

Memphis Light, Gas and Water Division

MANUAL DEL CLIENTE



*su guía a los recursos
de servicio público*



www.mlgw.com
KF04/02/5M

información miscelánea

REUNIONES DE LA JUNTA DE MLGW

MLGW es gobernado por una junta de comisionados de cinco miembros, quienes son nombrados por el alcalde de la Ciudad de Memphis. Las reuniones públicas de la junta se llevan a cabo a la 1:30 p.m., el primer y tercer jueves de cada mes, en el Edificio Administrativo de MLGW, 220 South Main. Ocasionalmente, MLGW lleva a cabo reuniones de la junta en localidades diferentes, lo cual será anunciado en *The Daily News* la semana de la reunión.

TARIFAS MUNICIPALES DE SERVICIO EN FACTURAS DE MLGW

Para minimizar los costos de facturación, así como los costos de vuelta de correo a los residentes locales, 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 (según se muestra abajo) para preguntas relativas a tales tarifas.

Tarifas del Departamento de Bomberos del Condado Shelby
Teléfono: 379-7074 En Línea: <http://www.scdtn.com>.

Tarifas de Control/Prevención de Ratas del Departamento de Salud del Condado Shelby
Teléfono: 323-8403 (control de mosquitos) o 323-8473 (control de ratas)
En Línea: www.shelbycountyttn.gov

Oficina de Manejo de Desechos Sólidos de Memphis
Teléfono: 576-6851 Ext. 3 para asuntos de sanidad

División de Obras Públicas de la Ciudad de Memphis
Teléfono: 576-6757 para asuntos de alcantarillado
Teléfono: 576-4349 para asuntos de agua de tormentas

programas especiales de asistencia

EL REGALO DEL CONFORT O GIFT OF COMFORT

Con el programa Gift of Comfort de MLGW, usted puede hacer un pago con cheque o giro bancario a la cuenta de alguien más. Imagínese la sorpresa de su ser querido al descubrir que debe menos de lo esperado o nada, gracias a su regalo. Simplemente llame al 544-6549 o llene el formulario de regalo en línea y siga las instrucciones para pagar a la cuenta que usted escoja. Su regalo aparecerá en forma de crédito en la factura del receptor.

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 una de las localidades de CSA indicadas a continuación para determinar su elegibilidad.

• Oficina de Kirby Parkway – 362-6518 • Oficina de Hickory Ridge Mall – 545-3220

PROGRAMA ON TRACK

Un programa diseñado para ayudar a clientes de bajo ingreso quienes se han atrasado en sus facturas. Para poder calificar al programa, los clientes deben tener un ingreso fijo, cumplir con los lineamientos de bajo ingreso, tener un saldo en su cuenta de MLGW de más de \$600 y no tener historial de bancarrota dentro de los últimos siete años. El programa *On Track* se enfoca en presupuesto y educación en la conservación de la energía. La inscripción es todo el año. Las solicitudes están disponibles en línea y en todas las oficinas comunitarias.

PLUS-1

Desde su inception en 1982, el programa Plus-1 ha provisto millones de dólares de ayuda para servicios públicos a familias en crisis elegibles en Memphis y el Condado Shelby. 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 informarse sobre la ayuda, llame a MIFA al 527-0226.



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

cómo contactarnos

CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE:

820-7878 para iniciar, suspender o transferir servicio, o reportar necesidades de servicio de mantenimiento.

544-MLGW (6549) o 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 7 a.m. a 7 p.m.

EN LÍNEA:

www.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 de desarrollo económico, consejos para el ahorro de energía, pagos de factura en línea y muchas otras informaciones útiles. El sitio de red también ofrece solicitudes interactivas 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 Luces Callejeras/Alquiladas Apagadas

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 expresar comentarios o inquietudes sobre asuntos de satisfacción del cliente.

