

# Ayuda con las facturas y los costos de la energía



A medida que atraviesa los desafíos que esta pandemia representa para su empresa, queremos informarle que nos encontramos a su disposición para brindarle asistencia con el pago de facturas y herramientas de manejo de energía.

## Ayuda a nuestros clientes

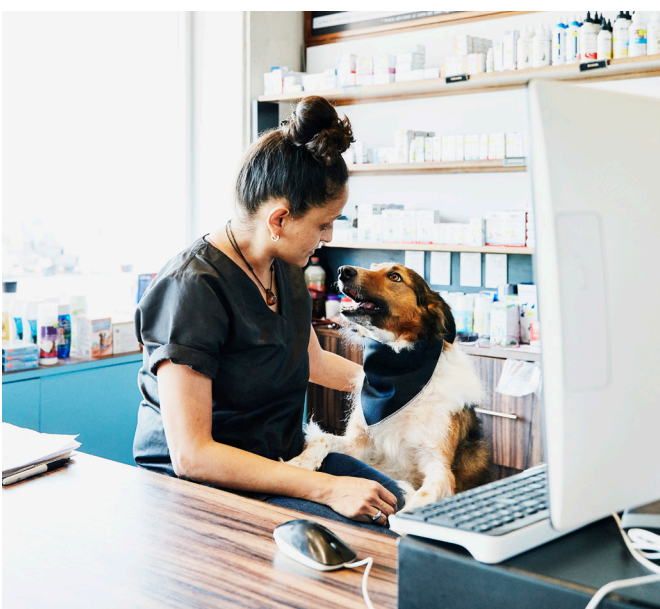
Entendemos las dificultades a las que usted y su empresa podrían estar enfrentándose en este momento. Para ayudar, estamos haciendo lo siguiente:

- Suspender las desconexiones del servicio y los cargos por pagos atrasados.
- Ofrecer opciones de pago para facilitar el pago de las facturas.
- Eliminar todos los costos de las transacciones de de tercera parte hechas con tarjetas de débito o crédito para los pagos de hasta 600 dólares.
- Destinar 250 000 dólares a un fondo de asistencia energética para ayudar en forma directa a nuestros clientes que fueron perjudicados por el COVID-19.
- Donar 50 000 dólares al Small Business Stabilization Fund (Fondo de Estabilización para Pequeñas Empresas) de la Oregon Community Foundation (Fundación de la Comunidad de Oregón).

## Ayuda con las facturas

Si necesita ayuda con su factura, le ofrecemos varias opciones para satisfacer sus necesidades particulares.

- **Solicite más tiempo para pagar:** si necesita un poco más de tiempo para pagar, puede solicitar una extensión de pago de su factura actual las 24 horas, los 7 días de la semana, ingresando en su cuenta o llamando a nuestro sistema telefónico automático a los números que se indican más abajo.
- **Cambie la fecha de vencimiento:** si necesita cambiar la fecha de vencimiento de su factura mensual, puede hacerlo por Internet o por teléfono. Tenga en cuenta que los cambios tardarán un ciclo de facturación completo para entrar en vigor.
- **Llámenos para solicitar un plan de pago:** colaboraremos con usted para establecer acuerdos de pago que le resulten convenientes. Un acuerdo de pago funciona como un préstamo sin intereses y lo ayudará con el saldo de su factura.
- **Solicite asistencia energética:** PGE se compromete con el aporte de 250 000 dólares en fondos de asistencia energética para ayudar en forma directa a nuestros clientes que fueron perjudicados por el COVID-19. Comuníquese con nuestro equipo de Atención al Cliente para averiguar si reúne los requisitos.



## Si está inscrito en Equal Pay (pagos igualados):

este programa lo ayuda a igualar sus pagos mensuales para obtener facturas más coherentes y predecibles. Sin embargo, en este momento, cuando tal vez esté usando más o menos energía de lo habitual, el importe de Equal Pay y el uso de energía podrían no coincidir. Para que esto no suceda, monitorearemos el importe de Equal Pay cada cuatro meses y le informaremos si lo ajustamos a fin de evitar que pague de más o de menos. También puede consultar el saldo de Equal Pay (el importe que debe por consumo mayor o el que le debemos por consumo menor) en el reverso de la factura. Si le preocupa este saldo, llámenos.

## Comuníquese con nosotros

Llame al servicio al cliente de negocios de PGE al **503-228-6322** o al **800-822-1077** de lunes a viernes, de 7 a. m. a 6 p. m. Regístrese o inicie sesión para acceder a través de una cuenta en línea a [portlandgeneral.com](http://portlandgeneral.com).

Descargue la aplicación móvil de PGE desde [portlandgeneral.com/app](http://portlandgeneral.com/app) o la tienda de aplicaciones de su dispositivo.

