

Update to the COVID-19 customer-assistance order date

Dear valued customer:

When the COVID-19 national emergency was declared on March 13, 2020, all major utilities in Washington voluntarily suspended late fees and disconnecting gas meters for non-payment of past-due balances.

The Washington Utilities and Transportation Commission approved a customer-assistance order to address the effects of COVID-19. As part of this order, all utilities will resume normal billing and collection processes with their residential and small-commercial customers. **Under the most recent order, suspension of meter disconnections for non-payment ends on September 30, 2021.**

NW Natural will resume its normal process of mailing past-due notices in September 2021.

If you receive a past-due notice, please contact us at the phone number below before the notice expires to keep your gas service connected. In addition, the suspension of late fees and deposit requirements ends on March 30, 2022.

Financial-assistance resources

We know this is still a difficult time for many of our customers and we are here to help. Flexible payment plans may be available, including long-term payment arrangements for up to 18 months for residential customers or up to 12 months for commercial customers.

If you are a residential customer who needs help making a past-due payment, please contact us. You may be eligible for financial assistance through our new COVID-19 Assistance Program. Also, if you're on a limited or fixed income and need continued assistance paying your home energy bills, agencies in Washington can help. Available programs include the Low-Income Home Energy Assistance Program, NW Natural's Gas Residential Energy Assistance Program and NW Natural's Gas Assistance Program. Visit nwnatural.com/PaymentAssistance for a list of local agencies and eligibility requirements.

If you have questions, please contact us at **800-422-4012**, 7 a.m. to 6 p.m., Monday through Friday.

NW Natural's utility services in Washington are regulated by the Utilities and Transportation Commission (UTC). You can contact the UTC using the following information:

- By phone: (toll free) 888-333-9882
- By email: Consumer@utc.wa.gov
- By mail: P.O. Box 47250, Olympia, WA 98504-7250

Thank you for taking the time to read this important notice.

Sincerely,
NW Natural

Actualización a la fecha de orden de asistencia para clientes por COVID-19

Querido y valorado cliente:

Cuando se declaró la emergencia nacional por el COVID-19 el 13 de marzo de 2020 todas las principales compañías de servicios públicos en Washington voluntariamente suspendieron las cuotas por pago tardío y la desconexión de los medidores de gas debido a falta de pago o pagos vencidos.

La Comisión de Servicios Públicos y Transporte de Washington aprobó una orden de asistencia para los clientes para atender los efectos de COVID-19. Como parte de esta orden, todos los servicios públicos reanudarán sus procesos normales de facturación y cobro con sus pequeños clientes comerciales. **Bajo la orden más reciente, la suspensión de la desconexión del medidor debido a pagos vencidos, termina el 30 de septiembre de 2021.**

NW Natural reanudará su proceso normal de enviar por correo las notificaciones de pagos vencidos en septiembre de 2021. Si recibe una notificación de pago vencido, por favor, contáctenos al teléfono que se encuentra a continuación antes del vencimiento de la notificación para mantener conectado su servicio de gas. Adicionalmente, la suspensión de las cuotas por pago vencido y requisitos de depósito, termina el 30 de marzo de 2022.

Recursos de asistencia financiera

Sabemos que este es todavía un tiempo difícil para muchos clientes y estamos aquí para ayudar. Podría haber disponibles planes de pagos flexibles, lo que incluye arreglos de largo plazo para pagos por hasta 18 meses para clientes residenciales o por hasta 12 meses para clientes comerciales.

Si usted es un cliente residencial que necesita hacer un pago vencido, por favor, contáctenos. Usted podría ser elegible para asistencia financiera a través nuestro nuevo Programa de Asistencia por COVID-19. De hecho, si usted recibe un ingreso limitado o fijo y necesita asistencia continua para pagar las facturas de energía de su casa, las agencias de Washington podrían ayudarle. Los programas disponibles incluyen el Programa de Asistencia para Energía para Casas con Bajos Ingresos, el Programa de Asistencia para Energía Residencial para Gas de NW Natural, y el Programa de Asistencia para gas de NW Natural. Visite nwnatural.com/PaymentAssistance para obtener una lista de agencias locales y requisitos de elegibilidad.

Si tiene preguntas, por favor, contáctenos al **800-422-4012**, de 7 a.m. a 6 p.m., de lunes a viernes.

Los servicios públicos de NW Natural en Washington están regulados por la Comisión de Servicios Públicos y Transporte (UTC, por sus siglas en inglés). Usted puede contactar al UTC usando la siguiente información:

- Por teléfono: (línea gratuita) 888-333-9882
- Por correo electrónico: Consumer@utc.wa.gov
- Por correo postal: P.O. Box 47250, Olympia, WA 98504-7250

Gracias por tomarse el tiempo para leer este mensaje importante.

Atentamente,
NW Natural