

RIGHTS AND RESPONSIBILITIES SUMMARY FOR WASHINGTON UTILITY CUSTOMERS

The sun sets behind the Blue Bridge over the Columbia River, located in Tri-Cities (Kennewick), Washington.

This is a summary of the customer service policies for Cascade Natural Gas Corporation's residential and small commercial customers as determined by the Washington Utilities and Transportation Commission.

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. Para obtener información sobre cómo obtener este formulario en español, consulte la parte posterior de este folleto.



In the Community to Serve®

[f](#) [@](#) [t](#) [in](#) [v](#) [www.cngc.com](#)

ESTABLISHING CREDIT

- 1. Residential Service.** A customer may not be required to pay a deposit if: **a)** During the past 12 months the customer had continuous service with Cascade Natural Gas Corporation (Cascade) and the customer received no more than two delinquency notices, and the customer's service was not turned off for failing to pay the amount owed; **b)** The customer provides a written reference from another utility of the same type as that of which service is sought that shows they have a satisfactory payment history as described in (a) above; **c)** The customer has been consecutively employed during the past 12 months and is currently employed or has a regular source of income; **d)** The customer can provide a satisfactory guarantor. A guarantor must have satisfactory credit (as described above) and must promise in writing, that if the customer does not pay their bill, they will pay as much toward the customer's bill as would have been required to pay for a deposit.
- 2. Nonresidential Service.** The customer will be required to demonstrate that they are a satisfactory credit risk by appropriate means under the circumstances. If the customer is unable to demonstrate that they are a satisfactory credit risk, the customer will be required to secure their account.

DEPOSIT REQUIREMENTS

- Cascade may require a customer to pay a deposit under any one of the following circumstances: **a)** A customer cannot establish a satisfactory credit history as described above; **b)** The customer's service has been disconnected for failure to pay amounts owing for a similar class of service; **c)** The customer has an unpaid, overdue balance owing for a similar class of service; **d)** Three or more delinquency notices have been sent to the customer during the prior 12 months; or **e)** The service will be provided at a residence where a prior customer still resides and an outstanding balance for that customer's service remains.
- Paying the Deposit:** **a)** When Cascade requires a deposit, it shall be no more than one-sixth of the estimated annual bill. Deposits are due and payable no later than 5 p.m. of the sixth business day after notice of a required deposit is mailed or delivered. **b)** If a customer cannot pay the full amount of the deposit, they may pay half of the deposit before the service is turned on and agree to pay the rest of the deposit in equal monthly amounts over the first two months of service. Cascade and the applicant or customer may make other mutually acceptable payment arrangements. **c)** If Cascade requires a deposit from a customer and they are unable to pay it, as an alternative, they may prepay any initiation charges and reasonably estimated regular service charges or budget billings at periods corresponding to regular billing periods for the length of time a deposit would have been required. **d)** A new or larger deposit may be required when conditions warrant; in which case, the customer will be notified in writing of the reason. If a guarantor secured the original deposit and they do not agree to be responsible for the additional deposit, the customer will be required to pay the additional deposit.
- Refund of Deposit:** **a)** Cascade refunds deposits plus interest if, for 12 consecutive months following the payment of the deposit, the customer has paid for service when due in a prompt and satisfactory manner. That is: **(i)** Disconnection proceedings have not been started against the customer; or **(ii)** The customer has received no more than two notices of delinquency. **b)** If the customer has met the conditions in (a) above, Cascade will apply the deposit plus interest to the

customer's account or refund the deposit plus interest directly to the customer; **c)** When service is discontinued, if the customer has not already received their deposit under (b) above, the deposit amount shall be returned plus any interest, less any amounts owing for service rendered; **d)** Deposits plus accrued interest, less any outstanding balance from the current account, may be transferred if the customer moves to another address served by Cascade.

BILLING

A customer will be issued a monthly bill for gas service that will be billed based on the customer's therm usage as registered by the gas meter at the service address. The customer's bill will show the date when payment is due as well as the amount due.

DELINQUENT ACCOUNTS

Bills are due 15 days after the date mailed. Cascade will send customers an additional notice before service is shut off. If service is discontinued for nonpayment, Cascade will require the payment of the full past-due balance, a deposit and, if applicable, a reconnect fee to restore service.