Obtenga información actualizada sobre cómo estamos ayudando a los clientes durante la pandemia del COVID-19 en el sitio web [portlandgeneral.com/coronavirus](http://portlandgeneral.com/coronavirus).

### Ayuda para ahorrar energía

A medida que su empresa se adapta a estos tiempos y cambia la forma de funcionar, es normal que se preocupe por el impacto que tendrá la factura de energía en el balance final. Estas son algunas herramientas para controlar la factura y el uso de la energía.

**Obtenga mensajes de notificación sobre las facturas:** Llevar un seguimiento del importe de su próxima factura le recordará que debe tomar medidas adicionales para ahorrar energía. Regístrese en línea o en la aplicación de PGE para obtener estimaciones semanales de las facturas o mensajes de alerta de que su factura podría sobrepasar un límite establecido.

**Haga un seguimiento de su consumo de energía:** nuestra herramienta en línea, Energy Tracker, indica cuándo y cómo utiliza la energía, y qué puede hacer para ahorrarla. Es una herramienta gratuita y fácil de usar. Para empezar a usarla, solo tiene que iniciar sesión en su cuenta.

**Obtenga recomendaciones sobre cómo controlar sus costos de energía:** ya sea que su empresa se encuentre temporalmente cerrada, realizando operaciones más limitadas o completamente operativa, existen diversas maneras de mantener su empresa a salvo y de mejorar la calidad del aire mientras ahorra energía.

#### Si la empresa permanecerá cerrada por un tiempo:

- **Baje la calefacción a unos 50 °F.** Es tentador apagar la calefacción, pero mientras aún haga frío durante la noche (entre 30 °F y 40 °F), esto podría hacer que aparezca moho o que haya otros problemas con la calidad del aire.
- **Apague el calentador de agua si no habrá nadie en el lugar durante un largo tiempo.** También asegúrese de apagar las bombas de circulación.
- **Apague la mayoría de las luces,** pero deje algunas encendidas por seguridad; también puede colocarles temporizadores para que se enciendan solas. Considere instalar luces con sensores de movimiento afuera; no son muy costosas.

- **Apague o desenchufe los electrodomésticos que no se usen, como refrigeradores, dispensadores de agua y microondas.** Primero limpie los refrigeradores y deje las puertas abiertas para que no se forme moho en el interior.
- **Desenchufe equipos de oficina que consumen energía.** Las impresoras, los escáneres, las computadoras y los cargadores de dispositivos consumen una pequeña cantidad de energía incluso cuando están apagados.

#### Si la empresa permanecerá abierta total o parcialmente:

- **Apague las luces cuando todos se vayan,** pero deje algunas encendidas por seguridad; también puede colocarles temporizadores para que se enciendan solas. Considere instalar luces con sensores de movimiento afuera; no son muy costosas.
- **Baje la temperatura del calentador de agua cuando se vayan.** Un calentador de agua consume el 25 % de la energía para mantener caliente el agua aunque no se la esté usando. Configure la temperatura del agua a más de 115 °F o menos de 75 °F para reducir la proliferación de la bacteria Legionella, que puede ser perjudicial para la salud.
- **Reconfigure los termostatos programables o inteligentes según el nuevo horario reducido de trabajo.** Como siempre, considere bajar el termostato entre 5 °F y 10 °F cuando el edificio permanezca desocupado durante más de 8 horas.
- **Cierre las cortinas y persianas** para evitar que ingrese el aire frío de afuera o el sol del verano, de modo que el calentador o el aire acondicionado (a medida que suba la temperatura) no hagan tanto esfuerzo para mantener la temperatura interior.
- **En restaurantes, use refrigeradores, cámaras de frío y congeladores al máximo** de su capacidad. Cuanto más llenos estén, menos energía utilizarán para conservar el frío. Apague los refrigeradores y congeladores que no se usen, pero primero límpielos para evitar que se forme moho en el interior.

Para obtener más información, visite [portlandgeneral.com/consejos-para-negocios](http://portlandgeneral.com/consejos-para-negocios).



### Comuníquese con nosotros

Llame al servicio al cliente de negocios de PGE al **503-228-6322** o al **800-822-1077** de lunes a viernes, de 7 a. m. a 6 p. m. Regístrese o inicie sesión para acceder a través de una cuenta en línea a [portlandgeneral.com](http://portlandgeneral.com).

Descargue la aplicación móvil de PGE desde [portlandgeneral.com/app](http://portlandgeneral.com/app) o la tienda de aplicaciones de su dispositivo.

Obtenga información actualizada sobre cómo estamos ayudando a los clientes durante la pandemia del COVID-19 en el sitio web [portlandgeneral.com/coronavirus](http://portlandgeneral.com/coronavirus).