

Memphis Light, Gas and Water



MANUAL DEL CLIENTE



*su guía a los recursos
de servicio público*



Esta versión del Manual del Cliente podría no reflejar cambios ocurridos desde que se imprimió. Como resultado, le instamos a que confirme horarios de atención, directrices de los programas o cualquier otra información sobre la que decida actuar.



*¡bienvenidos
a su nuevo
hogar!*

¡Bienvenidos a su nuevo hogar y a nuestra familia de clientes MLGW! Sabemos lo ajetreado que puede ser el proceso de mudanza y queremos ayudarle a que su transición sea lo más tranquila posible. Como fuente de todas sus necesidades de energía, estamos comprometidos a trabajar junto a nuestra comunidad para proveerle a usted servicios seguros, fiables y económicos de electricidad, gas y agua. Una encuesta reciente confirmó que las tarifas combinadas de servicio público de MLGW están nuevamente entre las más bajas de algunas de las ciudades grandes de Estados Unidos.

Fundada en 1939, Memphis Light, Gas and Water, la mayor empresa de tres servicios públicos en la nación, tiene una rica historia y una tradición de excelencia y servicio. Todo nuestro trabajo se concentra en mejorar nuestra comunidad y “ser la mejor empresa de servicios públicos para nuestros clientes”.

Algunas de nuestras iniciativas incluyen el desarrollo del área *“MyAccount”*, en el sitio de red de MLGW, que presenta información y recursos personalizados de facturación y energía, así como una opción de facturación en línea, tecnología de Alertas de Texto y una aplicación MLGW para iPhone y Android. Para reforzar la interacción con nuestros clientes, hemos instituido una serie de recursos en línea que incluyen el blog *‘Bird on a Wire’*, *Twitter*, *Facebook*, *Pinterest*, *Instagram* y *YouTube*. Además, hemos establecido el Mapa Resumen de Interrupciones Eléctricas en nuestro sitio de red para mostrar ubicaciones generales e información sobre apagones reportados. Visite mlgw.com para encontrar estos nuevos recursos y muchas otras ofertas de MLGW.

Esperamos que mantenga este folleto a mano como una útil guía de referencia para sus preguntas relacionadas con los servicios. Por supuesto, siempre estamos aquí para ayudarle con sus necesidades, y queremos que nos contacte si necesita servicio más personalizado.

contenido

- Página 4 Conservación de la energía**
El doctor en energía – Recursos de ahorro de energía
– Ordenanza de vivienda alquilada – EcoBUILD – *Share the Pennies* – eScore – Talleres *EnergySmart*
- Página 5 Servicios especiales**
Encendido de pilotos de gas – Recorte/Reemplazo de árboles – Luces exteriores alquiladas – Patrulla de luces exteriores – Despacho de oradores – *Gift of Comfort*
- Página 6 Interrupciones eléctricas**
Interrupciones eléctricas planificadas – Equipo de sustentación de la vida – Proceso de restauración – Línea activa de interrupciones eléctricas – Mapa resumen de interrupciones eléctricas
- Página 7 Seguridad**
Electricidad – Gas natural – Lectura de medidores
- Página 8 Preparación para emergencias**
- Página 9 Información de pagos**
Facturación promediada o *Budget Billing* – Pago Automático o *AutoPay* – Programa neto a la fecha de vencimiento o *Net Due Date Program* – Extensión para el pago – Notificación a terceros – Evitar estafas – Depósito por servicios públicos
- Página 10 Opciones de pago**
Por correo – En línea – Por teléfono – En persona
- Página 11 Noticias sobre servicios públicos**
Power Up Memphis
Memphis Energized
- Manejo de la factura de servicios**
My Account – Alertas de texto – Aplicaciones MLGW
- Página 12 Cómo contactarnos**
Centro de Atención al Cliente – En línea – Emergencias – Línea activa de interrupciones eléctricas – TDD – Otros contactos útiles de MLGW
- Página 13 Información miscelánea**
Reuniones de la Junta de MLGW
Tarifas municipales de servicio en facturas de MLGW
- Programas especiales de asistencia**
Fondos LIHEAP a través de CSA – Programa *On Track* – *Plus-1* – *Share the Pennies*



Welcome to your new home and to our MLGW family of clients! We know how hectic the moving process can be and we want to help make your transition as smooth as possible. As the source for all your energy needs, we are committed to working in partnership with our community to provide you with reliable y cost-effective electric, gas y water services. A recent survey of utility rates confirmed that MLGW once again has among the lowest combined rates of some of the nation’s largest cities. We are making this handbook available to you so that you use it as reference, since it contains important information about how to contact us, descriptions of the programs we offer, and much more. If you cannot read this handbook in Spanish, please call 544-6549 to request an English copy of the handbook.

PAYMENT OPTIONS

By mail: To pay by mail, please send your payment to the following address:

MLGW

P.O. Box 388

Memphis, TN 38145

Please do not mail payments to any other MLGW location, and do not mail cash.

Online: You can pay your bill at mlgw.com either by clicking on “Payment Options” and then selecting the “Pay Electronically” link or by logging into your “My Account” area. Both methods enable you to pay your bill through the “One-Time Payment” option using your checking o savings account, VISA, MasterCard or Discover credit cards and ATM/debit cards (with the Star, Pulse or NYCE logos).