DISCONTINUANCE OF SERVICE

- A customer is required to give Cascade at least three days' notice if they intend to discontinue service. A customer will not be responsible for usage after the requested discontinuance date if proper notice was received. If a customer moves from the residence and fails to request the discontinuance of service, they will be responsible to pay for service taken at the service address until Cascade can confirm the premise has been vacated or that a new responsible party is taking service.
- Cascade may discontinue service for any of the following reasons: **a)** If a customer does not pay their bills on time. **b)** If a customer uses gas for purposes or properties other than specified in their application. **c)** If a customer fails to eliminate any hazardous conditions found to exist in piping, venting, appliances, etc. **d)** If a customer does not pay any proper charges, including a deposit, as provided in Cascade's tariff. **e)** If payment of a delinquent balance with a check is dishonored by a bank or other financial institution after issuance of appropriate notice of disconnection. **f)** If an employee is refused access to the premise. **g)** If the rules, service agreements or filed tariffs are violated. **h)** If equipment is used that adversely affects service to other customers. **i)** If service is obtained or used fraudulently or if Cascade's property is tampered with.
- Except in case of danger to life or property, or fraudulent use, impairment of service or violation of law, the following guidelines for discontinuance of service shall apply: **a)** Cascade will give written notice of discontinuance either by mail or by delivery of the notice to a customer's premise. Service will not be discontinued before the sixth business day after the notice is mailed or personally delivered. Notice will be considered delivered if it is handed to an apparently competent person at the residence or to an employee at a business account. If no one is available to receive the notice, it will be considered served when it is attached to the primary door of the residence or business office. For nonpayment of a deposit, Cascade shall not discontinue service before 5 p.m. of the eighth business day after the delivery or mailing date. Before discontinuance of service occurs, Cascade will make a good-faith effort to reach a customer in person, by telephone or by additional mailed notice, to advise them of the

pending service discontinuance and the reason(s) it will be disconnected. If Cascade has not discontinued service within 10 working days of the due date of the first notice and if other mutually acceptable arrangements have not been made, the discontinuance notice shall be void and Cascade will deliver a new notice before discontinuing service. All delinquency or discontinuance notices will provide reasons for the notice and how to contact Cascade to answer any questions. All notices will accurately state amounts owing for service(s) subject to discontinuance. **b)** Except in case of danger to life or property, Cascade will not discontinue service on Saturdays, Sundays or legal holidays, or on any other day when service cannot be re-established on the same or following day. **c)** A Cascade employee, sent to discontinue service, will accept payment. If a customer pays an amount greater than the outstanding balance, the extra amount will be credited to their account. Cascade may charge a fee, as specified in its tariff, if it visits a customer's premise to discontinue service for nonpayment of a bill and payment is received. **d)** Cascade will make all reasonable efforts to notify everyone residing in a multiple-dwelling unit or master-metered complex, such as an apartment house, before discontinuing service. If one or more of the occupants of such a unit requests, Cascade must allow five additional days for the residents to arrange for continued service. **e)** When service is known to be provided to a hospital, medical clinic, nursing home or any other medical care facility licensed or certified by the Department of Health, Cascade will provide copies of any discontinuance notice to the Secretary, Washington State Department of Social and Health Services, as well as to the customer. **f)** If a customer is pursuing any remedy or appeal with a company representative or with the WUTC, Cascade will not discontinue service, provided the customer pays any undisputed amounts when due. **g)** If a customer notifies Cascade of a medical emergency, which requires the continuation of residential service, Cascade will continue service for a grace period of five business days. Within the five-day grace period, the customer must provide a certificate signed by a qualified medical professional that states that discontinuance of gas service will aggravate an existing medical condition or create a medical emergency for a permanent resident of the premise where service is rendered. Service will not be discontinued or it will be reinstated for the length of time the health endangerment is certified to exist but no longer than 60 days without renewal. The certificate must be in writing and indicate the resident's location, an explanation of how the current medical condition would be aggravated by the disconnection, the length of time the condition is expected to last, and the name, phone number, title, and signature of the qualified medical professional. A medical emergency does not excuse a customer from paying delinquent and ongoing charges, and the customer must enter into a payment agreement within five business days. A customer may claim a medical emergency and be entitled to the benefits only twice within any 120-day period. **h)** A customer may designate a third-party to receive notice of discontinuance or other matters affecting gas service. **i)** If a customer's household income is equal or less than the maximum allowed for eligibility under the state's plan for low-income energy assistance, the customer may qualify under the Winter Low-Income Payment Moratorium program to have gas service continued with special payment arrangements between November 15 and March 15.

