

## Mensaje sobre el coronavirus (COVID-19) para los clientes

### Preguntas comunes

¿Cómo pagaré mis facturas vencidas? ¿Qué pasa si ya habían desconectado mi servicio por no haber podido pagar?

¿Hay apoyo disponible para las empresas?

Reconocemos que este es un tiempo desafiante y alentamos a nuestros clientes a que nos llamen. Nuestro equipo puede hacer arreglos temporales de pago y ayudar con otras opciones de asistencia para el pago de facturas. **Llámenos al 800-422-4012, de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 6:00 p. m.**

Estas son otras opciones de asistencia de pagos:

- **Pago en línea**
- **Pago por teléfono o por correo electrónico**
- **Planes de pago**
- **Asistencia con el pago de facturas**
- **Asistencia para personas de bajos ingresos**

### Servicios restringidos

Estamos limitando las visitas de servicios a domicilio no esenciales, como las inspecciones de rutina. Para las respuestas a llamadas esenciales, y para la seguridad de todos, nuestros empleados están siguiendo ciertas reglas durante las visitas a las casas o negocios de los clientes: lavarse las manos antes y después de cualquier visita, limpieza de superficies de contacto y/o usar guantes mientras realizan el trabajo, mantener una distancia de seis pies (2 metros) mientras están en la vivienda o negocio y pedir a los clientes que mantengan la misma distancia.

---

## EMPLEADOS

NW Natural está continuando todas las funciones necesarias para brindar un servicio confiable, lo cual incluye que nuestros equipos estén en su comunidad respondiendo a problemas o emergencias de los clientes, además de darle mantenimiento a nuestro sistema.

- Para los empleados cuya función requiere que realicen su trabajo desde un centro de NW Natural o en el campo, estamos siguiendo los lineamientos de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC, por sus siglas en inglés) y estamos tomando todas las medidas posibles para garantizar el distanciamiento social y los protocolos de desinfección.
  - El resto de nuestros empleados debe trabajar desde casa cuando sea posible.
  - Todos los viajes de negocios fuera de nuestra área de servicio están prohibidos.
  - Nuestros planes de dotación de personal y operacionales para todas las funciones de la compañía están bajo evaluación constante.
  - Estamos en contacto cercano con las autoridades de salud pública, con las comisiones de servicios públicos de Oregon y Washington y con nuestros socios de gestión de emergencias.
-

## COMUNIDAD

Como miembro de nuestra comunidad durante más de 160 años, el valor central de cuidar de NW Natural nunca ha sido tan importante. Cada año, nuestro Fondo de Filantropía Corporativa (Corporate Philanthropy Fund), el cual es posible gracias a los accionistas, dona alrededor de 1 millón de dólares a los niños y a las familias en riesgo.

En este momento, estamos enfocando estas contribuciones en las organizaciones comunitarias que apoyan a las personas necesitadas, incluyendo bancos de comida, albergues para personas sin hogar, comedores públicos, personal de respuesta a emergencias y socios de acción comunitaria.

---

## RECURSOS ADICIONALES

Para obtener información oficial general sobre el coronavirus, consulte los siguientes recursos:

- **Página de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC, por sus siglas en inglés):** los CDC recomiendan que todos los estadounidenses estén preparados y tengan planes de contingencia establecidos en casa, en el trabajo y en la escuela. Visite su sitio para ver la información más reciente.
- **Disminuya la propagación:** las recomendaciones de los CDC sobre qué puede hacer para ayudar a prevenir la propagación del coronavirus.
- **Autoridad de Salud de Oregon**
- **Departamento de Salud del Estado de Washington**
- **Actualización de Trimet sobre el COVID-19:** lo último sobre el servicio de transporte de Trimet.
- **211 Info:** este servicio público brinda información en línea y por teléfono sobre todos los aspectos del COVID-19.
- **Organización Mundial de la Salud**
- **Cómo hablar con los niños acerca del coronavirus:** video y consejos útiles del Child Mind Institute.