

Naturgy facilita a sus clientes asistencia médica gratuita mediante videollamada para hacer frente al Coronavirus

- El casi medio millón de clientes del grupo en Castilla-La Mancha dispondrá, sin coste adicional, de atención médica en el hogar mediante videollamada.
- Las consultas, sin cita previa, podrán realizarse por teléfono, web o APP los 7 días de la semana, durante las 24 horas.
- Esta medida se suma al suministro de electricidad y gas de manera gratuita a los hoteles y residencias que cedan sus instalaciones a la Sanidad Pública.
- La compañía también aplaza el pago de facturas a pymes y autónomos y protege a los colectivos vulnerables.
- El grupo sigue teniendo activado su servicio de atención de urgencias domiciliarias para reparar calderas, frigoríficos, etc., acudiendo en menos de 3 horas.
- Naturgy ya activó su protocolo de teletrabajo extendiéndolo a toda la plantilla en los días previos a la declaración del estado de alarma, lo que ha permitido reducir la incidencia en su personal.

Naturgy facilita a sus clientes atención médica gratuita mediante videollamada durante estos meses, con el objetivo de que los ciudadanos puedan hacer consultas de salud sin necesidad de salir de casa. De esta manera, la compañía continúa trabajando en su compromiso de ayudar a contener la propagación del Coronavirus y en línea con la iniciativa impulsada desde el Ministerio de Sanidad 'Yo me quedo en casa'.

Para poder contar con esta asistencia, que está a disposición de todos los clientes de Naturgy, los usuarios deberán registrarse en su área privada en la web de la compañía.

En el caso de clientes no registrados, los clientes serán informados de las instrucciones de registro previo para su acceso al servicio.

Las consultas podrán realizarse todos los días de la semana, las 24h, mediante llamada telefónica, página web o aplicación online. Este servicio incluye información médica de primeras actuaciones en casos de emergencia, medicación y posología para pediatría y medicina general. En caso de emergencia, se avisará al servicio 112 para envío de ambulancia en el territorio nacional.

El director general de Gas & Power de Naturgy, Manuel Fernández, ha destacado que "en este momento de emergencia sanitaria, la asistencia médica se convierte en un valor fundamental. En Naturgy no cesamos en nuestro trabajo e iniciativas al servicio de la sociedad que den respuesta a las necesidades de estos momentos coyunturales de alta incertidumbre y dificultades como el actual".

En **Castilla-La Mancha**, la compañía cuenta con 498.097 clientes, entre el mercado liberalizado y el regulado, a los que les facilita acogerse a esta nueva cobertura gratuita. En total, 7 millones de hogares tienen acceso a esta medida en España.

Esta iniciativa forma parte del plan de ayudas lanzado por la compañía para paliar la crisis sanitaria del Coronavirus, donde destaca el suministro de electricidad y gas de manera gratuita a hoteles y residencias que cedan sus instalaciones a la Sanidad Pública, las facilidades de pago de facturas a pymes y autónomos y la protección a los colectivos más vulnerables.

Suministro de electricidad y gas gratuitos a hoteles y residencias

Naturgy se pone al servicio de la sociedad frente al Coronavirus y ofrece suministro energético gratuito, tanto de electricidad como de gas, a los hoteles y residencias que cedan sus instalaciones a la Sanidad Pública para ampliar la oferta de camas disponibles ante el incremento de hospitalizaciones derivadas de esta pandemia.

En concreto, la compañía ya ha cerrado el primer acuerdo con uno de sus grandes clientes como es el grupo Hotusa, al que pertenece la cadena Eurostar, para darle suministro energético gratuito en el hotel de Plaza Castilla en Madrid. La compañía une fuerzas con el grupo hotelero para facilitar la gestión sanitaria y poder habilitar nuevos espacios para hospitalizaciones, asegurando el suministro energético y el confort de las instalaciones.

Refuerzo del servicio de atención de urgencias

Naturgy tiene en estos momentos como prioridad fundamental garantizar la seguridad del suministro y, para ello, desde el comienzo de esta crisis sanitaria intensificó las medidas de su protocolo de actuación en todas sus infraestructuras críticas.

En concreto, la compañía activó centros físicos y tecnología de respaldo en diferentes puntos del país, además de la capacidad de gestión remota, para así garantizar en todo momento el suministro energético.

Cada instalación del grupo, tanto las referidas a redes de electricidad y gas, como las de gestión del mercado y generación eléctrica, cuentan con la posibilidad de gestión virtual y con planes de emergencia preventiva, back-up y traslado de actividad entre centros de ser necesario.

Asimismo, se mantiene plenamente operativo el servicio de atención de urgencias domiciliarias para reparar calderas, frigoríficos, etc., acudiendo en menos de 3 horas. Este servicio se ha extendido también a aquellas personas que no sean clientes.

Naturgy también puso en marcha un protocolo de actuación para la prevención del contagio del virus entre sus técnicos especialistas que deben seguir acudiendo a sus puestos de trabajo para realizar las actividades esenciales. Entre ellas cabe destacar la separación del colectivo de operadores críticos en equipos diferentes y sin contacto entre ellos. Adicionalmente, se implementó un protocolo específico de aplicación de medidas higiénicas y limpieza en los Centros de control durante y en cada cambio de turno.

Apoyo a los colectivos vulnerables y flexibilidad para pymes y autónomos

Naturgy ha reforzado su programa de protección a los colectivos vulnerables con el fin de identificar a aquellos hogares que ahora se vean duramente damnificados por esta crisis y ofrecerles descuentos en su factura facilitando la información disponible para acogerse al bono social, así como facilidades de pago en sus facturas.

Otra las iniciativas de la compañía se centra en aplazar las facturas de luz y gas de pymes y autónomos que se emitan a partir de ahora con el objetivo de que empresarios y emprendedores puedan hacer frente al Coronavirus y ayudar a paliar el impacto en sus ingresos.

En concreto, las facturas de las pymes, micropymes, autónomos o pequeños negocios que se acojan al nuevo plan de ayuda, podrán ser abonadas en la segunda parte del año. Naturgy se hará cargo del coste de estas facturas durante estos meses, financiando a sus clientes a 6 meses sin intereses, y permitiendo así flexibilidad el pago de la energía. Hasta 250.000 clientes, pymes o autónomos, podrán acogerse a esta ayuda que pone a su disposición el grupo.

Medidas de conciliación empleados

Previamente al estado de alarma, la compañía extendió la opción de teletrabajo a todos los empleados de la compañía siempre que sus puestos permitiesen esta opción, siendo una de las primeras compañías en adoptar este tipo de medidas en aras de ayudar a contener el número de contagiados y frenar la curva de la pandemia.

Naturgy ha ido extendiendo esta opción a todos los países donde la compañía está presente, con el objetivo de preservar la seguridad y salud de sus empleados, anticipando las medidas preventivas.

Adicionalmente, la compañía reforzó los servicios de atención al empleado, como el Servicio Médico o el Centro de Seguridad y Emergencias Corporativo y ha proporcionado una amplia información sobre qué hacer en caso de estar en contacto estrecho con un caso probable o confirmado de COVID-19.

En un ejercicio de responsabilidad, Naturgy decidió el pasado domingo aplazar su Junta General de Accionistas con el objetivo de proteger a sus accionistas y empleados para evitar, en la medida de lo posible, la fuerte propagación del virus. La compañía priorizó la coherencia con la declaración del estado de emergencia, y recordó que los puntos que figuraban en el orden del día de la Junta podían perfectamente posponerse sin que ello alterase el normal funcionamiento de la empresa.

Ciudad Real, 24 de marzo de 2020