4. Payment of any delinquent amounts to a designated pay stations will be the same as a payment directly to Cascade, provided the customer informs Cascade that the payment was made and the company can confirm it.
5. Cascade will make reasonable efforts to restore service within 24 hours when the cause of the discontinuance has been removed and when any amounts owed have been paid, including any appropriate deposit, or as the WUTC may order pending any bona fide dispute between a customer and Cascade.
6. The customer may incur a fee, as specified in Cascade's tariff, for restoring service that was discontinued for nonpayment of bills.
7. Residential customers who owe a prior bill and do not have the means to pay the entire bill may have service reinstated by paying a deposit. Service will not be denied if a customer has an unpaid prior bill, but if payment arrangements are not made and followed, other collection action may be taken.

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 of up to 12 months 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 levels out a monthly bill by reducing fluctuation brought on by changes in the weather and the cost of energy. The online payment service allows a customer to pay their gas bill on Cascade's website. It is a free, convenient, and secure service.

ADDITIONAL RESOURCES

To request a copy of this brochure to be mailed, "Rights & Responsibilities Summary", contact Cascade Customer Service at **1-888-522-1130**, or visit Cascade's website at www.cngc.com.

The effective rates, rules and regulations also are posted on Cascade's website for customers' convenience.

A copy of the gas rules, chapter 480-90 WAC, can be found at <http://app.leg.wa.gov/WAC/default.aspx?cite=480-90>

COMPLAINTS AND DISPUTES

Each complaint or dispute Cascade receives will be investigated promptly and the findings will be reported to the customer. Any needed corrective action will be implemented as quickly as possible. If a customer is not satisfied with the results or decision, the customer may contact the Washington Utilities and Transportation Commission (WUTC) for further review of the complaint dispute. Call the Consumer Protection Help Line toll-free at 1-888-333-9882 from 8:30 a.m. to 4:30 p.m. or write the UTC at P.O. Box 47250, Olympia, WA 98504. Please include a return address. E-mail consumer@utc.wa.gov or file electronically by using an online complaint form available by visiting the WUTC website at www.utc.wa.gov.

Cascade Natural Gas Corporation
P.O. Box 7608, Boise, ID 83707-1608
Fax: 888-649-9912

7:30 a.m. to 6:30 p.m. Monday-Friday | Emergencies 24/7

888-522-1130

LET'S CONNECT

For updates, alerts, and exclusive weekly content, follow Cascade on its social media sites.

Scan the QR codes with a mobile device and go straight to Cascade's social media channels or visit Cascade's website for links to each of our pages,

www.cngc.com



@cascade_natural_gas



@cascadenatgas



@cascadenaturalgascorp



@cascadenaturalgas



@cascade-natural-gas



Scan now, enroll today!

¿HABLA ESPAÑOL?

Este documento, en su totalidad, está disponible para verlo y descargarlo en español a través de un archivo PDF que se puede obtener escaneando el código QR a continuación o visitando <https://www.cngc.com/customer-service/monthly-customer-communications/>

También puede solicitar que le envíen este documento en español por correo comunicándose con Cascade Natural Gas al **888-522-1130**. Cascade Natural Gas es sensible a las necesidades de los clientes que no hablan inglés, pero es posible que no siempre haya un representante que hable español disponible. Le recomendamos que haga arreglos con anticipación para que un intérprete lo ayude.



07/2023



In the Community to Serve®

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®

[f](#) [@](#) [t](#) [in](#) [v](#) [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 exige 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

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 descontinuado 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**.

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 o presente la solicitud electrónicamente utilizando un formulario de queja en línea disponible visitando el sitio web de WUTC en 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

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