

# CUSTOMER ALERT

## FRAUD WARNING

Anaheim Public Utilities customers have recently been experiencing a number of fraud calls and visits. Some of the solicitations include, but are not limited to:

- Past due utility bill and payment must be made immediately
- Replacement of your meter (or other utility equipment) could cause a fire
- Tree trimming on your property for power line clearance

Utility impersonators may use what's called "spoofing software" which allows them to falsely display our name and phone number on your caller ID. Customers are instructed to purchase a prepaid card to solicit payment in order to avoid disconnection of their water and/or electric service. They are then instructed to call the impersonator back at a telephone number different from the customer service number listed on their utility bill.

### TIPS:

- Be cautious about the personal information you share online
- Shred all bills you are throwing in the trash
- Anaheim Public Utilities only accepts cash, check, credit card (Visa, MasterCard, Discover), money order, or payment via checking account
- If you receive a cancellation notification (especially by phone), always verify it by dialing the customer service number on your utility bill

Your safety and security is our priority. Anaheim Public Utilities is working closely with the Anaheim Police Department on this matter and we encourage all customers to contact us immediately at **714.765.3300**.



# ALERTA AL CLIENTE

## AVISO DE FRAUDE

Recientemente algunos clientes de Anaheim Public Utilities han recibido llamadas y visitas fraudulentas. Los impostores solicitan dinero por razones que incluyen, pero no se limitan a:

- Falsamente dicen que hay una factura pendiente y exigen pago de inmediato
- Falsamente dicen que su medidor de luz y/o agua (u otro equipo de servicios públicos) necesitan ser reemplazados porque pueden causar un incendio
- Falsamente dicen que los árboles en su propiedad que están cerca de las líneas eléctricas necesitan ser podados

Los impostores pueden usar lo que se conoce como “spoofing software”, el cual es una aplicación de teléfono que permite que falsamente muestren el nombre y número de teléfono de Anaheim Public Utilities en su identificador de llamadas. Durante estas llamadas, los clientes son instruidos que es necesario pagar la factura con una tarjeta pre-pagada-- conocidas como Green Dot Money Pak-- para evitar que sus servicios de electricidad y/o agua sean desconectados. A veces también son instruidos que regresen la llamada a un número diferente al número del servicio al cliente que se encuentra en el lado de atrás de la factura de Anaheim Public Utilities.

### CONSEJOS:

- Sea cauteloso con su información personal, especialmente cuando esté usando correos electrónicos o el internet
- Asegúrese de cortar en tiras sus facturas antes de tirarlas a la basura
- Anaheim Public Utilities solo acepta pagos mediante dinero en efectivo, cheques, tarjeta de crédito (Visa o MasterCard), giro postal, o pagos por medio de su cuenta de cheques
- Si recibe una notificación de cancelación (especialmente por teléfono), siempre verifíquela al llamar al número de servicio al cliente que se encuentra en su factura

Su seguridad es nuestra prioridad, así de que Anaheim Public Utilities está trabajando con el Anaheim Police Department para investigar estos casos y le aconsejamos que se comunique con nosotros al **714.765.3300** si tiene alguna pregunta.

