

REGLA 20

PROGRAMA DE AHORRO DE ENERGÍA PARA EL ALIVIO DE LA MORTERÍA EN CASCADE (CARES)

OBJETIVO

El propósito de esta norma es definir los parámetros para aplicar un descuento por carga energética en la factura mensual de gas de un cliente que cumpla los requisitos y una subvención inicial para el alivio de atrasos en el saldo pendiente del cliente, si corresponde.

(T)

DISPONIBILIDAD

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

DEFINICIÓN DE BAJOS INGRESOS

Se considera que un cliente tiene bajos ingresos si sus ingresos brutos acumulados del hogar, incluidas las deducciones de acuerdo con el Programa de Asistencia Energética para Hogares de Bajos Ingresos (LIHEAP), durante un período de tiempo específico
En los últimos doce meses, extrapolado a doce meses, no supera 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.

ENTREGA DEL PROGRAMA

La Compañía administrará el programa en colaboración con Agencias de Acción Comunitaria (Agencias) y Organizaciones Comunitarias (OC) (en adelante, Administradores del Programa). Todo Administrador del Programa que solicite acceso a los datos de los clientes de Cascade a través de Web Assist o una compensación por la prestación del servicio deberá contar con un acuerdo firmado con la Compañía.

(DO)
|
(DO)
(D)

(continuado)

REGLA 20

PROGRAMA DE AHORRO DE ENERGÍA PARA EL ALIVIO DE LA MORTERÍA EN CASCADE (CARES)

SOLICITUD DE AYUDA CARES

Los clientes o miembros de su familia pueden solicitar el programa llamando a un administrador del programa, reuniéndose con él o completando la solicitud en línea disponible en www.cngc.com, la cual puede imprimirse y enviarse por correo postal o enviarse electrónicamente. El cliente también puede solicitar que un administrador del programa le envíe una copia impresa de la solicitud a su domicilio.

(DO)
|
(DO)

VERIFICACIÓN POSTERIOR A LA INSCRIPCIÓN (PEV)

Los clientes pueden optar al servicio conforme a esta norma declarando que su hogar tiene bajos ingresos. La empresa podrá seleccionar aleatoriamente hasta un cinco por ciento (5%) de los clientes inscritos que hayan declarado tener bajos ingresos para la evaluación de sus ingresos declarados.

(DO)

(T)
(T)

Si el cliente seleccionado para la verificación de ingresos no proporciona la documentación que acredite sus ingresos a tiempo, podrá ser excluido del programa, pero no estará obligado a reembolsar a la Compañía los descuentos recibidos antes de su exclusión.

(T)

Si un cliente que ha sido excluido del programa CARES por no verificar sus ingresos familiares proporciona a la Agencia la documentación que los acredite dentro de los 60 días posteriores a su exclusión del programa, la Compañía lo reinscribirá en CARES y abonará en su cuenta el descuento que habría recibido si no hubiera sido excluido del programa.

TÉRMINO

Los clientes que cumplen los requisitos se inscriben en CARES durante veinticuatro (24) meses, tras los cuales es responsabilidad del cliente volver a solicitar la continuidad del servicio en este programa comunicándose con la Compañía o un Administrador del Programa, o enviando un formulario de solicitud completo que se encuentra en el sitio web de la Compañía. El plazo de veinticuatro meses se reinicia con el mes de facturación completo cuando el cliente recibe una subvención LIHEAP. La Compañía hará todo lo posible por notificar al cliente antes de que finalice su período de servicio en el Programa CARES. Los clientes recibirán un aviso por correo postal 60 y 30 días antes de que finalice su período de servicio CARES. Además, la compañía de servicios públicos debe proporcionar una copia electrónica del aviso, si dispone de la información de contacto del cliente y este ha dado su consentimiento para recibir avisos electrónicos, en el momento en que la compañía envía o entrega la copia impresa del aviso. Al enviar el segundo aviso, la Compañía también intentará comunicarse con el cliente por teléfono al menos dos veces.

(DO)
(DO)
(DO)

(K)

(continuado)

(K) se refiere al texto que se ha movido de la Hoja No. 20-A a la Hoja No. 20-B.

(NORTE)

REGLA 20

PROGRAMA DE AHORRO DE ENERGÍA PARA EL ALIVIO DE LA MORTERÍA EN CASCADE (CARES)

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 con descuento, las subvenciones para el alivio de atrasos, la ejecución del programa y el marketing, se controlarán para su cobro a través del Anexo 592, Recuperación de Costos CARES.

PAGO AL ADMINISTRADOR DEL PROGRAMA

Cascade reembolsará a las agencias los gastos de administración del programa CARES, pagándoles 75 dólares por cada interacción con el cliente completada durante el año del programa anterior. Una interacción se define como una inscripción al programa CARES procesada por la agencia, ya sea iniciada de forma independiente o mediante el procesamiento de una subvención LIHEAP; una subvención del programa CARES procesada por la agencia; o la verificación por parte de la agencia de los ingresos declarados por el propio beneficiario del programa CARES.

Cascade reembolsará a las organizaciones comunitarias los gastos de administración de la Ley CARES caso por caso.