Otras Opciones En Línea:

Los clientes pueden interactuar con MLGW a través de *Twitter* en www.twitter.com/mlgw y el blog *'Bird on a Wire'* en www.mlgw.blogspot.com u obtener información actual relacionada con los servicios públicos en *Facebook* y ver videos relativos a la conservación de energía y otros temas pertinentes en *YouTube*.

EMERGENCIAS: 528-4465

Hemos dedicado líneas telefónicas para reportar emergencias tales como escapes de gas, cables eléctricos caídos, tuberías principales de agua rotas dentro de una edificación o barricadas callejeras 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 de electricidad 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 referidas al 544-6549.

LÍNEA ACTIVA DE INTERRUPCIONES ELÉCTRICAS: 544-6500

Si su electricidad es interrumpida, 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 haga la llamada.

TDD: 528-HEAR (4327)

Las personas con impedimentos auditivos que tienen acceso a aparatos de telecomunicaciones para sordos (TDD), pueden llevar a cabo operaciones rutinarias comerciales con nosotros llamando a este número. Esta línea está abierta 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 820-7878
Recorte / Reemplazo de Árboles 320-1438
Iluminación Exterior Alquilada 528-4548
Patrulla de Luces Callejeras 820-7878

Para Reportar Robo de Servicios Públicos, 321-6969 o envíenos un correo electrónico a revenueprotection@mlgw.org

¡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 en conjunto con 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. Nosotros trabajamos continuamente para mantener los altos estándares por los cuales hemos cosechado numerosos premios, incluyendo el Premio Tennessee a la Excelencia en la Calidad, el Premio Socios en Filantropía y el Premio Proveedor Público de Energía (RP3) de la Asociación Estadounidense de Energía Pública (APPA), por nuestras acertadas prácticas comerciales y nuestro récord excepcional de fiabilidad y seguridad en el servicio eléctrico. Si bien estamos orgullosos de estos y otros premios que hemos ganado, lo que más valoramos es la satisfacción y aprobación de nuestros clientes. Con esto en mente, todo nuestro trabajo se concentra en mejorar nuestra comunidad y "ser la mejor empresa de servicios públicos para nuestros clientes".

Algunas de nuestras iniciativas recientes incluyen el desarrollo del área "MyAccount", en el sitio de red de MLGW, que presenta información y recursos personalizados de facturas y energía, así como una opción de facturación en línea. 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* y *YouTube*. Además, hemos implementado el Mapa Resumen de Interrupciones Eléctricas en nuestro sitio de red para mostrar ubicaciones e información general sobre apagones reportados. Visite www.mlgw.com para encontrar estos nuevos recursos y muchas otras opciones de MLGW.

Esperamos que mantenga este folleto a mano como 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.

¡bienveni-
dos a su
nuevo
hogar!



Página 4	Conservación de la Energía El Doctor en Energía – Línea de Ayuda del Ahorro de Energía – Recursos de Análisis Energético del Hogar – MaxImpact – Otros Recursos Útiles
Página 5	Servicios Especiales Encendido de Pilotos de Gas – Recorte / Reemplazo de Árboles – Luces Exteriores Alquiladas – Patrulla de Luces Callejeras – Despacho de Oradores
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
Página 8	Preparación para Emergencias
Página 9	Servicios de Pago Facturación Promediada o <i>Budget Billing</i> – Pago Automático o <i>AutoPay</i> – Programa Neto a la Fecha de Vencimiento o <i>Net Due Date Program</i> – Extensión para el Pago – Moratoria de Invierno – Notificación a Terceros
Página 10	Opciones de Pago Por Correo – En Línea – Por Teléfono – En Persona
Página 11	Noticias sobre Servicios Públicos Memphis Energizada
Página 12	Manejo de la Factura de Servicios <i>My Account</i> 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 El Regalo del Comfort <i>Gift of Comfort</i> – Fondos LIHEAP a través de CSA – Programa <i>On Track</i> – Plus-1



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 consejero 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

