

## REGLA 20

## PROGRAMA DE AHORRO DE ENERGÍA EN CASCADA PARA ALIVIO DE ATRASOS (CARES)

OBJETIVO

El propósito de esta regla es definir los parámetros para aplicar un descuento por carga energética en la factura de gas mensual de un cliente calificado y un descuento por alivio de atraso por única vez y por adelantado en el saldo pendiente de un cliente, si corresponde.

DISPONIBILIDAD

Esta regla se aplica a los clientes residenciales o miembros del hogar de una vivienda atendida en el Anexo 503, Tarifa de Servicio Residencial, que hayan declarado que su hogar es de bajos ingresos.

DEFINICIÓN DE BAJOS INGRESOS

Un cliente se considera de bajos ingresos si su ingreso familiar bruto acumulado, incluidas las deducciones en consonancia con el Programa de Asistencia Energética para Hogares de Bajos Ingresos (LIHEAP), durante un período de tiempo específico dentro de los últimos doce meses, extrapolado a doce meses, no excede el 80% del ingreso medio del área del condado (AMI) o el 200% del Nivel Federal de Pobreza (FPL) para un hogar con el mismo número de ocupantes.

IMPARTICIÓN DEL PROGRAMA

El programa será administrado tanto por la Compañía como por las Agencias designadas que figuran en la tabla a continuación, que ya administran fondos LIHEAP a los clientes de Cascade y han celebrado acuerdos para la entrega del programa con la Compañía.

Agencias	
Consejo de Acción de las Montañas Azules	Recursos de la comunidad de Kitsap
Consejo de Acción Comunitaria de Chelan-Douglas	Programa de Acción Comunitaria del Noroeste
Consejo de Acción Comunitaria Costera	Centro de Industrialización de Oportunidades de WA
Conexiones de acción comunitaria	Consejo de Oportunidades
Consejo de Acción Comunitaria de Lewis, Mason y Condados de Thurston	Departamento de Servicios Humanos del Condado de Snohomish
Acción comunitaria del condado de Skagit	

(D)

(continuado)



## REGLA 20

## PROGRAMA DE AHORRO DE ENERGÍA EN CASCADA PARA ALIVIO DE ATRASOS (CARES)

SOLICITUD DE CUIDADOS

Los clientes o miembros de su hogar pueden solicitar el programa llamando a la Compañía o a una Agencia, reuniéndose con una Agencia o completando la solicitud en línea disponible en [www.cngc.com](http://www.cngc.com). Esta solicitud puede imprimirse y enviarse por correo postal o enviarse electrónicamente. También pueden solicitar a la Compañía o a una Agencia que les envíen una copia impresa a su domicilio. Las solicitudes presentadas en el sitio web de la Compañía o recibidas por correo postal se entregarán a las Agencias para su procesamiento.

(DO)

PROCESO DE VERIFICACIÓN DE INGRESOS DECLARADOS

Los clientes pueden calificar para el servicio bajo esta regla si declaran que su hogar es de bajos ingresos. La Compañía puede seleccionar aleatoriamente hasta un cinco por ciento (5%) de los clientes que se inscribieron declarando su condición de bajos ingresos para la verificación posterior a la inscripción de sus ingresos declarados.

Si un cliente seleccionado para la verificación de ingresos no proporciona la documentación oportuna de sus ingresos, podrá ser eliminado del programa, pero no estará obligado a reembolsar a la Compañía los descuentos recibidos antes de su eliminación.

Si un cliente que ha sido eliminado de CARES por no verificar sus ingresos familiares proporciona a la Agencia documentación que verifique los ingresos dentro de los 60 días posteriores a haber sido eliminado del programa, la Compañía volverá a inscribir al cliente en CARES y acreditará en la cuenta del cliente el descuento que habría recibido si no hubiera sido eliminado del programa.

