# national**grid**

## Actualización importante de National Grid: COVID-19

#### Estimado cliente:

Espero que se encuentre bien. A medida que las condiciones evolucionan con la pandemia de la COVID-19, me gustaría brindarle una actualización rápida sobre los servicios de National Grid.

Asegurar la salud y la seguridad de nuestros empleados y clientes sigue siendo nuestra prioridad. Continuaremos centrándonos en ofrecer servicios esenciales al cliente, mientras que suspendemos, de manera temporal, los trabajos no esenciales.

#### Servicios continuos

- Respuesta a emergencias: como siempre, contáctenos para atender todas sus emergencias relacionadas con el gas o la
- Servicio de gas y electricidad: tenemos un plan integral de respuesta a emergencias listo para que las luces sigan encendidas y que el gas siga fluyendo.
- Servicio solicitado por el cliente: continuaremos respondiendo de manera normal a las necesidades esenciales de los clientes, tales como la activación o la desactivación de los servicios de gas y electricidad (p. ej. en caso de mudanzas). Esto estará sujeto a los permisos municipales y las restricciones laborales.
- Facturación regular y posibilidad de realizar pagos: nuestro proceso de facturación regular continuará. Alentamos a nuestros clientes a administrar sus cuentas en línea. Ofrecemos una variedad de opciones de pago y facturación que han sido diseñadas para hacer sus transacciones más fáciles y cómodas.

### Interrupción temporal de los servicios

- Actividades de cobranza y desconexiones: hemos suspendido, de manera temporal, las actividades relacionadas con las cobranzas, incluyendo las desconexiones del servicio. Los clientes que necesiten ayuda pueden ver nuestra página de ayuda para realizar los pagos para obtener más información o pueden llamarnos para hablar con uno de nuestros defensores del consumidor. Nota: los tiempos de espera de las llamadas pueden ser más largos de lo habitual.
- Cortes eléctricos no esenciales programados: sabemos que muchas personas están trabajando desde casa y que lo niños no están yendo a la escuela y se están quedando en casa. Es por esto que estamos limitando las interrupciones de servicio que se programan en estos tiempos.
- Servicios no esenciales relacionados con la electricidad y el gas: las acciones de mantenimiento programadas y los servicios, como las lecturas manuales de los medidores, las conversiones de petróleo a gas, las mejoras en los servicios de gas o los cambios de medidor, pueden reducir la capacidad de mantener la distancia social. Se le notificará acerca de la cancelación de las citas.
- Servicios de eficiencia energética en las instalaciones: estamos suspendiendo, de manera temporal, todos los servicios de eficiencia energética que requieran visitas a los hogares o a los
- negocios, tales como las auditorías de energía. Oficinas de pagos sin cita previa en Nueva York y Long Island: nuestras oficinas de National Grid del estado de Nueva York están cerradas de manera temporal. Para acceder a opciones de pago adicionales, visite **ngrid.com/billpay**. Si usted es un cliente que

realiza pagos en efectivo, visite una oficina de Western Union. Agradecemos su atención a esta información y valoramos su apoyo. Para noticias e informaciones sobre esta situación en evolución, siga visitando ngrid.com/covid-19 y encuentre novedades en nuestras páginas de **Facebook** y **Twitter**.

Atentamente,

Gregory Knight

Gregory Knight

Director de Atención al Cliente

Este es un mensaje importante. Favor de traducir este documento.

Este é um aviso importante. Quiera mandá-lo traduzir.

Este es un aviso importante. Sirvase mandarlo traducir.

Avis important. Veuillez traduire immediatement. Questa è un'informazione importante, si prega di tradurla.

Это очень важное сообщение. Пожалуйста, попросите чтобы

вам его перевели.

Đây là một thông báo quan trọng. Xin vui lòng dịch thông báo này.

ngrid.com