For greater convenience and no fees, enroll in the e-Billing option through “My Account.” This paperless billing service is free, terminates the monthly printed MLGW bill, and issues e-mail notifications when your MLGW bill is available for access on mlgw.com or your banking site.

By phone: To pay your bill by phone, call our automated payment system at 1-866-315-0277. Be sure to have your credit card o personal check information available when you call. A nominal fee will be charged by Metavante, the company that provides this service. The telephone payment system includes a Spanish option.

In person: You may also visit one of our community offices or authorized payment agents to make your bill payment. Community Office locations are listed at mlgw.com under “Contact Us > Offices and Hours,” and also on page 10 of this booklet.



IMPORTANT CONTACTS

Customer Care Center

To start, stop or transfer service:	544-MLGW (6549)
For billing inquiries or payment arrangements:	544-MLGW (6549)
Emergencies:	528-4465
Electrical Outage Hotline:	544-6500
Payment-by-phone:	1-866-315-0277
Website:	mlgw.com

conservación de la energía

Usar la energía sabiamente no solo protege nuestros recursos naturales, también ayuda a disminuir sus costos de servicio público. Usted puede lograr estas metas aprovechando los múltiples programas que ofrece MLGW. Aprenda cómo hacer su casa más eficiente en energía explorando estas opciones GRATUITAS.

El doctor en energía: 528-4188

Programa una cita con un experto en energía sobre cómo hacer su casa más eficiente en energía. Un técnico calificado vendrá a su casa, efectuará una auditoría energética y le proveerá consejos útiles para ayudarlo a reducir su consumo de servicios.

Recursos de ahorro de energía en “My Account”

Inscríbase e ingrese a nuestro servicio gratuito Mi Cuenta (*My Account*) en www.mlgw.com para explorar información sobre consumo y costos de los servicios de su casa. Compare facturas, rastree el consumo, analice cambios y use los recursos del Consejero de energía de mi casa (*My Home Energy Advisor*) para desarrollar un plan de acción a su medida para reducir el uso y bajar los costos de los servicios. Útiles calculadoras le ayudan a calcular los ahorros del reemplazo de equipo e iluminación. Con *My Account*, usted también tiene opciones para ver facturas actuales y previas, inscribirse a facturación electrónica y pagar facturas en línea.

Ordenanza de vivienda alquilada: 322-5757

Un programa para inquilinos que permite que técnicos de MLGW identifiquen y hagan cumplir problemas relativos a la energía. MLGW se convierte en defensor del inquilino durante el proceso y en última instancia puede llevar al propietario al Tribunal Ambiental si los problemas de energía no son solucionados con prontitud.

Programa de edificación ambiental EcoBUILD: 528-4887

Un programa que incorpora una serie de estándares ambientales al proceso de construcción, diseñados para usar 30 por ciento menos energía en comparación con lo que usa la construcción nueva típica. Técnicos en energía de MLGW llevan a cabo inspecciones periódicas y pruebas de diagnóstico durante la fase de construcción y la casa recibe una certificación al concluir la misma.



Programa de climatización *Share the Pennies*

Share the Pennies proporciona subsidios a propietarios de viviendas con bajos ingresos para aumentar el ahorro de energía al realizar reparaciones de eficiencia energética y climatización en sus hogares. Las reparaciones incluyen aumentar el aislamiento del ático, reparar ventanas rotas, sellar ventanas y puertas y reemplazar calefacciones averiadas. Para obtener una lista completa de reparaciones elegibles, visite mifa.org/sharethepennies. Un técnico de energía de MLGW completará una auditoría energética exhaustiva de la casa del cliente y determinará qué reparaciones tendrán el impacto más significativo en la eficiencia energética. Para calificar, los clientes deben ser dueños de su casa y cumplir con otros requisitos de elegibilidad. Para obtener una lista completa

de los requisitos de elegibilidad, consulte mifa.org/sharethepennies.

eScore: 1-855-237-2673

Un programa patrocinado por Tennessee Valley Authority (TVA) que provee a los dueños de casa un camino personalizado para hacer sus casas más eficientes en energía. Auditores certificados por TVA efectúan una auditoría de la energía en la casa y suministran al dueño una lista de mejoras de ahorro de energía que califican para rebajas instantáneas. Todo el trabajo debe ser realizado por miembros de la Red de contratistas de calidad de TVA (*TVA Quality Contractor Network or QCN*).

Talleres *EnergySmart*: 528-4188

Un taller de 90 minutos presentado por MLGW que provee demostración práctica y educación sobre cómo usar la energía de manera más sabia. Cada asistente al taller recibe una bolsa *EnergySmart* avaluada en \$45.

servicios especiales

Además de proveerle a usted servicios públicos fiables y económicos, ofrecemos una gama de otros servicios para garantizar su seguridad y aumentar su conocimiento de los asuntos relativos al servicio público. Revise esta lista para saber a quién llamar si necesita estos servicios.

