

FECHA

Estimado cliente:

Conforme evolucionan las condiciones, estamos tomando medidas de precaución para mitigar y reducir el impacto del nuevo coronavirus (COVID-19) en nuestros clientes y empleados. Seguimos comprometidos a brindarle un servicio seguro y confiable, y estamos haciendo nuestra parte para proteger las comunidades donde vivimos y servimos.

Estamos vigilando de cerca la situación local junto a las agencias locales, estatales y federales; así como supervisando y reforzando las guías que publican el Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades.

Qué debe saber sobre su servicio de National Grid

Asegurar la salud y la seguridad de nuestros empleados y clientes es nuestra prioridad.

En este momento, no tenemos previsto ningún corte de servicio. Hemos implementado medidas adicionales que nos permitirán seguir proporcionándole los servicios esenciales de manera segura.

En consonancia con las guías oficiales de salud pública, estamos tomando medidas de precaución para limitar tanto su nivel de exposición como el de nuestros empleados.

- Antes de ingresar a su hogar, haremos una serie de preguntas sobre viajes recientes, exposición a personas que hayan viajado o exposición al virus de cualquier miembro de su hogar.
- Si usted se encuentra en cuarentena o enfermo y nos llama para solicitar un servicio o para reportar una fuga de gas natural, le pedimos que nos informe sobre su condición de salud con anticipación. Nuestros agentes trabajarán con usted para determinar cuál es la mejor forma de proceder en cuanto a su servicio.
- Nuestros empleados han recibido instrucciones de tomar medidas de precaución para mitigar su nivel de exposición con el fin de limitar el riesgo de infección. Algunas de las precauciones son:
 - lavarse las manos de manera frecuente y usar desinfectante,
 - evitar tocarse la boca, la nariz y los ojos,
 - mantener una distancia prudente de cualquier persona que esté en cuarentena o enfermo, y
 - quedarse en casa si está enfermo.

Qué debe saber sobre su factura

Entendemos que algunos clientes pueden experimentar dificultades financieras debido al brote del coronavirus, ya sea porque ellos o un miembro de sus familias se enferman, porque deben permanecer en cuarentena o porque sus ingresos han sido afectados de otra manera.

Deseamos aliviar las preocupaciones que tienen nuestros clientes afectados sobre su servicio de electricidad o gas natural en este tiempo.

Es por eso que National Grid está suspendiendo, de manera temporal, las actividades relacionadas con las cobranzas, incluidas las desconexiones del servicio, para aliviar las dificultades financieras que el COVID-19 haya podido causarle a nuestros clientes. Estas políticas entran en vigencia de manera inmediata y permanecerán vigentes hasta el final de abril. En ese momento, evaluaremos si aún son necesarias. Tenga en cuenta que la facturación regular se mantendrá para todos los clientes.

Para administrar su cuenta de manera cómoda, puede hacerlo en línea y evitar tiempos de espera más largos de lo normal en el centro de llamadas. Además, puede seguir pagando sus facturas o recibiendo ayuda a través de diversas herramientas en línea. Visite ngrid.com/billpay para explorar opciones convenientes que incluyen:

- Facturación electrónica
- Pagos desde una cuenta bancaria
- Pagos con tarjetas de crédito (se aplican cargos)
- Pagos automatizados
- Plan de presupuesto
- Programas de asistencia

Ayúdenos a contactarlo más rápido: asegúrese de que tengamos su correo electrónico

Para ayudarnos a comunicarnos más rápido con usted, asegúrese de que su dirección de correo electrónico está actualizada y de que se encuentre registrado en una cuenta en línea. Para registrarse, necesitará un número de cuenta de puede encontrar en su factura impresa.

- Si es un cliente de Long Island (incluida el área de Rockways), Massachusetts Electric, Rhode Island o del norte de Nueva York, visite ngrid.com/updateemail para actualizar su dirección de correo electrónico, o ngrid.com/register para crear una cuenta en línea por primera vez.
- Si es un cliente del servicio de gas en Massachusetts o en la ciudad de Nueva York (Brooklyn, Queens o Staten Island), visite ngrid.com/account para actualizar su dirección de correo electrónico o para crear una cuenta en línea por primera vez.

Protéjase de los estafadores

Los fraudes relacionados con el brote de la COVID-19 van en aumento. Es posible que impostores que dicen ser empleados de National Grid lo llamen para cobrar saldos vencidos prometiendo descuentos en su próxima factura o amenazando con desconectar su servicio. National Grid nunca solicita ni acepta pagos directos con tarjetas de débito prepagadas. Para obtener más consejos sobre cómo protegerse contra fraudes relacionados con los servicios públicos, visite www.nationalgridus.com/Our-Company/Scam-Alert.

Agradecemos su atención a esta información importante. Ya que esta es una situación en evolución, en adelante, visite ngrid.com/covid-19 para conocer todas las noticias e informaciones, y revise las redes sociales para encontrar novedades. Síguenos en Twitter, agréguelos en Facebook y encuentre nuestras fotos en Instagram.

En nombre de nuestros muchos empleados que viven y trabajan en su comunidad, nuestros pensamientos están con todos aquellos que están siendo impactados.

Atentamente,



Gregg Knight
Director de Atención al Cliente
National Grid

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

Este é um aviso importante. Quiera mandá-lo traduzir.
Este es un aviso importante. Sírvase mandarlo traducir.
Avis important. Veuillez traduire immédiatement.

Это очень важное сообщение.
Пожалуйста, попросите чтобы
вам его перевели.

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

Questa è un'informazione importante,
Si prega di tradurla.