MEMPHIS ENERGIZADA O 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. El programa es transmitido durante todo el mes en los siguientes canales: The Library Channel/WYPL-TV 18, WPXX-TV My 50 TV, WKNO Channel 10 y WKN02/Time Warner Channel 910. Por favor verifique la programación de televisión local para conocer las fechas y horas específicas.

manejo de la factura de servicios

MI CUENTA O MY ACCOUNT

El recurso *My Account* de MLGW en www.mlgw.com es una plataforma de un solo paso 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 la imagen de su factura y su historial de facturación de hasta 24 meses, comparar su consumo actual de energía y su factura de servicios públicos 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 eficaz 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 públicos para lograr acceso a la solicitud de *My Account*.

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 www.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, tarjeta de cajero automático (ATM) o de débito o tarjeta de crédito Discover, por una tarifa nominal cobrada por KUBRA, la compañía que provee este servicio.

Para mayor conveniencia y sin tarifas, inscribise en la opción de facturación electrónica (e-Billing) a través de "My Account". Este servicio de facturación sin papel es gratis y anula la factura impresa mensual de MLGW y emite notificaciones por correo electrónico cuando su factura de MLGW está disponible en www.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 KUBRA, 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 oficina comercial están abiertas de 8:30 a.m. a 5 p.m., de lunes a jueves, y hasta las 6 p.m. los viernes.

Oficina Principal

245 South Main Street

Oficina Comunitaria de Whitehaven

1111 East Shelby Drive

Oficina Comunitaria del Norte

2424 Sumner Avenue

Oficina Comunitaria de Millington

5131 Navy Road

Oficina Comunitaria del Sur

2935 Lamar Avenue

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

Pago Expreso

Las máquinas automatizadas de estación de pago de MLGW le permiten pagar su factura de servicios públicos 24 horas al día, siete días a la semana, 365 días al año. Las máquinas aceptan efectivo, cheque o giro bancario, e imprimen un recibo. Las máquinas de Pago Expreso están disponibles en todas las oficinas comunitarias de MLGW excepto la oficina de Millington, que tiene una caja de depósito nocturno.

Quioscos de Auto-Servicio TIO

Se pueden hacer pagos en efectivo por una tarifa nominal usando los quioscos TIO en tiendas participantes Exxon Hop-In, Walgreens y Circle K. Los clientes deben ingresar bien sea su número de cuenta MLGW de 16 dígitos o el número de teléfono y los cuatro últimos dígitos del número de la tarjeta de seguro social correspondiente a la cuenta.

Agentes de Pago

Tenemos muchos agentes de pago autorizados que aceptan pagos de facturas de MLGW. Busque el aviso de Agente de Pago MLGW o llame a nuestro Centro de Atención al Cliente al 544-MLGW (65-49) para solicitar un listado de ubicaciones de los agentes de pago. Los agentes de pago también están listados en línea en www.mlgw.com.

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, please call 544-6549 to request an English copy of the handbook.

PAVMENT 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 www.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, ATM/debit card o Discover Card for a nominal fee incurred by KUBRA, the company that provides this service.

For greater convenience and no fees, enroll in the e-Billing option through "My Account." This paperless billing service is free y terminates the monthly printed MLGW bill y issues e-mail notifications when your MLGW bill is available for access on www.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 KUBRA, 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 www.mlgw.com under "Contact Us > Offices and Hours," and also on page 10 of this booklet.

EXPRESS PAY

MLGW's pay station automated machines allow you to pay your utility bill 24 hours per day, seven days per week, 365 days of the year. The machines accept cash, check o money order and print a receipt. Express Pay machines are available at all MLGW Community Offices except Millington, which has a night deposit box.

TIO Self-Service kiosks

Cash payments can be made for a nominal fee using the TIO kiosks at a participating Exxon Hop-In, Walgreens and Circle K stores. Customers must enter either their 16-digit account number or the telephone number and the last four digits of the Social Security number associated with the account.

