

REGLA 20

PROGRAMA DE ALIVIO DE PAGOS ATRASADOS EN CASCADA (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 mora 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

Se considera que un cliente tiene bajos ingresos si su ingreso familiar acumulado bruto, incluidas las deducciones alineadas con el Programa de Asistencia Energética para Hogares de Bajos Ingresos (LIHEAP), para un período específico dentro de los últimos doce meses, extrapolado para 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 la misma cantidad de ocupantes.

ENTREGA DEL PROGRAMA

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

(DO)

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

(continuado)



REGLA 20**PROGRAMA DE ALIVIO DE PAGOS ATRASADOS EN CASCADA (CARES)****SOLICITUD DE CUIDADOS**

Los clientes o miembros de su familia pueden solicitar el programa llamando a la Compañía o a una Agencia, reuniéndose con una Agencia o completando la solicitud en línea que se encuentra en www.cngc.com, que se puede imprimir y enviar por correo o enviar electrónicamente. Un cliente también puede pedirle a la Compañía o a una Agencia que le envíen una solicitud impresa por correo a su domicilio. Las solicitudes presentadas en el sitio web de la Compañía o recibidas por correo se proporcionarán a las Agencias para su procesamiento.

(DO)

PROCESO DE VERIFICACIÓN DE INGRESOS DECLARADOS

Los clientes pueden calificar para recibir el servicio bajo esta regla si declaran que su hogar es de bajos ingresos. La Compañía puede seleccionar al azar hasta el 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 sus 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 durante veinticuatro (24) meses, después de los cuales es responsabilidad del cliente volver a solicitar el servicio continuo en este programa comunicándose con la Compañía o una Agencia, o enviando un formulario de solicitud completo que se encuentra en el sitio web de la Compañía. El período de veinticuatro meses reinicia el mes de facturación completo después del gasto completo de un crédito federal o estatal recientemente aplicado (por ejemplo, LIHEAP) en la cuenta del cliente o tras la aplicación de un nuevo crédito de Ayuda de Invierno. La Compañía hará un esfuerzo suficiente para notificar al cliente antes del final de su período de servicio en el Programa CARES. Se les proporcionará a los clientes un aviso por correo 60 y 30 días antes del final del período de servicio CARES del cliente. Además, la empresa de servicios públicos debe proporcionar una copia electrónica del aviso, si la empresa de servicios públicos tiene dicha información de contacto para el cliente y el cliente ha dado su consentimiento para la entrega electrónica de avisos de la empresa de servicios públicos, en el momento en que la empresa de servicios públicos envía por correo o entrega la copia impresa del aviso. Al enviar el segundo aviso, la Compañía también realizará al menos dos intentos de contactar telefónicamente con el cliente.

(DO)
(Yo)**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 ALIVIO DE PAGOS ATRASADOS EN CASCADA (CARES)

PAGO DE AGENCIA

Cascade reembolsará a las Agencias por la administración del programa CARES pagándoles \$75 por cada punto de contacto con el cliente completado en el año del programa anterior. Un punto de contacto se define como una inscripción en CARES procesada por la Agencia, ya sea que se haya iniciado de manera independiente o mediante el procesamiento de una subvención de LIHEAP; una subvención CARES procesada por la Agencia; o la verificación por parte de una Agencia de los ingresos autodeclarados de un cliente de CARES.

(DO)

(DO)

INSCRIPCIÓN AUTOMÁTICA

Al comenzar el programa, los clientes que recibieron LIHEAP, el Fondo de Asistencia Energética de Washington (WEAF) o Ayuda de Invierno en el año del programa 2022-2023 se inscribirán automáticamente en la parte de descuento de energía de CARES. La Compañía utilizará la información disponible para colocar a los clientes en el nivel de ingresos apropiado para el descuento de energía. Si la información de ingresos no está disponible, el cliente se colocará en el Nivel 4 del programa. Si un cliente inscrito automáticamente declara tener un ingreso familiar que lo califica para una tasa de descuento más alta, la Compañía inscribirá al cliente en el nivel apropiado en el próximo ciclo de facturación.

MARKETING DE PROGRAMAS

La empresa y las agencias colaborarán en un plan de comunicaciones conjunto para promocionar el programa CARES a través de varios canales. Las agencias también contratarán a organizaciones comunitarias (CBO) 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 CBO 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 CBO será de entre 73.000 y el 5% del presupuesto del programa. Al final del período piloto, el Grupo Asesor evaluará el trabajo de las CBO y determinará si es necesario realizar mejoras.

(continuado)

REGLA 20

PROGRAMA DE ALIVIO DE PAGOS ATRASADOS EN CASCADA (CARES)

GRUPO ASESOR

Un grupo asesor integrado por las partes interesadas clave, entre ellas el asesor jurídico 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 brindará asesoramiento a la empresa sobre cuestiones relacionadas con el programa. Esto incluye la identificación y revisión de los datos necesarios para diseñar el programa y cumplir con 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 eficacia del programa e informar los debates de políticas en curso, y maximizar el uso de los fondos para la asistencia energética 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 empresa no está obligada a seguir sus recomendaciones al presentar propuestas o cambios de tarifas 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 puede seguir siendo elegible para solicitar otros programas de asistencia financiera disponibles, como LIHEAP y Winter Help. Sin embargo, cuando se aplica la asistencia financiera estatal o federal (por ejemplo, LIHEAP), la inscripción del cliente en CARES se pausará. Después de que se aplique la asistencia estatal o federal, la inscripción del cliente en CARES se reanudará por un período de 24 meses. Estas disposiciones no se aplican a los pagos de terceros no gubernamentales, como los de amigos, familiares o iglesias.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL ALIVIO DE MOROSIDAD

1. El porcentaje de alivio de mora es un crédito inicial e irrevocable que se aplica a la factura del cliente dentro de unos pocos días hábiles de calificar para el programa.
2. Un cliente que reciba una exención parcial de pago atrasado puede ser incluido en un acuerdo de pago a plazos (TPA, por sus siglas en inglés) por hasta 24 meses para pagar el saldo pendiente restante. El saldo pendiente se facturará en montos iguales durante el plazo del TPA.
3. Un cliente puede recibir hasta dos subsidios de alivio de mora dentro de un año del programa, siempre que la suma de los dos subsidios no supere los \$500. Se podrán permitir excepciones a discreción de la gerencia de Cascade.

(DO)
|
(DO)
(D)

(continuado)

REGLA 20

PROGRAMA DE ALIVIO DE PAGOS ATRASADOS EN CASCADA (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 conforme a esta regla declarando sus ingresos familiares una vez por año del programa. Los clientes que deseen volver a calificar para recibir asistencia energética adicional más de una vez por año del programa deben proporcionar 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 período 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 reglas y regulaciones prescritas por las autoridades reguladoras, según se modifiquen periódicamente.

INFORME ANUAL

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