

如何在疫情期间防止公用事业诈骗

一、BGE 正在扩展客户支持实践以确保所有居民 在此关键时期获得安全可靠的能源服务

在3月13日服务中断延期付款命令之前服务被中断的客户应该联系 BGE 以恢复服务

巴尔的摩(2020年3月23日) — BGE 正在采取一些重要措施来帮助确保其整个马里兰州中部服务区域内的所有居民都能在此关键时期获得电力服务。随着 COVID-19 流行病情况恶化,全国的官员都在颁布适当的庇护或类似法令来确保公众安全。随着更多的人(包括学校儿童)整日待在家里,BGE 将与3月13日服务中断延期付款命令之前服务被中断的居民合作,以恢复服务并帮助确保其获得安全健康的环境。

“此时,马里兰州中部的居民无需担心能否获得安全可靠的能源,”BGE 的 CEO Carim Khouzami 如是说。“如果客户遇到经济困难,任何客户都可以联系我们以确保自己获得所需的服务,作出更灵活的付款安排或获取能源协助资源。关键在于寻求协助以便我们能够找到适合每位客户的解

决方案。”

电力服务被中断的居民应该致电 800-685-0123 联系本公司,以便启动重新接通服务的流程。作为该流程的一部分,BGE 客户关怀代表将与居民合作,以帮助确定可以补充账单缴付并可以帮助确保本次流行病后服务保持接通的协助计划。

BGE 致力于其客户、员工和承包商的安全。社区可以放心,BGE 的工作人员将不会在不安全的情况下恢复服务。在可能的情况下,本公司将在重新接通服务前,与各机构合作以确定帮助纠正这些安全问题的支持方案。

BGE 提供多种支付选项,如包括量身定制的分期付款计划在内的灵活付款安排。预算计费,计算12个月期间的平均支付金额,也会帮助客户管理自己的月度能源账单。

客户也可以注册 My Account,这是一种基于网络的交互工具,为客户提供详细的具体能源使用分析,并提供省钱和节约能源的方法。访问 BGE.com 或 BGE 的免费手机应用了解关于这些计划的更多信息。

BGE 客户可以联系当地能源协助办公室或家庭能源计划办公室,进而通过马里兰州公众服务部申请能源协助。如需完整的资源列表,请下载我们的社区资源指南。

作为为医院和卫生保健机构、联邦、州和地方应急中心,以及数百万个居民生活和工作的家庭及企业提供电力的关键基础设施提供者,BGE 认识到其在所服务的社区的危机应对计划中的基础性作用。BGE 的员工和承包商继续开展各自的工作,并进行适当更改以遵守疾病预防控制中心的方针和社交距离实践,以确保能源安全可靠。联邦政府已经将能源部门指定为关

键职能部门,而且公用事业部门的员工被美国网络安全和基础设施安全局认定为“基本关键基础设施工作者”。BGE 与指定的州及地方应急准备和卫生官员进行协调,并在联邦级别通过电力部门协调委员会进行协调。

BGE 与 Exelon 和 Constellation 一起,向马里兰州的救济组织捐赠 175,000 美元,这些组织包括 United Way of Central Maryland (马里兰州中部联合之路)、Maryland Food Bank (马里兰州食品银行)和 Baltimore Community Foundation (巴尔的摩社区基金会),以支持他们在冠状病毒(COVID-19)流行病期间提供基本服务的工作。这是 Exelon Corporation 及其全国公司家族向救济组织捐赠的超过 115 万美元的一部分,以支持受冠状病毒传播影响的社区。

二、BGE 提醒客户警惕 COVID-19 期间的公用事业诈骗

巴尔的摩(2020年3月25日) — 马里兰州和世界正在经历 COVID-19 流行病的影响,BGE 提醒客户时刻警惕针对公用事业客户的潜在诈骗。全年都会发生诈骗事件,但本公司发现上周报告的诈骗事件数量有所增加,诈骗犯试图利用本次卫生危机来欺诈公用事业客户。本公司已收到举报,称诈骗犯提供 BGE 现金或信用奖励以获取客户的个人或财务信息。

重要的是,我们再次提醒客户,我们会提供重要的能源协助,以帮助满足客户的能源需求。BGE 已采取多项计划来帮助客户度过暂时或长期的经济难关。此外,BGE 将至少在5月1日前暂停服务中断并免除新的逾期付款费用,同时与客户合作,进行具体分析以确定付款安排和能源协助选项。BGE 还将与3月13日服务中断延期付款命令之前服务被中断的居民合