IMPORTANT CONTACTS

Customer Care Center

To start, stop o transfer service: 820-7878

For billing inquiries o payment arrangements: 544-MLGW (6549)

Emergencies: 528-4465

Electrical Outage Hotline: 544-6500

Payment-by-phone: 1-866-315-0277

Website: www.mlgw.com



conservación de la energía

Usar la energía sabiamente no solo protege nuestros recursos naturales, sino que además ayuda a disminuir sus costos de servicio público. Usted puede lograr estas metas usando los diversos recursos y herramientas que ofrece MLGW. Aprenda cómo hacer su casa más eficiente en energía explorando estas opciones gratuitas.

EL DOCTOR EN ENERGÍA: 528-4188

Si usted desea consejo experto y práctico sobre cómo hacer su hogar más eficiente en energía, entonces programe una cita con el Doctor en Energía. Un técnico calificado en energía vendrá a su casa a la hora convenida y llevará a cabo una inspección en el lugar y evaluará esta información junto con su historial de facturación, la eficiencia de sus electrodomésticos y su estilo de vida. Luego se le enviará a usted por correo un reporte personalizado que mostrará un resumen de sus costos anuales de energía, un desglose de los costos operativos de enseres específicos y consejos básicos de mantenimiento. El reporte incluirá además recomendaciones para mejoras específicas en el hogar, costos estimados de instalación y periodos necesarios para recuperar la inversión. Ya que el reporte del Doctor en Energía es muy detallado, este servicio es más apto para dueños de casa que planifican hacer mejoras para el ahorro de energía en sus residencias.

LÍNEA DE AYUDA DEL AHORRO DE ENERGÍA: 528-4188

Para preguntas relativas a energía que no requieren una inspección del lugar, llame a nuestros especialistas en energía. Estos profesionales experimentados pueden proveerle información general sobre cómo reducir el desperdicio de servicios y controlar los costos de energía en el hogar. Usted puede también solicitar folletos sobre energía y averiguar sobre oradores que llevan a cabo presentaciones sobre conservación y eficiencia en energía.

RECURSOS DE ANÁLISIS ENERGÉTICO DEL HOGAR EN "MY ACCOUNT"

Inscríbese e ingrese al servicio gratuito "My Account" en www.mlgw.com y explore los múltiples recursos que le ayudarán a determinar las medidas exactas necesarias para hacer su casa más eficiente en energía. Tras completar las áreas del perfil de la casa y el perfil de los electrodomésticos, usted podrá ver las tablas e información sobre cómo se usa la energía su casa y cómo se compara al consumo de energía con otras casas similares. Usted también puede determinar cuánto cuesta hacer funcionar sus electrodomésticos y obtener recomendaciones de inversión para reemplazos más eficientes en energía. El sitio también incluye varias calculadoras del uso de la energía y consejos básicos de conservación de la energía.

MAXIMPACT

El programa MaxImpact de MLGW provee préstamos de una sola vez y bajo interés a clientes que califican, permitiéndoles efectuar mejoras al hogar, las que aumentan la eficiencia de la energía. Para pedir un folleto/solicitud, llame al 528-4346.

OTROS RECURSOS ÚTILES

www.eia.doe.gov - La Administración de Información de Energía (EIA), una agencia del Departamento of Energía de EE.UU., provee en este sitio de red una gran cantidad de información, análisis y pronóstico libres de normativa, relativos a los recursos de energía de Estados Unidos. Como cliente de MLGW, usted encontrará mucha información allí, desde lo más básico sobre el consumo y conservación de la energía hasta complejos asuntos de energía global. El reporte Perspectiva de Energía a Corto Término (*Short-Term Energy Outlook*), actualizado mensualmente, puede ser de su interés particular para saber cómo prepararse para cambios anticipados de estación y condiciones del mercado que impactan su factura de energía.

servicios de pago

Nosotros somos concientes de que nuestros clientes algunas veces atraviesan circunstancias atenuantes que les impiden hacer pago oportuno de sus facturas de servicio público. Para ayudar a facilitar esta situación, hemos desarrollado los siguientes programas. Para indagar sobre cualquiera de estos servicios, por favor llame al 544-MLGW (6549) o visite una de nuestras oficinas comunitarias, listadas en la página 10.