Encendido de pilotos de gas: 544-6549

Alrededor de agosto o septiembre cada año, MLGW designa un periodo de tiempo dedicado a encender pilotos. Durante la temporada de encendido de pilotos, a los clientes de gas que desean que MLGW inspeccione su calefacción de gas y encienda el piloto se les pide que llamen al 544-6549 para programar una cita con un representante de Atención al cliente o mediante nuestro sistema automatizado de 24 horas, siete días a la semana. Este servicio es gratis durante fechas específicas para clientes de 60 o más años de edad y personas discapacitadas. Todos los demás clientes deben pagar una tarifa nominal por el servicio durante la temporada de encendido.



Recorte/Reemplazo de árboles: 320-1438

MLGW debe recortar, reducir y retirar árboles con el propósito de evitar interrupciones eléctricas y peligros potenciales causados por ramas que caen y líneas eléctricas rotas. Si los representantes de MLGW consideran que un árbol está dañado o se ve antiestético como resultado de un recorte necesario de los servicios públicos, MLGW retirará tal árbol con permiso del dueño de la propiedad y, en ciertos casos, lo reemplazará con otro árbol de menor altura en su madurez.

Luces exteriores alquiladas: 528-4548

Ilumine sus noches con luces exteriores alquiladas económicas y libres de mantenimiento de MLGW. Las luces exteriores alquiladas funcionan automáticamente del amanecer al anochecer y combinan las ventajas de la iluminación exterior con la conveniencia de la facturación mensual. Los clientes residenciales, comerciales e industriales reciben un estudio del lugar

ay ayuda en el diseño para asegurar el mejor plan de iluminación para la propiedad.

Patrulla de luces exteriores: 544-6549

MLGW tiene la responsabilidad de mantener más de 100.000 luces exteriores y luces exteriores alquiladas en todo el Condado Shelby. Usted puede ser parte de nuestra "Patrulla de luces exteriores" reportando luces exteriores encendidas durante el día, luces que continuamente se apagan y se encienden, o luces que simplemente no están funcionando. En la mayoría de los casos responderemos a su solicitud dentro de las siguientes 24 horas. Usted puede también reportar una luz exterior defectuosa en nuestro sitio de red en mlgw.com.

Oficina de oradores: 528-4820

La oficina de oradores de MLGW está diseñada para proveer a nuestros clientes oradores calificados quienes pueden proveer información actualizada y precisa sobre la empresa de servicios públicos. Estamos complacidos de ofrecer este servicio a la comunidad, proveyendo programas a grupos profesionales, cívicos, sociales, religiosos y educativos. MLGW emplea a un grupo de profesionales diversos deseosos de compartir su pericia en una variedad de temas que van desde la reestructuración de la industria y la seguridad de los servicios públicos hasta la planificación de carreras y la conservación de energía. Usted puede también solicitar oradores en línea en mlgw.com/speaker.

Gift of Comfort

Con el programa *Gift of Comfort* de MLGW, usted puede realizar un pago con cheque o giro bancario en la cuenta de otra persona. Simplemente llame al 544-6549 o complete el formulario de regalo en línea y siga las instrucciones para pagar en su cuenta elegida. Su regalo aparecerá en forma de crédito en la factura del destinatario. Para obtener más información, visite mlgw.giftofcomfort.

interrupciones eléctricas



El sistema eléctrico de MLGW usa tecnología sofisticada bien mantenida, lo que lo hace uno de los más fiables en la nación. Sin embargo, ocasionalmente nuestros clientes experimentan la pérdida de electricidad debido a diversos motivos, la mayoría de los cuales están fuera de nuestro control, tales como condiciones climáticas adversas o interferencia con las líneas eléctricas. Cuando ocurren estas interrupciones, nosotros trabajamos diligentemente para restaurar la energía tan pronto como es posible. La siguiente información que puede ser útil si alguna vez se interrumpe la electricidad.

Interrupciones eléctricas planificadas

Ocasionalmente nosotros debemos realizar trabajo de mantenimiento que requiere la interrupción temporal de uno de sus servicios. Si sabemos que las cuadrillas planifican apagar su servicio por más de cuatro horas, le notificaremos a usted por escrito estableciendo la fecha de la interrupción planificada y una fecha alternativa en caso de clima inclemente. Esta notificación anticipada se provee para que usted pueda planificar lo requerido debido a la interrupción planificada.

Equipo de sustentación de la vida: 544-MLGW

Si alguien en su casa depende de equipo de sustentación de la vida, no portátil, certificado por un médico, por favor notifiquenos para que podamos mantener una lista precisa. Se realizan esfuerzos especiales para proveer un suministro continuo de energía a estos clientes.

Proceso de restauración

El orden en el que se efectúan reparaciones sigue la línea de progresión que la electricidad lleva en su curso de TVA a MLGW, y finalmente a usted.

Nosotros comenzamos reparando los daños que restaurarán la energía a la mayor cantidad de personas en la menor cantidad de tiempo. Así, nuestra máxima prioridad durante un apagón es reparar las líneas y torres de transmisión y nuestras subestaciones. Una vez que éstas han sido reparadas, nos concentramos en la líneas de distribución, las cuales van por las calles y vecindarios hacia su casa. El paso último y final del proceso de restauración es reparar los daños a servicios individuales que van de nuestro poste a su casa. Apreciamos su paciencia durante nuestros esfuerzos de restauración de la energía.

Durante las interrupciones estamos trabajando de la manera más rápida y segura posible para restaurar su servicio eléctrico.

