horas previas a un evento severo de calidad del aire.
- Los clientes del Programa de Descuento Energético y los clientes con certificados médicos no tienen que pagar más de $200 para restablecer el servicio tras una desconexión por falta de pago.
- Todos los clientes que deseen restablecer su servicio podrán pagar el monto adeudado en un plazo no superior a seis meses.

CERTIFICADOS MÉDICOS

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

Un cliente puede obtener un certificado médico si él mismo, o cualquier miembro de su hogar, padece una afección de salud en la que la desconexión del servicio de gas natural pondría en grave peligro la salud de dicha persona. El cliente debe proporcionar a Cascade una confirmación por escrito de la condición de salud, emitida por un profesional médico calificado, dentro de los sesenta días siguientes a la fecha en que haya declarado bajo juramento la necesidad de un certificado médico. Un certificado médico puede tener una vigencia de hasta veinticuatro meses.

Los clientes que cuenten con un certificado médico tienen la obligación de establecer un plan de pagos a plazos para cualquier saldo vencido, y podrán renegociar dicho plan si su hogar experimenta dificultades financieras durante el periodo de vigencia de su certificado médico.

EXENCIONES DE TASAS

- Los clientes del Programa de Descuento Energético no están sujetos a cargos por pago tardío.
- Se eximirá el cargo por la primera visita de campo en un año natural para un cliente del Programa de Descuento Energético.
- A los clientes del Programa de Descuento de Energía, o a aquellos que tengan un Certificado Médico registrado, no se les cobrará la Tarifa de Reconexión en Horario Regular por una reconexión realizada durante el horario comercial habitual tras una desconexión por falta de pago. No obstante, se seguirán aplicando las Tarifas de Reconexión Fuera del Horario Habitual.
- Es posible que los clientes residenciales no tengan que pagar la totalidad de su saldo vencido para restablecer el servicio.

ACUERDO DE PAGO A PLAZOS

Si tiene dificultades para pagar su factura, llame al servicio de atención al cliente de Cascade al **888.522.1130** para hablar sobre opciones de pago y acuerdos de pago a plazos.

Escanee el código QR en el reverso de este folleto para obtener una versión descargable de estas protecciones.

CASCADE NATURAL GAS CORPORACIÓN
Una Subsidiaria de MDU Resources Group, Inc.

En La Comunidad Para Servir®

www.cngc.com