

# Conexión del Cliente

INFORMATIVO PRODUCIDO MENSUALMENTE POR MEMPHIS LIGHT, GAS AND WATER DIVISION

## Presentando...Charla en Línea de MLGW

MLGW ha lanzado la opción de Charla en Línea (*Web Chat*) para clientes residenciales en su sitio de red, [www.mlgw.com](http://www.mlgw.com). Charla en Línea, la más reciente opción interactiva de servicio al cliente, ya está disponible a través de la página principal de MLGW.

La Charla en Línea de MLGW ha estado en su etapa piloto desde enero de 2011 y más de 100.000 clientes han tenido acceso mediante un enlace en su factura electrónica. La Charla en Línea de MLGW está disponible para todos los clientes residenciales de 9 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes.

Para clientes que prefieren teclear que hablar, la Charla en Línea de MLGW suministra una gama completa de opciones de servicio, incluyendo acuerdos para pagos. Sin embargo, las interrupciones eléctricas aún deben reportarse al 544-6500 y las emergencias como escapes de gas y líneas eléctricas caídas aún deben reportarse al 528-4465.

La Charla en Línea de MLGW es la más novedosa oferta de servicio al cliente de MLGW para clientes residenciales, tras el lanzamiento reciente de la aplicación de MLGW para iPhone. Los clientes pueden también interactuar con MLGW en Twitter (@mlgw) y Facebook (mlgw1). Además, el recurso en línea *MyAccount* de MLGW provee información detallada sobre el consumo de servicios. Como siempre, los clientes pueden hacer preguntas y expresar sus reacciones en [mlgwcustomercare@mlgw.org](mailto:mlgwcustomercare@mlgw.org).

La Charla en Línea de MLGW estará disponible en español en un futuro cercano. Una Charla en Línea de MLGW para clientes comerciales se ofrecerá más adelante.

## Llame para Inspeccionar Seguridad del Piloto

El programa de Inspección de Seguridad de Pilotos de MLGW comienza el 6 de septiembre y va hasta el 29 de febrero de 2012. Si usted es uno de los muchos clientes que aprovecha este programa, puede programar una cita ahora mismo.

Las citas programadas entre el 6 de septiembre y el 3 de octubre son gratuitas. Las citas programadas entre el 4 de octubre y el 31 de diciembre incurrirán una tarifa de \$36. La tarifa será facturada a su cuenta y cubre hasta tres enseres de calentamiento a gas. Cada aparato adicional incurrirá una tarifa adicional de \$14. El servicio es gratuito para clientes de 60 años o más, discapacitados y minusválidos.

Para programar una cita, por favor llame al 820-7878 y seleccione una fecha y hora a su conveniencia. También puede usar nuestro sistema de Respuesta Vocal Interactiva (IVR) para programar una cita. Necesitará su número de cuenta de 16 dígitos para usar el sistema. Puede programar su cita para un martes, miércoles, jueves o sábado en los siguientes segmentos de horario:

- 8 a.m.-12 p.m. • 12-4 p.m. • 4-8 p.m.
- Las citas de sábado son de 8 a.m.-12 p.m. o 12-4 p.m.

Para la mejor selección de fechas y horas, por favor llame tan pronto como le sea posible. El Centro de Atención al Cliente de MLGW está abierto de 7 a.m. a 7 p.m. de lunes a viernes.

## **Presidente de MLGW Nombrado Miembro de Junta de TVPPA**

El presidente y jefe ejecutivo de MLGW, Jerry R. Collins Jr., fue seleccionado recientemente para formar parte de la Junta Directiva de Tennessee Valley Public Power Association (TVPPA).

Tennessee Valley Public Power Association, Inc. (TVPPA) es la organización no lucrativa de servicio regional que representa los intereses de las empresas de servicio público de propiedad de los consumidores que operan dentro del área de servicio de Tennessee Valley Authority (TVA).

## **Junta de MLGW Vota por Cambios en Requisitos de Identificación**

La Junta Directiva de MLGW votó recientemente por cambiar los requisitos de identificación de MLGW para clientes que establecen servicio. El nuevo texto:

- Provee formas adicionales aceptables de identificación.
- Esboza el proceso para clientes que no pueden presentar una identificación con foto para obtener servicio condicional.
- Describe un proceso de escalamiento para clientes que presentan una forma de identificación que no aparece en la lista de formas aceptables para lograr aprobación de la identificación presentada.
- Provee un mecanismo para que un funcionario de una agencia gubernamental presente una Declaración Juramentada de Identificación en un formulario provisto por MLGW.
- Provee información que dirige a los clientes a otras agencias para ayudarles a obtener identificación apropiada.

## **MLGW Recibe Premio Nacional por Operaciones Eléctricas Confiables**

Por tercera vez en seis años, MLGW ha obtenido el reconocimiento Reliable Public Power Provider (RP<sub>3</sub>) de American Public Power Association (APPA) por proveer a los consumidores el grado más alto de servicio eléctrico confiable y seguro. Una empresa de servicios públicos puede calificar para el galardón solo una vez cada dos años.

Este año, 82 entre las más de 2.000 empresas públicas de servicio eléctrico en la nación obtuvieron el reconocimiento. RP<sub>3</sub> reconoce a las empresas de servicio eléctrico que demuestran pericia en cuatro disciplinas clave: fiabilidad, seguridad, capacitación y mejoras al sistema.

## **Calendario de la Comunidad**

**Del 6 al 9 de octubre:** Feria de Artesanías - 39th Annual Pink Palace Crafts Fair, Parque Audubon. Información: 636-2362 o [www.memphismuseums.org](http://www.memphismuseums.org).

**Del 7 a 9 de octubre:** Feria de Compras - Mistletoe Merchants of Memphis. Agricenter. Información: 662-890-3359 o [www.midsouthmediagroup.com](http://www.midsouthmediagroup.com).

**8 de octubre:** Festival Griego - 50th Annual GREEKFEST, 11 a.m. – 7 p.m., St. George Greek Orthodox Church, 6984 Highway 70, Bartlett, Información: 388-5910.

**9 de octubre:** Evento de Avalúo WKNO Appraisal Extravaganza, 9 – 11:30 a.m. y 1 – 4 p.m., Hotel Hilton Memphis. Con su promesa de \$75 a WKNO/Canal 10, usted puede traer hasta tres artículos para evaluación verbal por parte de expertos. Información: 729-8719 o sstover@wkno.org.

**21, 22, 28, 29 y 30 de octubre:** Evento en el Zoológico de Memphis - Le Bonheur Zoo Boo. Primer fin de semana: 6:30 a 9:30 p.m. Segundo fin de semana: 5:30 a 9:30 p.m. Boletos comprados con anticipación \$10/miembros; \$13/no miembros. Día del evento: \$12/ miembros; \$15/no miembros. Información: 333-6572.

Número de Referencia del Cliente: 9/11