Línea activa de interrupciones eléctricas: 544-6500

Para acelerar el proceso de restauración, por favor notifiquenos inmediatamente cuando tenga una interrupción eléctrica. Asegúrese de tener a la mano cuando llame su número de cuenta de MLGW o el número de teléfono relacionado con su cuenta. Esta línea automatizada está disponible 24 horas al día.

Mapa resumen de interrupciones eléctricas: mlgw.com

Seleccione la opción “*Outage Map*” en la página principal de MLGW para encontrar información general sobre los niveles de interrupción en el Condado Shelby. Toda la información desplegada en este sitio está basada en interrupciones reportadas y conocidas, pero no presenta detalles sobre direcciones específicas. Para averiguar sobre un apagón específico, o si usted tiene una interrupción y la sección del mapa en el que usted está no muestra interrupciones, llame a la Línea activa de interrupciones eléctricas de MLGW al 544-6500.

seguridad

Servir a nuestros clientes va más allá del suministro de servicios públicos fiables y económicos. Esto incluye tomar medidas para garantizar su seguridad. Con esto en mente, queremos que usted se familiarice con la manera cómo los servicios llegan a su casa para que usted pueda evitar peligros potenciales y responder de manera segura en el caso poco probable de una emergencia relacionada con la energía.

ELECTRICIDAD

Cómo distribuye la electricidad MLGW

MLGW recibe de TVA electricidad en cerca de 50 subestaciones a través de líneas y torres de transmisión. Las subestaciones suministran energía tanto a líneas de distribución elevadas como subterráneas que comprenden los sistemas primario y secundario, localizados a lo largo de calles y en vecindarios. La electricidad es llevada a través de estas líneas a líneas de servicio individual que energizan negocios y hogares.

Peligros eléctricos – En exteriores

La distribución eléctrica puede ser interrumpida en cualquiera de estos puntos por una serie de circunstancias incluyendo clima inclemente, animales, accidentes de tráfico o incidentes de construcción, para nombrar sólo algunos. El resultado puede ser una interrupción eléctrica que va desde grupos aislados de clientes hasta interrupciones extendidas por toda la comunidad. Sin embargo, tales incidentes pueden también representar gran peligro cuando incluyen líneas eléctricas caídas. Si usted encuentra líneas eléctricas caídas, responda como sigue:

- No las toque.
- Si está en un vehículo, no intente conducir por encima de ellas.
- Llame a la línea de emergencia de MLGW al 528-4465 para reportar el problema.
- Manténgase alejado de todas las líneas eléctricas y tenga cuidado cuando utilice una escalera alrededor de las mismas.

GAS NATURAL

Cómo llega a su casa el gas natural

MLGW recibe gas natural en una de sus nueve estaciones de entrada, donde se le agrega mercaptan, un químico que le da al gas natural su distintivo olor a huevo descompuesto, lo que facilita que usted detecte escapes muy pequeños. Luego, MLGW dirige el gas a través de una compleja red de tuberías que va hacia su casa. Ya que esta tubería cruza su propiedad, es crucial determinar su localización antes de excavar. De hecho, es ilegal efectuar un proyecto de excavación, aun con una excavadora de orificios para poste, antes de contactar primero a Tennessee One-Call al 811. Su llamada comenzará el proceso para que sus líneas de servicio subterráneas sean localizadas y marcadas. Usted podría también considerar invertir en un extintor de incendios que sirva para fuegos de gas o eléctricos.

LECTURA DE MEDIDORES

MLGW lee más de 1 millón de medidores cada mes para garantizar que los clientes reciben facturas precisas y solo pagan por lo que usan. En la columna sombreada en azul de su factura, se indica cuándo se registra la data mensual de sus medidores inteligentes o cuándo un lector de medidores estará en el sitio para leer su medidor.

Servir a nuestros clientes va más allá del suministro de servicios públicos fiables y económicos. Esto incluye tomar medidas para garantizar su seguridad. Esto requiere cooperación. Si usted no tiene medidores inteligentes, MLGW necesitará acceso a su propiedad para leer su medidor mensualmente. En ocasiones, MLGW necesitará acceso a su propiedad para efectuar reparaciones. Usar buen juicio durante visitas a la propiedad y durante emergencias mantiene a todos a salvo. Cuando MLGW necesite acceder a su medidor, asegúrese de que la entrada esté desbloqueada y que su medidor no esté obstruido por arbustos o escombros. También es importante asegurarse de que las mascotas de la familia no estén en el patio. No importa cuán amigables sean, los animales, como los perros, pueden ser instintivamente protectores cuando se sienten amenazados por alguien que invade “su territorio”.



Peligros del gas natural y medidas preventivas

El gas natural es un recurso seguro y maravilloso cuando se usa adecuadamente. Sin embargo, si no se toman las debidas precauciones puede ser peligroso, aun mortal, si se enciende o explota, o causa envenenamiento por monóxido de carbono. Usted puede evitar fácilmente estos peligros siguiendo estos consejos:

- Haga inspeccionar sus enseres a gas anualmente por un profesional autorizado.
- Mantenga las chimeneas y escapes libres de desechos.
- Asegúrese que la llama de sus enseres a gas quema azul. Si la llama quema amarillo, vacila o produce hollín, hágala inspeccionar y reparar.
- Use calentadores a gas y de espacio de acuerdo con las instrucciones del fabricante y provea ventilación apropiada.
- Asegúrese que su calentador de agua y calefacción a gas tienen ventilas hacia el exterior de su casa.
- No almacene productos inflamables, tales como gasolina, disolventes y pinturas, en el área de sus enseres a gas.

