



Dear Customers,

With the COVID-19 pandemic, our world has fundamentally changed. The scope and local impact of this public health crisis is already widely felt here in Oregon and throughout the Pacific Northwest. **Now more than ever we are focused on delivering safe, reliable and affordable power to customers.**

As we adjust how we're working and living, our top priorities are helping our customers and caring for our employees.

### Helping our customers

With so much uncertainty, we know that some customers might be worried about paying their bills. We understand the hardship local businesses and residents are facing, and ***we will not be disconnecting customers*** at this time for non-payment ***or collecting late fees***. Our customer service agents are at the ready to help answer any questions you may have, please don't hesitate to reach out.

We also want to help protect you against scams. Scary times like this make an ideal time for scammers and con artists to target people. Visit our [scam web page](#) to learn how to protect yourself.

### Supporting our communities

We want to recognize and thank our community partners who are currently providing critical services. We also want to help. PGE and the PGE Foundation are committing more than \$1 million to educational programs in our region, to help address food insecurity through donations to Oregon Food Bank, Partners for a Hunger-Free Oregon and Marion Polk Food Share and to the Oregon Community Foundation's COVID-19 Fund.

In addition to these funds, the PGE Foundation will continue to work with our nonprofit partners to sustain vital services for some of our most vulnerable customers.

PGE is also working locally and nationally to ensure there is extra energy assistance help for low-income customers. Locally we are working with Community Action Partnership of Oregon, NW Energy Coalition, the Oregon Citizens Utility Board and other partners to secure \$30 million in emergency energy assistance funds. Nationally we are working with a broad coalition of customer advocates and utilities on a \$1.4 billion request for additional federal energy assistance funds.

### Ensuring the safety of our employees

We have taken comprehensive steps to ensure the ongoing safety of our employees—especially those in essential roles who make sure you get the power you need, when you need it.

Employees who can, are now working from home. This step helps with the social distancing so we can do our part to slow the spread of the virus. For employees who need to be in the field or onsite, we're implementing staggered work shifts and enhanced cleaning to help keep their work environment as safe as possible.

And most importantly, we have reviewed our work schedules to ensure that priority work continues as scheduled to meet your energy demands.

We know that this is just the beginning and plan to stay close to our communities, customers and their needs to do what we can to help all of us persevere. I encourage you to please keep in mind our friends and neighbors whose jobs may be impacted. In addition, please support our health care workers and those in critical roles and keep an eye on our neighbors who may need assistance including seniors and people with special needs.

Though these are challenging times, together we can demonstrate the best of who we are as Oregonians.

Thank you for your partnership and stay safe.

A handwritten signature in black ink that reads "Maria Pope". The signature is fluid and cursive, with the first letters of the first and last names being capitalized and prominent.

Maria Pope  
President and CEO, Portland General Electric

Visit our [COVID-19 web page](#) for more information on our approach to helping our customers and caring for our employees.



## Estimados clientes:

Con la pandemia de la COVID-19, nuestro mundo ha cambiado radicalmente. El alcance y el impacto local de esta crisis de salud pública ya están presentes aquí en Oregón y en todo el Noroeste del Pacífico. **Ahora más que nunca nos enfocamos en suministrar energía segura, resiliente y económica a los clientes.**

Mientras nos adaptamos a estas nuevas formas de trabajar y vivir, nuestras prioridades más importantes son ayudar a nuestros clientes y cuidar a nuestros empleados.

### Ayudar a nuestros clientes

Con tanta incertidumbre, sabemos que a algunos clientes puede preocuparles el pago de sus facturas. Entendemos las dificultades que están enfrentando los negocios locales y los residentes, y **no se procederá a la desconexión de los servicios a los clientes** en este momento por falta de pago **ni cobraremos cargos adeudados**. No duden en contactarnos, ya que nuestros agentes del servicio de Atención al Cliente están a disposición para responder cualquier pregunta que pueda tener.

Además, queremos ayudarlos a protegerse contra estafas. Estos momentos de temor son ideales para que los estafadores se aprovechen de la gente. Visite nuestro [sitio web sobre estafas](#) para obtener más información sobre cómo protegerse.

### Apoyar a nuestras comunidades

Queremos reconocer y agradecer a nuestros socios de la comunidad que actualmente están prestando servicios críticos. PGE y PGE Foundation (Fundación PGE) se están comprometiendo con el aporte de más de 1 000 000 de dólares para programas educativos de nuestra región para ayudar a abordar la inseguridad alimentaria mediante donaciones al Oregon Food Bank (Banco de alimentos de Oregón), Partners for a Hunger-Free Oregon (Socios para un Oregón sin hambre), Marion Polk Food Share (Marion Polk comida compartida) y al fondo de COVID-19 del Oregon Community Foundation (Fundación de la comunidad de Oregón).

Además de estos fondos, la Fundación PGE seguirá trabajando con nuestros socios sin fines de lucro para mantener los servicios vitales para algunos de nuestros clientes más vulnerables.

PGE también está trabajando a nivel local y nacional para garantizar que haya asistencia energética adicional para los clientes de bajos recursos. A nivel local, estamos trabajando con Community Action Partnership of Oregon (Asociación de acción comunitaria de Oregón), NW Energy Coalition (Coalición de energía del Noroeste), Oregon Citizens Utility Board (Junta de servicios públicos para los ciudadanos de Oregón) y otros socios para garantizar 30 millones de dólares en fondos de asistencia energética de emergencia. A nivel nacional, estamos trabajando con una amplia coalición de defensores de clientes y servicios públicos para solicitar 1400 millones de dólares en fondos de asistencia energética federal adicional.

### Asegurar la seguridad de nuestros empleados

Hemos tomado medidas integrales para garantizar la seguridad continua de nuestros empleados, en especial aquellos en funciones esenciales, quienes se aseguran de que ustedes obtengan la electricidad que necesitan, cuando la necesitan.

Aquellos empleados que pueden trabajar desde sus hogares, lo están haciendo. Estas medidas ayudan al distanciamiento social para que podamos hacer nuestro aporte y evitar la propagación del virus. Para los empleados que tienen que estar en el terreno o en el centro de operaciones, estamos implementando turnos de trabajo escalonados y limpieza mejorada para ayudar a mantener su ambiente de trabajo lo más seguro posible.

Y lo más importante, hemos revisado nuestros cronogramas laborales para garantizar que la prioridad siga siendo satisfacer las demandas energéticas.

Sabemos que esto es solo el principio y planeamos permanecer cerca de nuestras comunidades, nuestros clientes y sus necesidades para ayudar a todos a estar protegidos. Los aliento a pensar en sus amigos y vecinos cuyos trabajos podrían estar afectados. Además, les pedimos que apoyen a los trabajadores de la atención de la salud y a aquellos en funciones importantes, y que estén atentos a los vecinos que podrían necesitar asistencia, incluidos los ancianos y las personas con necesidades especiales.

A pesar de ser momentos difíciles, juntos podemos demostrar lo que somos como residentes de Oregón.

### Muchas gracias por su colaboración y manténgase a salvo.

Maria Pope  
Presidenta y directora ejecutiva de Portland General Electric

[Visite nuestra página de web de COVID-19 para obtener más información sobre nuestro enfoque de ayudar a nuestros clientes y cuidar a nuestros empleados.](#)