

# Conexión del Cliente

INFORMATIVO PRODUCIDO MENSUALMENTE POR MEMPHIS LIGHT, GAS AND WATER DIVISION

## Asciende puntuación MLGW de satisfacción al cliente



Memphis Light, Gas and Water Division registró el mayor incremento de puntaje de un año al siguiente entre las empresas medianas de servicios públicos en el punto medio de la Encuesta de Satisfacción del Cliente para Servicios de Electricidad de J.D. Power & Associates para 2015. El incremento se compara al mismo periodo de la encuesta de 2014.

Jerry R. Collins Jr., presidente y jefe ejecutivo de MLGW, dijo que el incremento es una prueba adicional de que el enfoque en proveer excelente servicio y tarifas bajas cambió la percepción sobre la empresa. “Desde un punto de vista de desempeño, [el puntaje de J.D. Power] es un buen indicador de lo que estamos logrando”, agregó.

El puntaje de MLGW, alguna vez el más bajo, ahora sobrepasa a 94 de 140 empresas cubiertas en la encuesta trimestral, dijo Collins, y agregó, “Y vamos avanzando en nuestro camino a la cima”.

La encuesta anual, que comienza efectuando entrevistas cada mes de julio, cubre seis categorías principales: servicio al cliente, calidad y fiabilidad de la energía, precios, comunicaciones, ciudadanía corporativa y facturación y pagos. Collins dijo que el incremento de MLGW se puede atribuir a tarifas bajas y servicio al cliente mejorados de manera excepcional.

Durante los últimos años, MLGW ha registrado la más baja factura residencial combinada de servicios públicos entre 50 ciudades encuestadas en una comparación anual de tarifas. “Y la brecha está creciendo entre MLGW y todas las demás empresas de servicios”, dijo Collins. “Eso es algo que los clientes aprecian porque ello mejora la calidad y el estándar de sus vidas pues no tienen que gastar tanto en servicios”.



En cuanto a servicio al cliente, MLGW ha logrado reducir los tiempos de espera y la cantidad de llamadas a su Centro Telefónico, agregar más opciones de auto-ayuda como la Charla en la Red (Web Chat) de MLGW (que recibe de 500 a 600 charlas al mes), permitir a los clientes pagar sus facturas con tarjeta de crédito, y expandir ofertas de servicio como los medidores inteligentes (smart meters). MLGW instalará 50.000 medidores inteligentes adicionales en 2015.

## ¿Necesita a MLGW a la mano? Existe una aplicación para eso.



Aproveche la aplicación de MLGW para su teléfono inteligente. Usted puede descargar una aplicación para su aparato Android o iPhone que le permitirá acceso a una variedad de información relacionada con los servicios públicos, incluyendo estatus de interrupciones eléctricas y un mapa de apagones apto para dispositivos móviles. La aplicación está disponible gratis en la tienda Google, para aparatos Android, o vía iTunes para usuarios de iPhone y iPad. Usted puede verificar el estado de una interrupción en su dirección, ver números importantes, localidades para pagar, fecha de vencimiento y suma de la factura, así como consejos para ahorrar energía.

## Ajuste en tarifa de bomberos



Desde 1972, el Departamento de Bomberos del Condado Shelby (SCFD), ha suministrado servicios primarios de emergencia para incendios, médicos y rescate para quienes viven y trabajan en áreas no incorporadas del Condado Shelby y la Ciudad de Lakeland. Los reglamentos que gobiernan la existencia del SCFD indican que el departamento debe sostenerse a sí mismo cada año mediante una tarifa de bomberos, lo que corresponde a un renglón en las facturas de MLGW para quienes residen y trabajan en áreas no incorporadas del Condado Shelby y la Ciudad de Lakeland.

El SCFD se esfuerza continuamente en proveer los mejores servicios a los costos más bajos y cada año las necesidades de la agencia de emergencias son evaluadas.

Algunas veces se da la necesidad de que la tarifa de bomberos cambie para asegurar que nuestros ciudadanos reciben los servicios de calidad que la agencia se ha dedicado a suministrar.

Como resultado de los requisitos fiscales de 2015/2016, habrá un incremento de 5.3 por ciento en la suma facturada. La anexión de la región Windyke/Southwind en noviembre de 2014 impactó severamente el presupuesto operativo del SCFD. Cada día, el SCFD despacha personal para atender de 35 a 40 emergencias. Esto implica casi 14.000 llamadas cada año en las que alguien necesita el equipo y las habilidades esenciales para salvar vidas del SCFD. Si usted considera que está atravesando una emergencia, llame al 9-1-1. Su emergencia es nuestra prioridad.