作,以恢复服务。这些客户应拨打 800-685-0123 联系本公司。作为重新接通服务流程的一部分,BGE 客户关怀代表将与居民合作,以帮助确定可以补充账单缴付并可以帮助确保本次流行病后服务保持接通的协助计划。

“遗憾的是,诈骗犯正利用这段卫生和经济不确定的时间,试图欺骗我们的客户,”BGE 的高级副总裁兼首席客户官 Tamla Olivier 如是说。“这些诈骗犯不断改变自己的伎俩,重要的是,我们的客户要保持警惕,避免成为受害者。”

在一些情况下,诈骗犯复制了客户致电合法公司时听到的录音消息,因此,当客户拨打诈骗犯提供的电话号码时,对方听起来像真的一样。一些诈骗犯还使用来电显示“电子欺骗”复制公用事业电话号码。

不要被骗:客户可以采取一些预防措施,从而避免被骗:

不要将您的社会保险号码或个人信息提供给任何主动联系您并声称自己是公用事业代表,或要求您向本地公用事业提供者以外的其他人或实体汇款的人。

在允许任何公用事业工作人员进入您家或营业场所前,始终要求查看带有照片的公司证件。

不要以任何方式(现金、支票或信用卡)向来到您门前的任何人付款。

如何保护自己

公用事业代表绝不会请求或要求有逾期欠款的客户购买预付借记卡来避免服务中断。此外,我们已暂停了至少5月1日前的所有服务中断,因此,任何服务中断通知都有可能是诈骗。

客户可以通过在线、电话、自动银行

转账、邮寄或亲自付款的方式进行付款。

虽然 BGE 现在暂停了服务中断,但在正常情况下,有逾期欠款的客户将收到多次服务停止通知 — 绝不会是在服务中断一小时前,收到一次通知。

如果客户质疑来电的合法性,可以挂断电话并致电 800-685-0123 联系 BGE。

BGE 已经拥有了您的账户信息和过往账单。如果您授权合法的第三方能源供应商切换您的能源供应,则他们将需要您在授权切换到他们的服务时披露自己的电力选项 ID 或天然气选项 ID。如果您不打算更换能源更换能源供应商,则不要向任何人提供您的选项 ID 号码或账单副本。

我们敦促任何认为自己已经成为欺诈目标的客户立即联系自己当地的警方并致电 800-685-0123 联系 BGE 报告这种情况。

三、BGE、Constellation 和 Exelon 捐赠 100 万美元 用于马里兰州的冠状病毒的应对及救济

巴尔的摩(2020年4月3日) — 今天,BGE、Constellation 和 Exelon 承诺向马里兰州的救济组织和小型企业捐赠 100 万美元。在当前卫生危机期间,这二者的经济需求持续增加,几家公司捐赠这些必要的资金来帮助这些重要群体在冠状病毒(COVID-19)流行病期间的日常运转。这是 Exelon Corporation 及其全国公司家族向救济组织捐赠的总计达 500 多万美元的一部分,以支持受冠状病毒传播影响的社区。

“我们对为帮助我们的社区度过流行病挑战而作出英雄壮举的救济组织的承诺是员工努力的延伸,以确保在此关键时期,为医疗保健提供者、急救人员和我们的所有客户提供安全可靠的能源,”BGE 的 CEO 如是说。“度过这一挑战需要所有人 — 居民、企业、政府和救济组织 — 合作。这始于向我们的社区中最弱势的成员伸出援手。我们依然非常感激我们在马里兰州救济组织中的合作伙伴,并支持他们在我们的社区面临的一些最艰难的情况中的良好工作。”

“我们始终致力于支持我们所生活和工作的社区,现在,我们将更加努力,以缓解面对这一流行病的个人、家庭和企业的境遇,”Constellation 的 CEO Jim McHugh 说道。“我们与 Exelon 和 BGE 合作,所做的努力将不仅有助于地方救济组织,也将有助于全国组织,如 Feeding America (消除美国饥饿组织),这是全国最大的饥饿救济组织,拥有庞大的食品银行网络。能够帮助我们的客户、邻居和社区是我们的荣幸,我们将继续寻找方法,以支持他们度过此次危机。”

由于目前的安全协议,非营利组织和马里兰州的小型企业在持续面临前所未有的工作中断,这些组织和企业具备以最高水

平继续运营所需的资源至关重要。

这些捐赠包括给 United Way of Central Maryland (马里兰州中部联合之路)的 COVID-19 社区基金的资金,将支持 United Way of Central Maryland 211 呼叫中心。211 呼叫中心的业务量已增长了三倍多,有 1,500 多次呼叫请求关于食物、COVID-19、咨询和安抚的信息。