TÉRMINO

Los clientes que califican están inscritos en CARES por veinticuatro (24) meses, después de los cuales es responsabilidad del cliente volver a solicitar la continuación del servicio en este programa contactando a la Compañía o una Agencia, o enviando un formulario de solicitud completo que se encuentra en el sitio web de la Compañía. El plazo de veinticuatro meses reinicia el mes de facturación completo después del gasto completo de un crédito federal o estatal recién solicitado (por ejemplo, LIHEAP) en la cuenta del cliente o al solicitar un nuevo crédito de Ayuda de Invierno. La Compañía hará todo lo posible para notificar al cliente antes del final de su período de servicio en el Programa CARES. Los clientes recibirán una notificación por correo postal 60 y 30 días antes del final del período de servicio de CARES del cliente. Además, la empresa de servicios públicos debe proporcionar una copia electrónica de la notificación, si dispone de dicha información de contacto del cliente y este ha dado su consentimiento para la entrega electrónica de notificaciones de la empresa de servicios públicos, en el momento en que la empresa de servicios públicos envíe o entregue la copia impresa de la notificación. Al enviar el segundo aviso, la Compañía también realizará al menos dos intentos de contactar telefónicamente al cliente.

(DO)

(T)

AÑO DEL PROGRAMA

El año del programa es un período de 12 meses que comienza el 1 de octubre de cada año.

COSTOS DEL PROGRAMA

Los costos del programa, incluidos los montos descontados, los montos de alivio de atrasos pendientes, la entrega del programa y la comercialización, se rastrearán para su cobro a través del Anexo 592, Recuperación de costos de CARES.

(continuado)



## REGLA 20

## PROGRAMA DE AHORRO DE ENERGÍA EN CASCADA PARA ALIVIO DE ATRASOS (CARES)

PAGO DE AGENCIA

Cascade reembolsará a las Agencias la administración del programa CARES mediante el pago de \$75 por cada punto de contacto con el cliente completado durante el año anterior del programa. Un punto de contacto se define como una inscripción en CARES tramitada por la Agencia, ya sea de forma independiente o mediante la tramitación de una subvención de LIHEAP; una subvención CARES tramitada por la Agencia; o la verificación por parte de una Agencia de los ingresos declarados por el cliente de CARES.

(DO)

(DO)

INSCRIPCIÓN AUTOMÁTICA

Al inicio del programa, los clientes que recibieron LIHEAP, el Fondo de Asistencia Energética de Washington (WEAF) o Ayuda de Invierno durante el año 2022-2023 se inscribirán automáticamente en la sección de descuento de energía de CARES. La Compañía utilizará la información disponible para asignar a los clientes al nivel de ingresos correspondiente para el descuento de energía. Si no se dispone de información sobre ingresos, el cliente se asignará al Nivel 4 del programa. Si un cliente autoinscrito declara tener ingresos familiares que lo califican para una tasa de descuento más alta, la Compañía lo inscribirá en el nivel correspondiente.

nivel en el próximo ciclo de facturación.

MARKETING DE PROGRAMAS

La Compañía y las Agencias colaborarán en un plan de comunicación conjunto para promocionar el programa CARES a través de diversos canales. Las Agencias también colaborarán con Organizaciones Comunitarias (OC) para llegar a grupos de clientes desfavorecidos y de difícil acceso, según la Orden de la Comisión N.º 09 emitida en el expediente UG 210755.

El uso de las OBC se pondrá a prueba durante tres años (del 1 de octubre de 2022 al 30 de septiembre de 2025). El presupuesto anual autorizado para las actividades de las OBC oscilará entre \$73,000 y el 5% del presupuesto del programa. Al finalizar el período piloto, el Grupo Asesor evaluará la labor de las OBC y determinará si es necesario realizar mejoras.