Respuesta a emergencias – En interiores

Si usted percibe un fuerte olor a gas natural:

- Abra las ventanas y evacue la edificación inmediatamente.
- No fume ni use algo que produzca una llama abierta.
- No opere equipo activado por baterías o electricidad, incluyendo interruptores de luz, linternas, o teléfonos celulares o fijos. La chispa más leve puede causar una explosión.
- Llame a la línea de emergencia de MLGW (528-4465) desde un teléfono ubicado lejos de la edificación, y permanezca afuera hasta que un representante de MLGW considere que es seguro regresar. (La línea de emergencia es para emergencias solamente. A los individuos que reporten fugas de gas falsas, en un intento por obtener otro servicio más rápidamente, se les cobrará una multa.)

Conocimiento del monóxido de carbono

El monóxido de carbono es inodoro e incoloro y extremadamente peligroso. El mismo se produce cuando el gas natural no quema adecuadamente o el aparato no está debidamente ventilado. Conocido como el “asesino silencioso”, el envenenamiento por monóxido de carbono suele pasar desapercibido ya que sus víctimas no reconocen sus síntomas: dolor de cabeza, fatiga, mareo, náusea, vómito e incapacidad de pensar claramente. Para evitar el envenenamiento por monóxido de carbono, asegúrese que los enseres a gas tienen ventilación adecuada. El gas natural necesita oxígeno para quemar de manera segura y eficaz.

Para más información sobre la seguridad del gas natural, visítenos en línea en mlgw.org o visite la sección *General Public* en el sitio de red <http://phmsa.dot.gov>.

preparación para emergencias

En cualquier situación de emergencia, bien sea un tornado, tormenta de hielo, terremoto o inundación, usted necesita estar preparado para la posibilidad de interrupciones temporales de sus servicios públicos. Usted y su familia deben saber dónde están ubicadas las válvulas de cierre del gas y el agua, cómo identificar la desconexión eléctrica principal en el panel de servicio eléctrico y cómo apagarlos en caso de una emergencia. Si tiene preguntas sobre cómo apagar cualquier servicio público, por favor llame a MLGW al 544-MLGW (6549). Una vez que usted haya apagado su servicio público, no lo vuelva a encender. Llame a MLGW y un representante revisará su casa para asegurar que es seguro reconectar los servicios.

En su casa, almacene artículos necesarios en caso de que los servicios de agua, electricidad o gas sean interrumpidos. Un estuche de supervivencia a emergencias debe contener agua embotellada, comida enlatada, medicamentos recetados, linterna, radio, baterías, abrelatas, estuche de primeros auxilios, alimento para bebé, pañales, utensilios para comer y cualquier otro artículo que usted considere necesario.

Para más información, obtenga una copia del folleto gratis “Soportando la Furia de la Naturaleza” de MLGW llamando al 528-4557 o véalo en línea en mlgw.com.

información sobre pagos

Nosotros somos conscientes de que nuestros clientes algunas veces atraviesan circunstancias atenuantes que les impiden hacer pago oportuno de sus facturas de servicio público. Por favor llame al 544-MLGW (6549) o visite una de nuestras oficinas comunitarias, listadas en la página 10, si tiene preguntas.



Facturación promediada o Budget Billing

Budget Billing le permite a usted pagar la misma cantidad cada mes. Si bien no reduce su gasto general de energía, le permite extender su gasto anual de energía sobre un periodo de 12 meses y usted sabe con anticipación cuál será su pago mensual. De esa manera podrá manejar más fácilmente su presupuesto doméstico.

Pago automático o Autopay

AutoPay le ofrece la conveniencia de que los pagos de su factura de servicios públicos sean deducidos automáticamente de su cuenta bancaria en la fecha de vencimiento de su factura cada mes. Usted sigue recibiendo su factura de servicios públicos para que pueda monitorear su consumo, pero no tendrá que molestarse de enviar el pago por correo.

Programa neto a la fecha de vencimiento o Net Due Date

Si un cliente recibe ingreso una vez al mes en forma de seguro social, discapacidad, ayuda gubernamental o pensión, y no suplementa ese ingreso con otro ingreso, puede ser elegible para cambiar la fecha de vencimiento de su factura de servicios públicos de MLGW al día 12 de cada mes. Si se retira del programa, debe esperar seis meses para volver a solicitarlo.

Extensión para el pago

Si usted necesita tiempo adicional para pagar una factura vencida debido a apuros de salud o financieros, puede ser elegible para una extensión de la fecha actual de vencimiento de su factura, siempre que cumpla con ciertas condiciones y que se mantengan los acuerdos de pago. Si se le adjudica su solicitud para una extensión, la desconexión será pospuesta por un periodo de tiempo específico.