FACTURACIÓN PROMEDIADA O BUDGET BILLING

Este programa le permite a usted pagar una cantidad fija por su factura de servicios públicos cada mes, basada en un cálculo de "factura presupuestada" que promedia sus facturas de servicio público de dos periodos de seis meses a partir del año anterior (abril a septiembre y octubre a marzo). Si en algún mes su factura real es menos que su factura presupuestada, aun se le facturará la cantidad presupuestada. El exceso se coloca en su cuenta de reserva y se conserva allí hasta que se necesite para reducir cuentas mayores hacia la cantidad presupuestada. Si su fondo de reserva no es suficiente para reducir la factura a la cantidad presupuestada, los fondos disponibles se aplicarán y usted pagará la diferencia.

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. El cliente también debe cumplir con lo siguiente:

- presentar documentación de apoyo, tal como licencia de conducción, verificación de ingreso y/o un enunciado firmado por un médico (de ser aplicable)
- pagar la factura corriente que incluye la cantidad diferida antes de (o en) la fecha de vencimiento
- firmar un Acuerdo del Programa Neto a la Fecha de Vencimiento (*Net Due Date*), y
- esperar un año para volver a solicitar si es retirado del programa por falta de cumplimiento
- los clientes tienen la opción de diferir el pago de cualquier saldo de no más de \$600 por hasta 12 meses antes de inscribirse al programa
- la inscripción en el programa también califica al cliente para el Programa Pago Astuto (*Smart Pay*), si fuera necesario
- el cliente no es elegible para el Plan de Pago Diferido (*Deferred Payment Plan*) mientras participe en el Programa Fecha de Vencimiento (no puede tener dos planes de pago diferido al mismo tiempo)
- los participantes en este programa pueden ser elegibles para un acuerdo de pago suplementario

EXTENSIÓN PARA EL PAGO

Si usted necesita más tiempo para pagar una factura que ha vencido 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 período de tiempo específico.

MORATORIA DE INVIERNO

Nosotros no desconectamos servicios en diciembre, enero o febrero a clientes calificados como discapacitados o personas mayores (de 60 años o más). Llame al departamento de Operaciones de Crédito de MLGW al 528-4804 para averiguar su elegibilidad. La fecha límite para calificación es el último día laboral de noviembre de cada año, y los clientes no pueden tener un saldo pendiente a esta fecha.

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 conciente de la desconexión pendiente.



Peligros del Gas Natural y Medidas Preventivas

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

- Haga inspeccionar sus electrodomésticos a gas anualmente por un profesional autorizado.
- Mantenga las chimeneas y los conductos de humo libres de desechos.
- Asegúrese que la llama de sus electrodomésticos a gas quemara azul. Si la llama quemara amarillo, vacía o produce humo, hágala inspeccionar y reparar.
- Use calentadores de gas y de espacio de acuerdo con las instrucciones del fabricante y provea ventilación apropiada.
- Asegúrese que su calentador de agua y calefacción de gas tienen ventillas hacia el exterior de su casa.



Respuesta a Emergencias – 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 linternas, o teléfonos. La chispa más pequeña 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 escapes de gas falsos, en un intento por obtener otro servicio más rápidamente, se les impondrá una penalidad.)

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 quemara apropiadamente o el electrodoméstico no está apropiadamente 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 electrodomésticos a gas tienen ventilación apropiada. El gas natural necesita oxígeno para quemar de manera segura y eficaz.

