

PRESS RELEASE

COVID-19 (Coronavirus) Update

March 18, 2020

Due to growing concerns with COVID-19 (Coronavirus), MW&L has made the decision to **CLOSE THE LOBBY TO THE PUBLIC BEGINNING AT NOON ON WEDNESDAY, MARCH 18, 2020**. This closure will be effective through (at least) March 31. We will actively monitor the situation and provide customer updates on our website at www.mc-power.com.

During this closure, we have the following PAYMENT options available:

- Dropboxes located at: 855 NE Marsh Lane parking lot and the City parking lot located at 2nd & Cows St. (**Please DO NOT place cash in the dropboxes**).
- Online using SmartHub. SmartHub is our online payment gateway that can be accessed from your smartphone with a free app or via your computer with a web browser. You can pay your bill, check your usage, compare past usage and more (The \$3.95 Convenience Fee is being waived until further notice).
- Pay by Phone- 1-844-843-6846 using a Visa or Mastercard (The \$3.95 Convenience Fee is being waived until further notice).
- SmartBill (EFT)- With this free service, your bank, savings and loan, or credit union will automatically pay your McMinnville Water and Light utility bills directly from your account.
- By Mail: Send payment to PO Box 638, McMinnville, OR 97128.

STARTING/STOPPING SERVICE

To Start, Stop or Transfer Service, you will find the forms needed on the "Start/Stop Service" page of our website at www.mc-power.com under the My Account menu.

The forms are fillable online and can be submitted via email to office@mc-power.com at any time. You can also print the forms out and send to us via mail (address above) or

place in an envelope and drop in one of our drop boxes during this time. Please call us at 503-472-6158 if you have questions.

We will process these requests as quickly as possible and will reach out to customers if any additional information is needed.

DISCONNECTION FOR NON-PAYMENT

All disconnects for non-payment are suspended for the next 60 days (through May 16). Normal charges still apply, but if you are having difficulty making your payment, please contact us (503-472-6158) to make arrangements or for resources available to assist you in making your payment.

CUSTOMERS HELPING CUSTOMERS (CHC) FUND

MW&L has increased the funds available to assist customers during this difficult time. If you are interested in donating to this fund to assist those in need of assistance with their utility bills, MW&L will match the amount donated into the fund. See our website for more details on how you can help.

All other operations will continue as normal for now, but will be re-evaluated as the situation progresses.

We are also available by phone M-F 8:00 am-5:00 pm at 503-472-6158. The health and safety of our employees and customers is important to us. Please reach out if you have questions or concerns. Thank you for your understanding.

For further information regarding this press release, please contact Community Relations Coordinator Trena McManus at (503) 435-3113.



COMUNICADO DE PRENSA COVID-19 (Coronavirus) Actualización

Marzo 18, 2020

Debido a las crecientes preocupaciones con COVID-19 (Coronavirus), MW&L tomo la decisión de **CERRAR LA RECEPCION AL PUBLICO AL MEDIODIA DE MIERCOLES, 18 DE MARZO DE 2020**. Este cierre será efectivo hasta (por lo menos) el 31 de marzo. Supervisaremos activamente la situación y proporcionaremos actualizaciones a nuestros clientes en nuestro sitio web en www.mc-power.com. Durante este cierre, tenemos las siguientes opciones de PAGO disponible:

- Buzones de pago: 855 NE Marsh Lane estacionamiento y estacionamiento localizado en la calle 2 & Cows St. **(Por favor NO coloque efectivo en los buzones.)**
- En línea usando SmartHub. SmartHub es nuestra pasarela de pago en línea a la que se puede acceder desde su teléfono inteligente con una aplicación gratuita o mediante su computadora con un navegador web. Puede pagar su factura, verificar su uso, comparar el uso anterior y más (La tarifa de conveniencia de \$3.95 no se aplicará hasta nuevo aviso).
- Pagar por Teléfono- 1-844-843-6846 usando Visa o Mastercard (la Tarifa de Conveniencia de \$3.95 no se aplicará hasta nuevo aviso.)
- SmartBill (EFT)- Con este servicio gratuito, su banco, cuenta de ahorro y préstamo, o cooperativa de crédito pagaran automáticamente sus facturas de servicios públicos de agua y luz de McMinnville directamente desde su cuenta.
- Por Correo: Enviar pago a PO BOX 638, McMinnville, OR 97128.

INICIAR/CANCELAR SERVICIO

Para Iniciar, Detener o Transferir el servicio, encontrara los formularios necesarios en el “Start/Stop Service” página de nuestro sitio web en www.mc-power.com en el menú My Account.

Los formularios se pueden completar en línea y se pueden enviar por correo electrónico a office@mc-power.com. También puede imprimir los formularios y enviarlos por correo (dirección arriba) o colóquelo en un sobre y póngalo dentro de uno de nuestros buzones. Llámenos al 503-472-6158 si tiene alguna pregunta.

Procesaremos estas solicitudes tan pronto como sea posible y nos comunicaremos con el cliente si se necesita información adicional.

DESCONEXIÓN POR FALTA DE PAGO

Todas las desconexiones por falta de pago se suspenden por los próximos 60 días (hasta el 16 de mayo). Todavía se aplican cargos normales, pero si tiene dificultades para realizar su pago, comuníquese con nosotros (503-472-6158) para hacer un arreglo de pago o para recursos disponibles para ayudar a hacer su pago.

FONDOS DE CLIENTES QUE AYUDAN A CLIENTES (CHC)

MW&L ha aumentado los fondos disponibles para ayudar a los clientes durante este momento difícil. Si está interesado en donar a este fondo para ayudar a aquellos que necesitan asistencia con su factura de servicios públicos, MW&L igualará el monto donado al fondo. Visite nuestro sitio web para obtener más detalles sobre cómo puede ayudar.

Todas las demás operaciones continuarán normalmente por el momento, pero serán reevaluadas a medida que la situación avance.

También estamos disponibles por teléfono de lunes a viernes de 8:00 am-5:00 pm al 503-472-6158. La salud y seguridad de nuestros empleados y clientes es importante para nosotros. Comuníquese si tiene preguntas o inquietudes. Gracias por su comprensión.

Para obtener más información sobre este comunicado de prensa, comuníquese con la Coordinadora de Relaciones Comunitarias, Trena McManus, al (503) 435-3113.

