

# Respuestas a preguntas frecuentes sobre el COVID-19

*¿Qué está haciendo Minnesota Power por las personas que no pueden pagar sus facturas?*

Dado que entendemos que algunos clientes podrían estar enfrentando dificultades económicas en este momento, suspenderemos las desconexiones para los clientes residenciales y de pequeñas empresas. Si tiene problemas para pagar su factura, comuníquese con nosotros llamado al 800-228-4966 para que podamos trabajar juntos para desarrollar un plan de pago.

Tenga en cuenta que, si bien por el momento no desconectaremos el servicio de los clientes y les daremos más tiempo para pagar si lo necesitan, continuaremos con las lecturas de los medidores solo si no implica el contacto directo con el cliente, y enviaremos las facturas. Le recomendamos que se mantenga al día con sus pagos lo máximo posible para evitar acumular un gran saldo que será más difícil de liquidar más adelante.

Además, hemos eliminado los cargos por pagos atrasados para los clientes residenciales y de pequeñas empresas. También hemos eliminado las tarifas de reconexión durante el horario normal de atención para los clientes residenciales y de pequeñas empresas que sufrieron desconexiones previamente por falta de pago.

*Sé que extendió voluntariamente la regla de clima frío de Minnesota hasta el 31 de mayo. ¿Cómo afecta dicha extensión al plan de pago que había implementado?*

Si tiene un plan de pago actual que finaliza en abril, llámenos al 1-800-228-4966 para extender su plan de pago hasta el 31 de mayo.

*Ya recibí un aviso de desconexión. ¿Desconectarán el servicio?*

No. Hemos suspendido las desconexiones para los clientes residenciales que enfrentan dificultades económicas. Comuníquese con nosotros para conocer los planes y las opciones de pago.

*Actualmente, mi servicio está desconectado. ¿Me ayudará Minnesota Power con la reconexión?*

Reconocemos que muchos clientes pueden estar enfrentando dificultades económicas inusuales como consecuencia del COVID-19. Minnesota Power trabajará con usted para establecer un plan de pago para volver a conectar el servicio y priorizará este trabajo debidamente.

*¿Visitará Minnesota Power mi casa o empresa por cualquier otro motivo que no sea una emergencia?*

Para garantizar un servicio confiable, los equipos de campo continuarán construyendo y manteniendo nuestras instalaciones y equipos eléctricos externos, pero sin tener absolutamente ningún contacto directo con el cliente, ni realizarán trabajos internos, a menos que sea una emergencia. *Si debemos realizar algún trabajo fuera de su casa, le avisaremos por teléfono, pero no llamaremos a su puerta.* Por la seguridad de nuestros trabajadores y nuestros clientes, por el momento suspenderemos algunas visitas de campo a clientes que no sean de emergencia, incluidos los análisis de energía de la casa y otras visitas del programa. Además, algunas tareas de manejo de árboles o vegetación pueden posponerse, a menos que representen una amenaza inmediata para las líneas eléctricas o los equipos.

En el caso de que surja una emergencia donde sea necesario que Minnesota Power visite su casa o empresa, seguiremos las pautas de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades. *Se recomienda a todos los empleados y contratistas de la empresa que sigan las pautas de distanciamiento social y que mantengan una distancia de 6 pies en caso de que deban interactuar con el cliente.*

Minnesota Power se compromete a mantener el servicio de electricidad seguro y confiable, y estamos listos para responder en caso de emergencia.

*Creí que Minnesota Power iba a suspender las visitas de campo que no sean de emergencia. ¿Por qué una persona cambió mi medidor?*

Por la seguridad de nuestros trabajadores y nuestros clientes, suspenderemos hasta nuevo aviso todas las visitas de campo que no sean de emergencia y que impliquen el contacto directo con el cliente. Para garantizar un servicio confiable, los equipos de campo continuarán construyendo y manteniendo nuestras instalaciones y equipos eléctricos externos, incluido el intercambio de medidores. Esto es importante como parte de nuestros esfuerzos para proporcionar a los clientes información oportuna sobre su uso y para responder ante interrupciones o problemas en el campo utilizando tecnología como medidores más modernos.