Notificación a terceros (Protección de doble aviso)

Usted puede designar a un tercero para que le notifiquemos en caso de una desconexión pendiente del servicio debida a falta de pago o pagos insuficientes. El tercero no será responsable de pagar su factura, sino que actuará como un enlace adicional de comunicación para asegurar que usted es consciente de la desconexión pendiente.

Evitar estafas

Los estafadores se aprovechan de los clientes de servicios públicos utilizando tácticas como llamadas, correos electrónicos y mensajes de texto falsos. En caso de duda, llame al Centro de Atención al Cliente de MLGW al 544-6549 para verificar el estado de su cuenta o para averiguar si MLGW está trabajando en su área.

Si cree que ha sido blanco o víctima, comuníquese de inmediato con el Departamento de Policía de Memphis al (901) 545-2677.

Depósito por servicios públicos

Iniciar un nuevo servicio con MLGW puede requerir un depósito. Hay dos opciones de pago disponibles:

- OPCIÓN 1: Puede elegir pagar el depósito total de \$200 en su primera factura de servicios públicos.*
- OPCIÓN 2: Puede elegir pagar \$25 cada mes durante ocho meses a partir de su primera factura de servicios públicos.**

* Se requiere un depósito de \$350 si un cliente tiene un historial previo de desvío o manipulación de servicios públicos en los últimos 72 meses y debe pagarlo antes de que se otorgue el servicio.

** Si hay una desconexión del servicio, el cliente deberá pagar el depósito completo o el saldo restante antes de que se vuelva a conectar el servicio.

opciones de pago

Por correo:

La dirección para enviar pagos por correo es: **MLGW • P.O. Box 388 • Memphis, TN 38145**
Por favor no envíe pagos a alguna otra localidad de MLGW, y no envíe por correo dinero en efectivo.



En línea: Usted puede pagar su factura en mlgw.com bien sea pulsando sobre "Payment Options" y seleccionando el enlace "Pay Electronically" o ingresando al área "My Account". Los dos métodos le permiten pagar su factura mediante la opción de "Pago de Una Sola Vez" ("One-Time Payment") usando su cuenta bancaria de cheques o de ahorros, tarjetas de crédito VISA, MasterCard o Discover, o tarjeta de cajero automático (ATM) o de débito (con el logo Star, Pulse o NYCE). No se cobran tarifas por estos pagos. Para mayor conveniencia, inscribese en la opción de facturación electrónica (*e-Billing*) a través de "My Account". Este servicio de facturación electrónica es gratis, discontinúa la factura impresa mensual de MLGW, y emite notificaciones por correo electrónico cuando su factura de MLGW está disponible en mlgw.com o el sitio de su banco.

Por teléfono: Para pagar su factura por teléfono, llame a nuestro sistema automatizado de pagos al 1-866-315-0277. Asegúrese de tener disponible la información de su tarjeta de crédito o cheque personal cuando llame. Una tarifa nominal será cobrada por Metavante, la compañía que provee este servicio.

En persona: Usted puede también visitar una de nuestras oficinas comunitarias o agentes de pago autorizados para hacer el pago de su factura.

Oficinas comunitarias: Las siguientes ubicaciones de oficinas comunitarias están abiertas de 8 a.m. a 6 p.m., de lunes a viernes.

Oficina principal
245 South Main Street

Oficina comunitaria de Whitehaven
1111 East Shelby Drive

Oficina comunitaria del norte
2424 Summer Avenue

Oficina comunitaria de Millington
5131 Navy Road

Oficina comunitaria del sur
2935 Lamar Avenue

De 8 a.m. a 4:30 p.m., de lunes a viernes

Agentes de pago

Tenemos muchos agentes de pago autorizados que aceptan pagos de facturas de MLGW. Los agentes de pago aceptan efectivo, cheques y giros bancarios. Este servicio es gratis para los clientes de MLGW. Busque el aviso de Agente de Pago MLGW o llame a nuestro Centro de Atención al Cliente al 544-MLGW (6549) para solicitar un listado de ubicaciones de los agentes de pago. Los agentes de pago también están listados en línea en mlgwaagents.com.

Cuando use un agente de pagos, usted debe tener las dos porciones de su factura de servicio público y el pago debe hacerse antes de (o en) la fecha de vencimiento impresa en su factura.

Audiencias de facturas disputadas

Antes de una fecha de desconexión, se puede concertar una conferencia informal con un asesor de crédito para aclarar preguntas o resolver problemas de facturación. Para hablar sobre un plan de pagos o una disputa de facturación, llame a nuestro Centro de Atención al Cliente al 544-MLGW (6549) o visite cualquiera de las oficinas comunitarias de MLGW, listadas en la página 10.

noticias sobre servicios públicos

Power Up Memphis

Power Up Memphis es un programa informativo que brinda a los clientes una visión interna de los diversos programas y departamentos de MLGW, su propósito y cómo funcionan para usted. *Power Up Memphis* se transmite en WYPL TV-18 (el Canal de la Biblioteca) y también se puede ver en YouTube. Sintonícese mensualmente para un desglose de nuestros procesos internos en términos simples por parte de invitados conocedores de todas las áreas de la empresa, todo en un esfuerzo por mostrar cómo nosotros, “Energizamos a Memphis”.

