

# Conexión del Cliente

Informativo producido mensualmente por Memphis Light, Gas and Water Division

## **Voluntaria de Demostración Red Inteligente (*Smart Grid*) recibe visita especial**

El presidente y jefe ejecutivo de MLGW, Jerry Collins Jr. y el alcalde de Memphis, AC Wharton Jr., ofrecieron una conferencia de prensa el 20 de diciembre de 2010 acerca de los beneficios de la tecnología *Smart Grid* en la residencia de Carolyn Smith, presidenta de la Organización Cívica de Orange Mound y voluntaria de la Demostración *Smart Grid* de MLGW.

El medidor inteligente de la Sra. Smith fue instalado el 20 de noviembre, siendo uno de los 1.000 medidores inteligentes instalados en los hogares de voluntarios en el Condado Shelby. La Sra. Smith está entre los 500 voluntarios seleccionados para probar además los beneficios de una Pantalla Hogareña (*Home Display*) que se comunica de forma inalámbrica con el medidor inteligente, proveyendo casi instantáneamente retroalimentación sobre el estatus de su servicio eléctrico.

La Sra. Smith y otros voluntarios de la Demostración *Smart Grid* son pioneros en conocer los beneficios de esta tecnología innovadora, lo que incluye conciencia en el gasto energético y cambios en el comportamiento gracias al monitoreo de su consumo de electricidad durante el ciclo de facturación, la eliminación de lecturas estimadas del medidor de electricidad y la conveniencia de que los medidores inteligentes se comuniquen con MLGW durante interrupciones eléctricas. Para más información, visite [mlgw.com/smartgrid](http://mlgw.com/smartgrid).

## **Done de corazón y caliente un hogar**

Con las temperaturas de invierno alcanzando el grado de congelación y muchas personas enfrentando crisis económicas durante esta era de ejecuciones hipotecarias, cortes de salarios y desempleo, ahora es el momento perfecto para cumplir con esa resolución de Año Nuevo de ser más caritativos. Con el espíritu del Día de San Valentín, done un regalo que realmente puede dar calidez a alguien, ayudando a pagar la cuenta de servicios públicos de una persona con necesidades mediante los programas *Plus-1* o *Gift of Comfort* de MLGW.

### **Plus-1**

Plus-1 provee ayuda de una sola vez a residentes elegibles incapacitados para pagar sus servicios debido a circunstancias inesperadas. Simplemente haga una promesa llenando el formulario en nuestro sitio de Red en [mlgw.com](http://mlgw.com) o llame al 544-MLGW (6549) para solicitar un formulario por correo. Puede hacer una donación de una sola vez o establecer deducciones mensuales de cualquier cantidad en su factura mensual de servicios. MLGW envía todas las donaciones a MIFA, entidad que a su vez administra el programa.

### **Regalo de Comodidad (*Gift of Comfort*)**

El programa *Gift of Comfort* le permite a usted hacer un pago de cualquier suma hacia la factura de servicios de un cliente específico, como regalo. Usted solo necesita saber la dirección del destinatario. Llene el formulario de *Gift of Comfort* que puede encontrar en [mlgw.com](http://mlgw.com) y siga las instrucciones de envío, o llame al 544-MLGW (6549) para más información. Su regalo será reflejado como un crédito en la factura de MLGW del destinatario.

## **Clientes nuevos deben verificar su identificación o arriesgan suspensión según nueva ley federal contra fraude**

El 1 de enero, la Ley Federal de Transacción de Crédito Justa y Exacta (FACTA) entró en vigor para frenar la creciente amenaza del fraude por robo de identidad. La ley ordena a los proveedores de servicios públicos identificar apropiadamente a todos los clientes para salvaguardarles del robo de identidad. Como

resultado, los nuevos clientes de MLGW deben proveer prueba de identidad dentro de un periodo de 30 días o arriesgarse a la desconexión de sus servicios.

La nueva ley SOLO impacta a aquellos clientes de MLGW que establecieron servicios durante o después de octubre de 2010, y que no presentaron o enviaron la documentación apropiada requerida para un Contrato de Servicio Residencial (RSA) o Contrato de Servicio General de Energía (GPSA) según se establece en el contrato de servicio entre el cliente y MLGW.

