

# Conexión del Cliente

INFORMATIVO PRODUCIDO MENSUALMENTE POR MEMPHIS LIGHT, GAS AND WATER DIVISION

## No espere para pedir ayuda con su factura de MLGW

**DON'T  
WAIT...  
APPLY  
NOW**



¿Se siente abrumado? Pague lo que pueda y no espere para solicitar asistencia de servicio público, antes de que suspendan su servicio. MLGW está dedicado a trabajar con los clientes que están atrasados en sus facturas debido a las dificultades financieras causadas por la pandemia de COVID-19. Hay varios recursos para quienes necesitan asistencia, incluidos fondos federales. Visite [mlgw.com/covid-19](http://mlgw.com/covid-19) para obtener una lista de recursos comunitarios y detalles sobre cómo solicitar asistencia

de servicios públicos de la Agencia de Servicios Comunitarios del Condado de Shelby (CSA). Favor notar: los residentes que recibieron asistencia de CSA el 1 de octubre de 2019 o después, no son elegibles para volver a solicitar hasta el 1 de octubre de 2020. Para obtener más información sobre asistencia disponible para alquiler, servicios públicos o alimentos, llame al 2-1-1. MLGW también ofrece arreglos especiales de facturación y de pagos para que los clientes tengan más tiempo para pagar. Los clientes residenciales deben llamar al 544-6549 y los clientes comerciales deben llamar al 528-4820 para hablar con un Agente de Atención al Cliente de MLGW.

## Programe una inspección de seguridad de encendido del piloto



MLGW quiere que usted se mantenga a salvo. Para garantizar la seguridad de los enseres a gas, MLGW ofrece a los clientes inspecciones de seguridad del encendido del piloto. Se insta a los clientes a comenzar a programar citas el 3 de agosto. Las citas de inspección durante el mes de septiembre son gratuitas. Después del 30 de septiembre, los clientes pagarán una tarifa de \$55 que cubre hasta tres aparatos de calefacción a gas. Cada aparato adicional tendrá un costo adicional de \$16. El servicio es gratuito para clientes con discapacidades físicas y personas de 60 años y mayores.

Para programar una cita de inspección de seguridad del encendido del piloto, los clientes pueden llamar al 544-6549 para elegir una fecha y hora convenientes. El sistema de respuesta de voz interactiva (IVR) de MLGW también se puede usar para programar citas con el número de cuenta de 16 dígitos del cliente o el número de teléfono.

## Siempre llame al 811 antes de excavar



Es un número fácil de recordar: 811. Siempre debe llamar al 811 antes de excavar, o antes de que un contratista excave por usted. Para recordarnos a todos, Common Ground Alliance y la agencia reguladora de seguridad PHMSA del USDOT han designado el

11 de agosto (8/11) como Día Nacional de Llamar Antes de Excavar.

¿Alguna vez has visto fotos de una explosión de gas? No es algo agradable. Sin embargo, sigue sucediendo con frecuencia alarmante. En nombre de la seguridad, antes de excavar, siempre debemos llamar al 811. Es la ley. Es gratis, toma tres días hábiles y ayuda a mantener seguras a nuestras familias y vecinos. Sus líneas de servicios subterráneos serán marcadas con pintura antes de cualquier excavación, así que también tome una foto. Obtenga más información sobre la seguridad del gas y llame al 811 antes de excavar en [mlgw.com/gassafety](http://mlgw.com/gassafety) o [mlgw.com/call811](http://mlgw.com/call811).

## Los clientes de MLGW pueden pagar donde compran



Un viaje de compras a Family Dollar® y Dollar General® ahora es una oportunidad para pagar su factura de MLGW.

A partir del 3 de agosto, las ubicaciones de Family Dollar® y Dollar General® son

agentes de pago autorizados de MLGW en el Condado Shelby.

En más de 100 nuevas ubicaciones, los clientes podrán pagar su factura de MLGW en la registradora a través de una nueva oferta de servicio, VanillaDirect Pay™, que aparece como un código de barras único y seguro en la parte inferior y posterior de la factura de servicios públicos.

El cliente puede realizar un pago después de que el empleado escanee el código de barras. Se aplicará una tarifa de transacción de \$ 1.50. Family Dollar® acepta solo pagos en efectivo; Dollar General® acepta efectivo y tarjetas de débito con PIN (Número de Identificación Personal).

Al igual que otros agentes de pago autorizados, los pagos generalmente se registrarán en la cuenta dentro de la siguiente hora.

Para ver todos los agentes de pago autorizados de MLGW y encontrar el más cercano a usted, visite [mlgwagents.com](http://mlgwagents.com).

## Cuidado con las estafas en servicios públicos

Durante la actual pandemia de COVID-19, los estafadores de servicios públicos están saliendo de sus guaridas. Las estafas en línea y telefónicas son frecuentes. Los empleados de MLGW nunca llamarán personalmente a los clientes para exigir dinero ni amenazarán con la desconexión o sugerirán comprar una tarjeta de débito prepaga o llamar a un número 1-800, que son algunos de los intentos de estafa más comunes. Si recibe una llamada de un estafador, ¡simplemente cuelgue! Además, asegúrese de que sus comunicaciones en línea sean seguras. Solo realice pagos en línea en sitios seguros designados por "https". Y asegúrese de que quienes soliciten acceso a servicios públicos a su propiedad tengan identificación de MLGW. Para obtener más información sobre estafas de servicios públicos, visite [mlgw.com/scamalerts](http://mlgw.com/scamalerts).

## El censo ayuda a nuestra comunidad

¡Todavía hay tiempo para completar y enviar el Censo de EE.UU! El Censo ayuda a determinar todo, desde la financiación comunitaria hasta la respuesta de emergencia, por lo que es importante cumplir con su deber cívico y completar el Censo 2020. Debido a los desafíos de COVID-19 en todo el país, se ha permitido más tiempo para enviar su encuesta del Censo, disponible en [my2020census.gov](http://my2020census.gov).

***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: Twitter, Blogspot, Facebook, YouTube y Pinterest.**

**Solo visite [mlgw.com](http://mlgw.com) y pulse sobre los logotipos.**



## Calendario de la Comunidad

**4-5 de septiembre** - Concurso anual de barbacoa "Smokin' for Down Syndrome", de 8 a.m. a 5 p.m., 2005 E. Winchester Blvd., Collierville. Más información: 901-547-7588 o [dsamemphis.org](http://dsamemphis.org).

**5 de septiembre** - Novena Gala Anual "Get Down y Derby", Asociación del Síndrome de Down. 4-9 p.m., 10000 Woodland Hills Dr., Cordova. Más información: 901-547-7588 o [dsamemphis.org](http://dsamemphis.org).

**Nota:** Debido a las precauciones de COVID-19, muchos eventos de la comunidad han sido pospuestos o cancelados. Consulte también el sitio web de la organización o llame para confirmar el evento.

**Recordatorio:** Verifique la fecha de vencimiento de su facturación. La misma puede cambiar a medida que MLGW mueve las rutas de lectura de medidores para mejor eficiencia y servicio.