Memphis Energized

Memphis Energized es un programa de televisión de media hora que presenta noticias importantes de MLGW, incluyendo valiosa información para ahorrar energía, consejos vitales de seguridad, reportes sobre programas de ayuda que pueden beneficiar a nuestros clientes, y muchos otros temas relacionados con los servicios públicos. Usted puede ver el programa en YouTube.

manejo de la factura de servicios



Mi cuenta o My Account

El recurso *My Account* de MLGW en mlgw.com es una plataforma de una parada en la que usted puede encontrar información detallada y recursos útiles para ver y analizar su factura de servicios públicos y el consumo de energía en el hogar.

Cada vez que usted ingresa, la información de su cuenta es desplegada para que usted pueda encontrar respuestas a preguntas comunes sobre facturación. Usted puede ver una imagen de su factura y su historial de facturación por hasta 24 meses, comparar su consumo actual de energía y su factura de servicio con las de meses anteriores, obtener datos específicos sobre por qué su factura cambió en el área “*Bill Highlights*”, y aprender cómo hacer su hogar más eficiente en energía. Usted puede también inscribirse para recibir facturación en línea y así eliminar las demoras del servicio postal. Sólo pulse sobre el enlace *My Account*, establezca un nombre de usuario y una contraseña

de seguridad, e inscriba su cuenta de servicios para lograr acceso a la solicitud de *My Account*.

Alertas de texto

Inscribese para alertas de texto en mlgw.com/textalerts y recibirá mensajes de texto sobre fechas de vencimiento de su factura o fechas próximas de suspensión, aproximadamente tres días laborales antes de tales fechas. Para inscribirse, necesitará su número de cuenta MLGW de 16 dígitos y su código de acceso, que aparecen en su factura de MLGW. Nota: Si bien MLGW no cobra por este servicio, usted será responsable de pagar las tarifas cobradas por su operador de telefonía celular.



Escanee para inscribirse a alertas de texto

Aplicaciones de MLGW

Usted puede lograr acceso a una gran cantidad de información relacionada a los servicios públicos con las aplicaciones de MLGW, disponibles para descarga gratuita en la tienda de aplicaciones Apple iTunes en apple.com para dispositivos iPhone, iPod o iPad, y en Google Play Stores para dispositivos Android. A través de las aplicaciones, usted puede verificar el estado de una interrupción eléctrica en su domicilio, hacer arreglos de pago y ver información útil que incluye un mapa de interrupciones, su factura actual de servicios, números de teléfono importantes, ubicaciones de pago, fecha de vencimiento y monto de la factura, y consejos de energía. Para usar las aplicaciones, necesitará el número de teléfono asociado con su cuenta MLGW y los últimos cuatro dígitos de su número de seguro social O su número de cuenta de 16 dígitos.

cómo contactarnos

Centro de Atención al Cliente:

544-MLGW (6549) Para iniciar, suspender o transferir servicio, o reportar necesidades de servicio de mantenimiento, llame al **544-MLGW (6549)** o envíe correo electrónico a **MLGWCustomerCare@mlgw.org**. Para averiguaciones sobre facturación, arreglos para el pago y todas las demás solicitudes, el Centro de Atención al Cliente está abierto de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m.

En línea: mlgw.com

El sitio de red de MLGW ofrece una gran cantidad de información en una gama de tópicos incluyendo nuestras iniciativas de servicio comunitario y desarrollo económico, consejos para el ahorro de energía, pagos de factura en línea y muchas otras informaciones útiles. El sitio de red también ofrece ayuda en línea para los servicios listados abajo y se agregarán más recursos interactivos en el futuro.

- Solicitud de servicio en línea (Iniciar, suspender o transferir servicio)
- Sistema de reporte de apagones de luces exteriores/alquiladas
- Mapa de apagones en línea

Centro de defensa del cliente: advocacyctr@mlgw.org

MLGW estableció el Centro de Defensa del Cliente para responder a inquietudes relacionadas con nuestro desempeño. Contáctenos a esta dirección de correo electrónico para hacer comentarios o expresar inquietudes sobre asuntos de satisfacción del cliente.

Otras opciones en línea:

Los clientes pueden interactuar con MLGW a través de *Twitter* en twitter.com/mlgw y del blog '*Bird on a Wire*' en mlgw.blogspot.com u obtener información actual relacionada con los servicios públicos en **Facebook** (facebook.com/mlgw1); **Instagram** (mlgwofficial); **Pinterest** (MLGW); y ver vídeos relativos a la conservación de energía y otros temas pertinentes en **YouTube** (YouTube.com/mlgwwaystosave).

Emergencias: 528-4465

Tenemos líneas telefónicas dedicadas para reportar emergencias tales como fugas de gas, cables eléctricos caídos, tuberías principales de agua rotas dentro de una edificación o barricadas exteriores inseguras. El personal de MLGW está disponible 24 horas al día para responder a tales emergencias. Por favor no llame a este número por interrupciones eléctricas a menos que haya un cable caído, una línea a baja altura o que esté chispeando. **NOTA: Por favor no llame a este número a menos que tenga una situación de inmediata amenaza a la vida. Las consultas sobre facturación y desconexión deben ser hacerse al 544-6549.**

Línea activa de interrupciones eléctricas: 544-6500

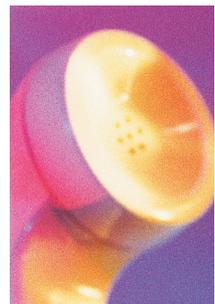
Si se va la luz, nosotros necesitamos saberlo. Hemos establecido una línea activa de interrupciones eléctricas específicamente para este propósito. La línea activa nos permite procesar su llamada más rápido de manera que podamos restaurar su energía lo más pronto posible. Asegúrese de tener su número de cuenta a mano cuando llame. También puede ver un mapa de apagones en mlgw.com.