Los contratos RSA y GPSA requieren que todos los nuevos clientes residenciales, propietarios exclusivos y sociedades generales provean dos formas de identificación, una de las cuales debe tener foto discernible. Las formas aceptables de identificación incluyen:

- *Licencia de conducir válida*
- *Certificado de Conductor de Tennessee*
- *Tarjeta Oficial de Identificación Estatal (emitida por el estado en lugar de la licencia de conducir)*
- *Tarjeta Federa de Identificación (pasaporte/visa, tarjeta de registro de extranjero, tarjeta de identificación militar)*
- *Tarjeta de registro de votante*
- *Tarjeta de Seguro Social*
- *Copia autenticada del Certificado de Nacimiento*
- *Tarjeta de Número de Identificación Individual de Contribuyente del Servicio de Rentas Internas (IRS)*

Favor notar que si usted es un cliente de MLGW ya establecido y apropiadamente documentado, no tiene necesidad de tomar acción alguna en este momento. Sin embargo, si realiza cambios en sus servicios en el futuro, podría solicitársele actualizar su identificación como medida de protección para usted.

Para enterarse sobre más de las normas y procedimientos de crédito de MLGW, usted puede examinar las Normas de Atención al Cliente de MLGW en [www.mlgw.com](http://www.mlgw.com).

## **MLGW extiende los horarios del Centro de Llamadas para incluir sábados**

El Centro de Atención al Cliente de MLGW ahora está abierto los sábados de 9 a.m. a 5 p.m. hasta el 5 de marzo, además de sus horarios normales de fin de semana, de lunes a viernes, de 7 a.m. a 7 p.m. Los horarios se han extendido para ayudar a los clientes tras la expiración el 14 de enero de la moratoria anual de suspensiones de la empresa.

Para servicio más rápido, los clientes deben llamar durante las horas de medio mañana y media tarde. Cuando llame, es importante tener a mano su factura más reciente y los cuatro últimos dígitos del número de Seguro Social del cliente titular de la cuenta.

### **Números importantes de MLGW:**

Centro de Atención del Cliente de MLGW: 544-MLGW (6549)

- 7 a.m. a 7 p.m., de lunes a viernes
- 9 a.m. a 5 p.m., los sábados hasta el 5 de marzo

Iniciar, suspender o transferir servicio: 820-7878

- 7 a.m. a 7 p.m., de lunes a viernes

Línea activa automatizada 24 horas de interrupciones eléctricas: 544-6500

Reportar emergencias que amenazan la vida: 528-4465

Luces callejeras apagadas: 820-7878

## **Calendario de la Comunidad**

**Del 11 de febrero al 6 de marzo:** *Girl Scouts Heart of the South* está llevando a cabo su venta anual de galletas *Girl Scout Cookie Sale*. Llame al 767-1440 o pulse sobre el localizador de galletas en [www.girlscoutshs.org](http://www.girlscoutshs.org) para encontrar galletas cerca de usted.

**26 de febrero:** Orquesta IRIS: “*Sunrise, Spring and a Midsummer’s Night*” (en asociación con la Compañía Tennessee Shakespeare), en Germantown Performing Arts Center, 8 p.m. Llame al 751-7500 o visite [www.irisorchestra.org](http://www.irisorchestra.org).

**5 de marzo:** Subasta *Celebrities on Canvas*, en Brooks Museum League, 7 a 10 p.m. Para más información: 683 8043 o [www.midsouthcelebritiesoncanvas.com](http://www.midsouthcelebritiesoncanvas.com).

**Del 25 al 26 de marzo:** El festival de arte *ArtsFest* se realizará en MCS Board of Education, desde el mediodía hasta las 5 p.m. el viernes, y de 10 a.m. a 5 p.m. el sábado, en 2597 Avery Avenue. Este evento gratuito presenta obras ejemplares de estudiantes en artes visuales, teatro, danza y todo tipo de música. Llame al 416-3432 para información adicional.

Número de Referencia del Cliente: 2/2011