Si debemos cambiar su medidor, haremos todo lo posible para avisarle por teléfono, pero no llamaremos a su puerta. Mantenga una distancia segura si ve un equipo o un técnico

trabajando, y mantenga un distancia de al menos 6 pies de los empleados. Durante el cambio del medidor, experimentará una breve interrupción en el servicio. Para garantizar que tengamos su información de contacto más reciente, se recomienda a los clientes que nos llamen al 800-228-4966 para actualizar cualquier cambio en su número de teléfono.

### *¿Cómo protege Minnesota Power a sus empleados?*

Proteger la seguridad de nuestros empleados y nuestros clientes es nuestra máxima prioridad para ayudar a detener la propagación del COVID-19. Estamos tomando diversas precauciones, como la suspensión de los viajes de negocios no esenciales, pedirles a los empleados que puedan trabajar de manera remota que lo hagan y el cierre al público de nuestra sede en el centro de Duluth. (Sin embargo, el buzón para pagos en la entrada este del edificio seguirá estando disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana). Cuando los empleados deban estar en el lugar, se les ha indicado que mantengan el distanciamiento social y que utilicen formas virtuales de comunicación siempre que sea posible.

### *Cuidado con las estafas*

Los clientes deben estar al tanto de las estafas por teléfono, correo postal, correo electrónico y en persona que involucran a delincuentes que se hacen pasar por representantes de Minnesota Power y exigen pagos inmediatos o información personal. A medida que evoluciona el brote del COVID-19, permanezca en alerta ante los estafadores que quieren aprovechar la situación para robar su dinero y su información personal. Para obtener más información sobre cómo protegerse, visite nuestra [Página de alertas de estafas](#).

### *Otros recursos*

La Administración Federal de Pequeñas Empresas (Federal Small Business Administration) ofrece préstamos con intereses bajos de hasta \$2 millones para pequeñas empresas y organizaciones privadas sin fines de lucro de Minnesota afectadas por el COVID-19. Para obtener más información, visite el [sitio web del Préstamo por Catástrofes y Daños Económicos de la Administración de Pequeñas Empresas \(SBA\)](#). Puede encontrar las solicitudes en línea [aquí](#).

El Departamento de Empleo y Desarrollo Económico de Minnesota (DEED) tiene información y recursos para trabajadores, empleadores y empresas. Visite <https://mn.gov/deed/newscenter/covid/>.

**Comunicados de prensa sobre el COVID-19:**

- [Un mensaje importante para nuestros clientes de MP y de SWL&P](#) (16 de marzo de 2020)
- [Suspender las desconexiones es una de las medidas que está implementando MP para ayudar a los clientes afectados por la pandemia](#) (13 de abril de 2020)

**Otros recursos comerciales:**

- [Préstamo Federal por Catástrofes y Emergencias de la SBA](#)
- [Préstamo por Emergencias para Pequeñas Empresas del DEED de Minnesota](#)
- [Kit de herramientas comerciales por el COVID-19 de la Cámara de Minnesota](#)
- [Kit de herramientas por el COVID-19 del Fondo de Emprendedores](#)
- [Recursos sobre el COVID-19 de la Fundación Iniciativa \(Initiative Foundation\)](#)
- [Recursos de los Centros de Desarrollo de Pequeñas Empresas \(SBDC\) del noreste de Minnesota](#)
- [Fondo de Respuesta por el COVID-19 del noreste de Minnesota](#)

Para recibir asistencia de emergencia relacionada con el acceso a comida, el pago de facturas de vivienda u otros servicios esenciales, marque 2-1-1 o envíe un mensaje de texto con las letras MNCOVID al 898-211. Un especialista certificado en recursos de la comunidad lo ayudará a encontrar los recursos disponibles en su zona. Este es un servicio prestado por United Ways en todo el país y el alcance en Minnesota coincide con el de nuestra área de servicio. Puede encontrar más información sobre este servicio en [www.211.org/services/covid19](http://www.211.org/services/covid19).

Atentamente, Bethany Owen, presidenta y directora ejecutiva de ALLETE

*Las declaraciones contenidas en este comunicado y las declaraciones que ALLETE pueda hacer oralmente en relación con este comunicado que no sean hechos históricos son declaraciones a futuro. Los resultados reales pueden diferir materialmente de los previstos en las declaraciones a futuro. Estas declaraciones a futuro implican riesgos e incertidumbres, y se remite a los inversionistas a conocer los riesgos analizados en los documentos presentados por ALLETE ante la Comisión de Valores y Bolsa (Securities and Exchange Commission).*