Para más información sobre seguridad del gas natural, visítenos en línea en www.mlgw.org o visite la sección *General Public* en el sitio de red <http://plmisa.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 apagarla 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 haya apagado su servicio, no lo vuelva a encender. Llame a MLGW y un representante revisará su casa antes de determinar que ya es seguro reconectar el servicio.

En su casa, almacene artículos de primera necesidad 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 544-MLGW (6549) o véalo en línea en www.mlgw.com.

servicios especiales

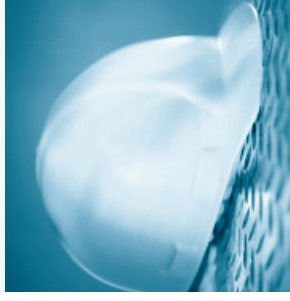
Además de proveerle a usted servicios públicos fiables y económicos, ofrecemos una gama de otros servicios para garantizar su seguridad y aumentar su conocimiento de los asuntos relativos al servicio público. Revise esta lista para saber a quién llamar si necesita estos servicios.

ENCENDIDO DE PILOTOS DE GAS: 820-7878

Alrededor de agosto o septiembre cada año, MLGW designa un período 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 820-7878 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 por lo menos 60 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: 544-6549

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

PATRULLA DE LUCES CALLEJERAS: 820-7878

MLGW tiene la responsabilidad de mantener más de 100.000 luces callejeras y luces exteriores alquiladas en todo el Condado Shelby. Usted puede ser parte de nuestra “Patrulla de Luces Callejeras” reportando luces exteriores que se quemaron 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 callejera defectuosa en nuestro sitio de red en www.mlgw.com.

DESPACHO DE ORADORES: 528-4820

El Despacho de Oradores de MLGW está diseñado 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.

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 una pérdida de electricidad debido a una variedad de razones, la mayoría de las 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. He aquí algo de información que puede ser útil si alguna vez se interrumpe su electricidad.

INTERRUPCIONES ELÉCTRICAS PLANIFICADAS

Ocasionalmente nosotros debemos realizar trabajo de mantenimiento que requiere la interrupción temporal de su servicio eléctrico. Si nosotros sabemos que las cuadrillas planifican tener apagado 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 que se presente clima inusualmente. Esta notificación anticipada se provee para que usted pueda hacer cualquier arreglo necesario 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 según viene 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 primera prioridad durante un apagón es reparar las líneas y torres de transmisión y nuestras subestaciones. Una vez que estas han sido reparadas, nos concentramos en la línea 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. Por favor sea paciente con nosotros 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: www.mlgw.com

Seleccione la opción "Outage Map" en la página principal de MLGW para encontrar información general sobre las extensiones de apagones en todo 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. Ello incluye tomar medidas para asegurar su seguridad. Con esto en mente, queremos que usted se familiarice con la manera cómo la electricidad llega a su casa para que pueda evitar peligros potenciales y responder de manera segura en el caso poco probable de una emergencia relacionada con la energía. Usted podría también considerar invertir en un extintor de incendios que sirva para fuegos de gas o eléctricos.

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 poder tanto a líneas de distribución elevadas como subterráneas que comprenden los sistemas primario y secundario, localizados a lo largo de calles y vecindades. La electricidad es llevada a través de estas líneas a líneas de servicio individual que suministran energía a negocios y hogares.

Peligros Eléctricos – Exteriores

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

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

Peligros Eléctricos – Interiores

- Nunca opere un electrodoméstico mientras toca algún objeto metálico, está de pie en una superficie mojada, o está tomando un baño o ducha.
- Desconecte los electrodomésticos antes de limpiarlos y repararlos y cuando no los esté usando.
- En caso de un fuego eléctrico, desconecte o apague la electricidad que va al electrodoméstico.
- No sobrecargue los receptáculos eléctricos.

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 proporciona al gas natural su distintivo olor a huevecillo de pollo, lo que facilita que usted detecte escapes aun 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 cavar. De hecho, es ilegal llevar a cabo 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 servicios públicos subterráneos sean localizados y marcados.