(continuado)



## REGLA 20

## PROGRAMA DE AHORRO DE ENERGÍA EN CASCADA PARA ALIVIO DE ATRASOS (CARES)

GRUPO ASESOR

Un Grupo Asesor, compuesto por las principales partes interesadas, incluyendo al Asesor Público, el personal de la Comisión, el Proyecto de Energía, la Coalición de Energía del Noroeste, Cascade y representantes de cada una de las Agencias, discutirá y asesorará a la Compañía sobre asuntos relacionados con el programa. Esto incluye la identificación y revisión de los datos necesarios para diseñar el programa y alcanzar los siguientes objetivos: reducir la carga energética de los clientes, mantener a los clientes conectados al servicio de energía, brindar asistencia energética a más clientes de los que reciben servicio actualmente, recopilar los datos necesarios para evaluar la efectividad del programa e informar las discusiones políticas en curso, y maximizar el uso de los fondos para la asistencia energética provenientes de fuentes gubernamentales, por ejemplo, LIHEAP. El grupo asesor se reunirá al menos dos veces al año por teleconferencia o en persona. Si bien el grupo asesor puede ofrecer orientación y sugerencias, la Compañía no está obligada a seguir sus recomendaciones al presentar propuestas o cambios tarifarios a la Comisión.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL DESCUENTO DE ENERGÍA

1. El descuento de energía ofrecido bajo CARES no se prorrateará al inicio del servicio, sino que comenzará al inicio del primer mes de facturación completo después de que el cliente haya calificado para el programa.
2. Un cliente que recibe un descuento en la factura aún puede ser elegible para solicitar otros servicios financieros disponibles. programas de asistencia, como LIHEAP y Winter Help.

(D)

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA AYUDA POR ATRASOS

1. El porcentaje de alivio de mora es un crédito inicial e irrevocable que se aplica a la factura del cliente. dentro de unos días hábiles de calificar para el programa.
2. Un cliente que reciba una condonación parcial de mora podrá ser incluido en un acuerdo de pago a plazos (ATP) por hasta 24 meses para pagar el saldo vencido restante. El saldo pendiente se facturará en cantidades iguales durante la vigencia del ATP.
3. Un cliente puede recibir hasta dos subvenciones de alivio de atrasos dentro de un año del programa, siempre que la suma de ambas no supere los \$500. Se podrán permitir excepciones a discreción de la gerencia de Cascade.

(continuado)



## REGLA 20

## PROGRAMA DE AHORRO DE ENERGÍA EN CASCADA PARA ALIVIO DE ATRASOS (CARES)

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

1. Los descuentos de energía y las tarifas de alivio de atrasos para el servicio en el Programa CARES se establecen en el Anexo 302, Tarifas de descuento de ahorro de energía por alivio de atrasos en cascada (CARES).
2. Un cliente solo puede solicitar el servicio bajo esta regla declarando sus ingresos familiares una vez por año del programa. Los clientes que deseen recalificar para recibir asistencia energética adicional más de una vez por año del programa deben presentar documentación de ingresos a una Agencia.
3. Un cliente que recibe el servicio CARES no está obligado a informar un cambio en sus ingresos durante el plazo de inscripción, pero puede optar por hacerlo, en cuyo caso, el nivel de asistencia de facturación se modificará para reflejar los datos de ingresos más recientes del cliente.
4. El servicio bajo esta regla se rige por los términos de este programa, las reglas contenidas en esta Tarifa, cualquier otro programa que se aplique al servicio bajo este programa, y todas las normas y reglamentos prescritos por las autoridades reguladoras, según se modifiquen periódicamente.

INFORME ANUAL

Antes del 15 de enero, la Compañía presentará a la Comisión un informe anual sobre el desempeño del programa. El informe incluirá información sobre el total de dólares gastados, los dólares descontados de las facturas de energía, los dólares asignados para el alivio de atrasos, los costos de ejecución del programa incurridos por las Agencias, el número de hogares atendidos por cada Agencia, los gastos de marketing del programa, un resumen de las actividades de la CBO y una comparación de los resultados del programa con el año anterior. El Grupo Asesor podrá especificar contenido adicional para el informe.

Al evaluar métricas clave y compararlas con años anteriores, el informe se utilizará para facilitar una evaluación informada del impacto del programa en los clientes elegibles y para identificar áreas de mejora.