INSCRIPCIÓN AUTOMÁTICA

Cascade inscribe automáticamente a un cliente en el programa CARES cuando recibe una subvención de CARES, LIHEAP o Ayuda de Invierno. La compañía puede usar datos de terceros disponibles para inscribir automáticamente a los clientes que cumplen con los requisitos de ingresos en el programa. Si no se dispone de información sobre los ingresos familiares, los clientes se ubicarán en el Nivel 5 del programa. Si un cliente inscrito automáticamente declara tener ingresos familiares que le permiten acceder a una tasa de descuento mayor, la compañía lo inscribirá en el nivel correspondiente en el siguiente ciclo de facturación.

MARKETING DE PROGRAMAS

La empresa y las agencias colaborarán en un plan de comunicación conjunto para promocionar el programa CARES utilizando diversos canales.

(continuado)

(M) se refiere al texto que ahora aparece en la Hoja n.º 20-B y que anteriormente se encontraba en la Hoja n.º 20-A.

GNC/W26-08-01

Publicado el 14 de agosto de 2026

Vigente para el servicio a partir de

1 de octubre de 2026

Emitido por CASCADE NATURAL GAS CORPORATION

Por: 

Michael Parvinen

Director de Asuntos Regulatorios

REGLA 20

PROGRAMA DE AHORRO DE ENERGÍA PARA EL ALIVIO DE LA MORTERÍA EN CASCADE (CARES)

GRUPO ASESOR

Un Grupo Asesor, integrado por las principales partes interesadas, entre ellas el Defensor 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, analizará y asesorará a la Compañía en asuntos relacionados con el programa. Esto incluye la identificación y revisión de los datos necesarios para alcanzar los siguientes objetivos: reducir la carga energética de los clientes, mantener a los clientes conectados al servicio energético, brindar asistencia energética a más clientes de los que actualmente reciben servicio, recopilar los datos necesarios para evaluar la eficacia del programa e informar los debates sobre políticas en curso, y maximizar el uso de los fondos para asistencia energética provenientes de fuentes gubernamentales, como LIHEAP. El grupo asesor celebrará reuniones al menos dos veces al año, ya sea 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.

(T)

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 en el que el cliente haya calificado para el programa.
2. Un cliente que recibe un descuento en su factura aún puede ser elegible para solicitar otras ayudas financieras disponibles. programas de asistencia, como LIHEAP y Ayuda de Invierno.

(T)

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL ALIVIO DE MORA

1. La subvención de alivio por mora es un crédito inicial e irrevocable que se aplica a la factura del cliente dentro de un plazo determinado. pocos días hábiles después de cumplir con los requisitos del programa.
2. Un cliente que reciba una reducción parcial de su deuda podrá acogerse a un plan de pago a plazos (TPA, por sus siglas en inglés) de hasta 24 meses para saldar el saldo vencido restante. El saldo impagado se facturará en cuotas iguales durante la vigencia del TPA.
3. Un cliente puede recibir hasta dos subvenciones para el pago de atrasos dentro de un año del programa, siempre que la suma de ambas subvenciones no supere los \$500. Se podrán conceder excepciones a discreción de la gerencia de Cascade.

(T)

(continuado)

REGLA 20

PROGRAMA DE AHORRO DE ENERGÍA PARA EL ALIVIO DE LA MORTERÍA EN CASCADE (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 para alivio de atrasos en cascada (CARES).
2. Un cliente solo puede solicitar un descuento en su factura conforme a esta norma declarando sus ingresos familiares una vez al año del programa. Los clientes que deseen optar a un nivel de descuento diferente más de una vez al año del programa deben presentar documentación que acredite sus ingresos a la Agencia. Un cliente puede recibir hasta dos subvenciones para el alivio de pagos atrasados al año, en el nivel en el que recibe un descuento, sin necesidad de presentar documentación que acredite sus ingresos.
3. Un cliente que recibe el servicio CARES no está obligado a informar un cambio en los ingresos durante el período de inscripción, pero puede optar por hacerlo, en cuyo caso, el nivel de asistencia de factura 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 anexo, las reglas contenidas en esta Tarifa, cualquier otro anexo que se aplique al servicio bajo este anexo y todas las reglas y reglamentos prescritos por las autoridades reguladoras, según se modifiquen de vez en cuando.

(DO)
|
(DO)

INFORME ANUAL

Antes del 15 de enero, la Compañía presentará ante la Comisión un informe anual sobre el desempeño del programa. El informe incluirá información sobre el total de dólares gastados, los descuentos aplicados a las facturas de energía, los fondos destinados a la condonación de deudas, los costos de ejecución del programa incurridos por las Agencias, el número de hogares atendidos por cada Agencia, los gastos del programa en marketing, una descripción general de las actividades de las organizaciones comunitarias y una comparación de los resultados del programa con los del año anterior. El Grupo Asesor podrá especificar contenido adicional para el informe.

Mediante la evaluación de indicadores clave y su comparación con años anteriores, el informe se utilizará para facilitar una evaluación fundamentada del impacto del programa en los clientes elegibles y para identificar áreas de mejora.