Maryland Food Bank (马里兰州食品银行)也将收到必要的额外资金,以在马里兰州的社区继续对抗 COVID-19 的同时,帮助购买及向巴尔的摩市和所有周边县安全分发营养食品。

捐赠给 Baltimore Community Foundation (巴尔的摩社区基金会)的 COVID-19 社区发展需求基金的资金将有助于在马里兰州地区目前面临的突发公共卫生事件中采取快速响应行动。这些资金将百分之百直接用于解决 COVID-19 流行病对马里兰州地区的社区、劳动力和弱势群体的消极影响。此外,对 Feeding American 网络的捐款将帮助支持该群体在全国范围内的强化工作。美国最大的饥饿救济组织正在与各学区和地方政府机构合作,以确保 2,200 万名依赖学校膳食的儿童可以在教室之外获得食物;向全国的食品银行提供紧急拨款和食物盒;并且,努力向有需求的人士分发非食品和家庭用品,如清洁产品、尿布和个人护理用品。

为了在此次公共卫生危机期间帮助遭受经济压力的家庭和企业,BGE 和所有 Exelon 公用事业公司 (Atlantic City Electric、ComEd、Delmarva Power、PECO 和 Pepco) 已经暂停了服务中断,并至少在5月1日前免除新的逾期付款费用。BGE 还将与3月13

日服务中断延期付款命令之前服务被中断的居民合作,以恢复服务。这些客户应致电 800-685-0123 联系本公司。作为重新接通服务流程的一部分,BGE 客户关怀代表将与居民合作,以帮助确定可以补充账单缴付并可以帮助确保本次流行病后服务保持接通的协助计划。

Constellation 将至少在5月1日前,在其有权限的地区暂停服务中断并免除新的逾期付款费用。Constellation 还强烈建议客户使用在线自助服务工具查看账单或进行付款,并在其有权限的地方为直接受到形势影响的客户提供延期付款计划。需要协助的客户应联系 Constellation 客户关怀团队。

作为为医院和卫生保健机构、联邦、州和地方应急中心,以及数百万个居民生活和工作的家庭及企业提供电力的关键基础设施提供者,BGE 认识到其在所服务的社区的危机应对计划中的基础性作用。公司有稳健的计划和应急措施,以确保在一系列潜在破坏性事件中的业务和运营连续性,包括对重大公共卫生危机的广泛准备。BGE,同 Exelon 及其姐妹公用事业公司一道,还与指定的州及地方应急准备和卫生官员紧密协调,并在联邦级别通过电力部门协调委员会进行协调。

BGE 成立于 1816 年,是全国第一家天然气公用事业公司,总部位于巴尔的摩,是马里兰州最大的天然气和电力公用事业公司。公司有近 3,200 名员工,致力于为马里兰州中部的 130 多万名电力客户和 68 万多名天然气客户提供安全可靠的能源。在 J.D.Power 的 2017、2018 和 2019 年的 Electric Utility Business Customer Satisfaction Study SM (电力公用事业企业客户满意度调查)

中,在大型公用事业公司中,BGE 是东部企业电力服务客户满意度最高的公司。在 J.D.Power 的 2018 和 2019 年的 Gas Utility Business Customer Satisfaction Study SM (天然气公用事业企业客户满意度调查)中,在东部地区的公用事业公司中,BGE 的企业天然气服务客户满意度最高。BGE 是 Exelon Corporation (纳斯达克:EXC)的子公司,Exelon Corporation 是全国领先的极具竞争力的能源提供者。在 Facebook、Twitter、Instagram 和 YouTube 上联系 BGE,并通过 bgenow.com 了解 BGE 的最新消息。

Baltimore Gas and Electric Company (或“BGE”)在对企业客户进行的天然气和电力公用事业客户满意度调查中,在 2019 年 Gas Utility Business Customer Satisfaction Study 的东部地区和 2019 年 Electric Utility Business Customer Satisfaction Study 的东部大型细分市场获得最高评分。访问 jdpower.com/awards。

关于 Constellation

Constellation 是一家领先的极具竞争力的零售供应商,为美国本土的家庭和企业提供电力、天然气、能源产品和服务。Constellation 的零售企业家族为近 200 万名住宅、公共部门和企业客户提供服务,其中包括财富 100 强的四分之三。Constellation 总部位于巴尔的摩,是 Exelon Corporation (纳斯达克:EXC)的子公司,Exelon Corporation 是全国领先的极具竞争力的能源提供者,2019 年的收入接近 340 亿美元,自有发电能力超过 31,000 兆瓦,拥有全国最清洁、成本最低的发电机组。前往 www.constellation.com 或 Twitter (@ConstellationEG) 了解更多信息。