## Z-Bo nuevamente al rescate

Zach Randolph donó \$20,000 al programa Plus-1 en enero. La donación de este año ayudará a 100 familias en riesgo de que se les desconecten sus servicios públicos. Este es el sexto año consecutivo en que Randolph se ha asociado con MIFA y MLGW para ayudar a las familias más vulnerables de Memphis a sobrevivir el frío invierno.



## Ahorre en sus costos de energía esta primavera

Mientras que las temperaturas aumentan esta primavera, hay muchas maneras de ahorrar dinero en su factura de electricidad. He aquí algunas formas de ahorrar en los costos de energía en su casa:



- *Involucra a los miembros de la familia para asegurarse que las luces están apagadas en cuartos vacíos.*
- *Ajuste su termostato(s) en 78 grados para obtener la operación energética más eficaz durante los meses de verano. Cada grado por debajo de este ajuste agrega seis por ciento a sus costos de enfriamiento.*
- *Use ventiladores para movilizar el aire dentro de la casa para que se sienta más fresco.*
- *Cierre las cortinas y persianas en el lado soleado de la casa para ayudar a mantener fresco adentro.*
- *Use su termostato programable para aumentar automáticamente el ajuste de temperatura a la hora de dormir. Duerma con ropa de cama liviana.*
- *Siempre que sea posible, desconecte "vampiros" energéticos como enseres electrodomésticos, aparatos electrónicos, etc.*
- *Apague el equipo de oficina casera, luces, enseres y electrónicos que no se estén usando.*
- *Mantenga las puertas cerradas para mantener adentro el aire enfriado.*
- *Lave la ropa en agua fría.*
- *Limpie o reemplace los filtros del sistema de aire acondicionado.*
- *Haga el cambio hacia los focos nuevos y mejorados, especialmente en lámparas de alto uso. Las luces fluorescentes compactas (CFLS) usan 75 por ciento menos energía que las luces incandescentes. Use la luz natural cuando sea posible.*
- *Reduzca la temperatura del calentador de agua a 120 grados en el ajuste tibio.*

***In English:*** Find this newsletter, Customer Connection, in its original English version at our website by visiting [mlgw.com/customerconnection](http://mlgw.com/customerconnection).

**Interactúe con MLGW vía: Pinterest, Twitter, Facebook, Blogspot y YouTube.**  
***Solo visite [mlgw.com](http://mlgw.com) y pulse sobre los logotipos.***

## Calendario de la Comunidad



**3 de marzo:** Conferencia “*Anticipate - Social Security and Your Retirement*”, en la Biblioteca Central Benjamin L. Hooks, 3030 Poplar Ave. Se proveen los libros de trabajo. De 6:15 a 7:15 p.m. Información /Reservación: Michael.Seebeck@valic.com o 825-8958.

**7 de marzo:** Séptimo Evento Anual *Move It Memphis 5K/10K* con recaudos que benefician a *Greater Memphis Chamber*. Disfrute de las vistas, sonidos y ritmos del Centro de Memphis. Información e inscripción: [memphischamber.com](http://memphischamber.com).

**Del 9 al 13 de marzo y del 16 al 20 de marzo:** Campamento Memphis Zoo del Descanso de Primavera, 9 a.m. – 3 p.m. Los campistas explorarán el Zoológico y participarán en divertidos juegos, artesanías y experimentos interactivos. Información: 333-6576.

**Del 13 al 15 de marzo** - Southern Women’s Show, Agricenter, 7777 Walnut Grove Rd., horarios varios.

**Del 23 al 27 de marzo:** Semana del Trabajo y la Carrera – Biblioteca Cossitt. Varias actividades incluyendo composición de hoja de vida y ferias laborales para ayudar a los adultos a encontrar trabajo. 33 South Front St. Información: 415-2766.

**24 de marzo:** Conferencia “*Empower – Retirement Strategies for Women*”, en la Biblioteca Central Benjamin L. Hooks, 3030 Poplar Ave. Se proveen los libros de trabajo. De 6:15 a 7:15 p.m. Información /Reservación: Michael.Seebeck@valic.com o 825-8958.

**11 de abril:** Walking as One, evento comunitario anual de Church Health Center ;celebrando el bienestar en acción en Memphis! Walking as One tomará lugar a las 9 a.m. el 11 de abril en Church Health Wellness, 1115 Union Ave. Información: Jennie Dickerson al 701-2097.