

Conexión del Cliente

INFORMATIVO PRODUCIDO MENSUALMENTE POR MEMPHIS LIGHT, GAS AND WATER DIVISION

Empleados de MLGW agregan \$32,500 a Operation Feed de Food Bank

De izquierda a derecha: Patricia O'Connor, co-presidente de Operation Feed de MLGW; Estella Mayhue-Greer, jefe ejecutiva de Food Bank; Dr. Nadeem Zafar, de UT Health Science Center y miembro de la junta directiva de Food Bank; y Cliff De-Berry Jr. co-presidente de Operation Feed de MLGW posan con el premio de segundo lugar de 2015.



Memphis Light, Gas and Water unió esfuerzos con otra docenas de empresas y recaudó suficientes fondos para proveer más de medio millón de comidas a Operation Feed 2015 de Mid-South Food Bank.

MLGW estableció alta su meta interna y logró el segundo puesto en su categoría (compañías con 1.000 a 4.999 empleados) para la colecta de alimentos de este año, aportando \$32,511.99, la mayor cifra recaudada por la empresa de servicios públicos en cualquier año previo.

The Food Bank obtuvo un nuevo récord al contar con la participación de 143 compañías. Parafraseando a los Grizzlies de Memphis, la presidenta y jefa ejecutiva de Mid-South Food Bank, Estella Mayhue-Greer, proclamó: “Eso verdaderamente es trabajar con las uñas. Este esfuerzo mueve a la gente del hambre hacia la esperanza”.

“La única intención de Operation Feed es ayudar a aquellos que necesitan nuestra ayuda. Para eso estamos aquí. En MLGW, no solo ayudamos a las personas a obtener suficiente alimento para comer. Nuestra meta es mejorar su calidad de vida y su bienestar económico”, dijo Jerry Collins Jr., presidente y jefe ejecutivo de MLGW.

Semana de la Energía Pública

MLGW celebra la Semana de la Energía Pública (Public Power) del 4 al 10 de octubre. Las empresas de servicio público brindan servicio fiable a las tarifas más bajas. Existimos para servir a nuestros ciudadanos con servicio de respuesta, control local, propiedad del cliente y involucramiento en nuestras comunidades.

MLGW es la mayor empresa de tres servicios públicos en EE.UU y una encuesta nacional demuestra que MLGW tiene las tarifas combinadas más bajas entre empresas comparables del país.



Cambio en sistema de pago telefónico de MLGW comienza el 15 de noviembre

Debido a cambios regulatorios en la industria bancaria, comenzando el 15 de noviembre MLGW dejará de aceptar información bancaria de tarjetas de crédito de los clientes a través de su sistema automatizado de pago telefónico. Este cambio protege a los clientes del hurto de identidad y reduce el fraude durante el uso del Sistema Interactivo de Respuesta Verbal (IVR).

Con el nuevo cambio, los clientes deben primero crear un Código de Ingreso al Sistema (IVR Login) o identificación (ID) de pago telefónico y un número de identificación personal (PIN) usando el recurso “My Account” del sitio de red de MLGW. My Account almacenará las preferencias de pago y facilitará el pago de facturas por vía telefónica.

Los nuevos usuarios de My Account deberán visitar mlgw.com y usar su número de cuenta de 16 dígitos y el código de acceso My Account que aparece en su factura de servicios. Luego deben crear una identificación (ID) de pago telefónico y un número de identificación personal (PIN) de acceso al IVR a través del Perfil del Usuario. Los usuarios existentes de My Account ingresan y crean un Código de Ingreso al Sistema (IVR Login) y un número de identificación personal (PIN) a través del Perfil del Usuario.

Si tiene preguntas, favor comunicarse:

Residencial: Centro de Atención al Cliente, 901-544-MLGW (6549), de lunes a viernes, de 7 a.m. a 7 p.m., Hora del Centro.

Negocios/Comercial/No-residencial: Centro de Recursos Comerciales de MLGW, 901-528-4270, de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 5 p.m. Hora del Centro.

Para instrucciones más detalladas, visite mlgw.com. El número de pago por teléfono de MLGW es 1-866-315-0277.

Obtenga recompensa por hacer su casa más eficiente en energía

eScore™ es un nuevo y emocionante programa desarrollado mediante una asociación entre Tennessee Valley Authority (TVA) y MLGW. eScore provee a los propietarios de vivienda una manera simple de hacer sus casas tan eficientes en energía como sea posible. eScore está diseñado para que usted, el cliente, reciba rebajas instantáneas por instalaciones, y recomendaciones de expertos sobre la manera de lograr para su casa ¡el mayor puntaje posible de 10! Estas instalaciones son efectuadas y las recomendaciones ofrecidas por miembros de la Red de Contratistas de Calidad de TVA y MLGW.