TDD: 528-HEAR (4327)

Las personas con impedimentos auditivos que tienen acceso a aparatos de telecomunicación para sordos (TDD), pueden llevar a cabo operaciones comerciales rutinarias con nosotros llamando a este número. Esta línea está activa 24 horas al día, siete días a la semana.

Otros contactos útiles de MLGW

Pago-por-teléfono	1-866-315-0277
El doctor en energía	528-4188
Encendido de pilotos de gas	544-6549
Recorte/Reemplazo de árboles	320-1438
Luces exteriores alquiladas	528-4548
Patrulla de luces exteriores	544-6549
Reporte robo de servicios públicos	321-6969 o envíenos un correo electrónico a revenueprotection@mlgw.org



información miscelánea

Reuniones de la Junta de MLGW

MLGW es gobernado por una junta de comisionados de cinco miembros nombrados por el Alcalde de la Ciudad de Memphis. Las reuniones públicas de la junta se llevan a cabo a las 8:30 a.m., el primer y tercer miércoles de cada mes, en el Edificio Administrativo de MLGW, 220 South Main.

Tarifas municipales de servicio en facturas de MLGW

Para minimizar los costos de facturación, así como los costos de vuelta de correo, MLGW permite que las tarifas de ciertos servicios municipales sean incluidas en las facturas de servicio público de los clientes beneficiados. MLGW no recibe ingreso alguno de tales transacciones, sólo sirve como punto de cobro de estas tarifas, las cuales se pasan a la correspondiente organización de la Ciudad de Memphis o el Condado Shelby. Los clientes deben contactar al proveedor del servicio directamente para preguntas relativas a tales tarifas.

Tarifa de alcantarillado y desechos sólidos de Arlington	867-2620
Tarifa de alcantarillado de Collierville	457-2240
Tarifa de alcantarillado, desechos sólidos y aguas pluviales de Lakeland.	867-2717
Tarifa de ambulancia de Lakeland y Millington	222-8020
Tarifa de alcantarillado de Memphis	576-7121
Tarifa de desechos sólidos de Memphis	576-6500
Tarifa de aguas pluviales de Memphis	576-4349
Tarifa de bomberos del Condado Shelby	222-8020
Tarifa de control de mosquitos/roedores del Condado Shelby	222-9740
Tarifa de alcantarillado del Condado Shelby	222-2300
Tarifa de aguas pluviales del Condado Shelby	222-2300

programas especiales de asistencia

Fondos LIHEAP a través de CSA

La Agencia de Servicios Comunitarios del Condado Shelby (CSA) administra fondos del Programa de ayuda de energía para viviendas de bajo ingreso (LIHEAP) para solicitantes calificados. Se debe cumplir con ciertas condiciones y el número de personas que reciben ayuda es limitado, dependiendo de la cantidad de fondos disponibles. Llame a al 222-4295 para determinar su elegibilidad.

Programa *On Track*

Un programa diseñado para ayudar a clientes de bajo ingreso que se han atrasado en sus facturas. Para calificar al programa, los clientes deben tener un ingreso fijo, cumplir con las directrices de bajo ingreso, tener un saldo en su cuenta de MLGW de más de \$600 y no tener historial de bancarota en los últimos seis años. El programa *On Track* se enfoca en la educación del manejo del presupuesto y la conservación de la energía. La inscripción es todo el año. Las solicitudes están disponibles en línea y en todas las oficinas comunitarias. Llame al 528-4821 para más información.

Plus-1

Los clientes de MLGW financian el programa mediante donaciones únicas o agregando un dólar o más a su factura de servicios públicos cada mes. Los fondos son distribuidos por MIFA. Si usted desea contribuir a *Plus-1*, por favor llene la tarjeta incluida en este paquete. Para solicitar ayuda, llame a MIFA al 527-0226 o visite plus1memphis.org.

Share the Pennies

Share the Pennies, patrocinado por MLGW y MIFA, es un programa voluntario de redondeo que proporciona subsidios de climatización a propietarios de casas de bajos ingresos. El financiamiento del programa es provisto por clientes que redondean sus facturas de servicio al siguiente monto en dólares. La diferencia se dona a MIFA para financiar los subsidios. Por ejemplo, si su factura de servicios públicos era de \$74.50, se redondeará a \$75 y se donarán \$0.50 centavos al programa de subsidios. A partir de enero de 2018, todos los clientes de MLGW son inscritos automáticamente en el programa de redondeo *Share the Pennies* a menos que hayan optado previamente por no participar. Los clientes aún pueden darse de baja en cualquier momento, incluso después de enero de 2018. Para darse de baja o para obtener más información, visite mlgw.com/sharethepennies o llame al Centro de Atención al Cliente al 544-6549.



MLGW

mlgw.com

MLGW-MR/5-20