Al participar en eScore, usted recibirá una tarjeta eScore que categoriza la eficiencia de su casa de 1 a 10, un reporte eScore con fotos de las áreas evaluadas, una lista de opciones de rebaja instantánea para mejoras de eficiencia energética calificadas, artículos de instalación directa (por ejemplo, bombillas CFL, cabezales de ducha de bajo flujo y aireadores) y expertas recomendaciones de un Asesor en Energía certificado por TVA.

Para inscribirse y conocer más información sobre el programa eScore, visite 2escore.com o llame al 1-855-237-2673 de lunes a viernes, de 7 a.m. a 5 p.m.

Puntajes corporativos de MLGW muestran mejoras significativas en resultados de J.D. Power

La Tarjeta de Puntuación Corporativa de MLGW para el segundo semestre, finalizando el pasado 30 de julio, fue 2.6 puntos más alta que en 2014. De los ocho índices usados para medir el desempeño, seis presentaron mejoría o permanecieron iguales.

La puntuación J.D. Power de MLGW, que indica la satisfacción general del cliente en base a una escala de 750 puntos, continúa una tendencia positiva, ascendiendo a 662 a la fecha, superando el objetivo de 650 establecido para 2015. La puntuación J.D. Power ha subido 114 puntos desde 2008, haciendo de MLGW una de las empresas de servicio público con mayor mejoría en la nación.

El índice general de desempeño en el servicio al cliente ascendió 1.3 puntos, indicando un incremento en el éxito de MLGW al proveer servicio rápido y eficiente a los clientes. El nivel de servicio del Centro de Atención al Cliente (CAC), una medida del porcentaje de llamadas respondidas por el CAC en 60 segundos, está en 95 por ciento, el puntaje más alto desde que comenzó el seguimiento.

In English: Find this newsletter, Customer Connection, in its original English version at our website by visiting mlgw.com/customerconnection.

Interactúe con MLGW vía: Pinterest, Twitter, Facebook, Blogspot y YouTube.
Solo visite mlgw.com y pulse sobre los logotipos.

Calendario de la Comunidad



4 de octubre: Evento de Mascotas *2015 Puppy Up! Memphis* del mediodía a las 4 p.m. en el Parque Overton. Festival y caminata de dos millas a través del parque. Información: puppyupmemphis.kintera.org.

8 de octubre: Evento *Feed the Soul*, a beneficio de MIFA, The Warehouse, 36 East G.E. Patterson, de 6 a 10 p.m. Los boletos cuestan \$45. Información: MIFA.org o 529-4569.

9 al 11 de octubre: Feria de Artesanías *Pink Place Crafts Fair* en el Parque Audubon, localizado en la esquina de Perkins y Southern. Los asistentes pueden observar, aprender y comprar. Boletos a la venta en la taquilla de Pink Palace. Información: memphismuseums.org o 636-2362.

24 de octubre: Concurso Anual de Tallado Submarino de Calabazas a beneficio de Creative Aging en The Dive Shop, 999 S. Yates, del mediodía a las 3 p.m. Inscríbese en CreativeAgingMidsouth.org. Información: 272-3434.

24 de octubre: Celebración de Cosecha Lindenfest de toda la Ciudad en Lindenwood, 2400 Union Avenue, de 10 a.m. a 4 p.m. Información: Lindenwoodcc.com.

25 de octubre: Evento a beneficio del Síndrome de Down, *2015 STEP Up for Down Syndrome*, del mediodía a las 4 p.m. en el Jardín Botánico de Memphis. Evento familiar con comida y entretenimiento. Información: 547-7588 o admin@dsamemphis.org.

31 de octubre: Vigésimo tercera carrera anual *Komen Memphis-Mid-South Race for the Cure*, Parque de Béisbol AutoZone. Información: komenmemphis.org.

13 al 22 de noviembre: Festival de Teatro de Mujeres (Women's Theatre of Memphis, Inc.) en TheatreWorks. Obras los viernes y sábados a las 7:30 p.m., domingos a las 2 p.m. Sesiones de Diálogo (TalkBack) el 15 y el 20 de noviembre. Información: michelle@womenstheatrefestivalofmemphis.org o 213-7566.

Número de Referencia del Cliente: 10/15