



Memphis Light, Gas and Water
P.O. Box 430
Memphis, TN 38101-0430

Servicios para nuestros Clientes Mayores

- **Pago de Facturas**
- **Servicios Especiales**
- **Asistencia Comunitaria**
- **Ahorro de Energía**
- **Contactar a MLGW**



¿Cómo y dónde puedo pagar mi factura?

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 dinero en efectivo por correo.



EN LÍNEA

Usted puede pagar su factura en mlgw.com pulsando sobre “Pay Your Bill” y seleccionando el enlace “Electronically” e ingresando al área “My Account”. Necesitará su número de cuenta de 16 dígitos y el código de acceso a My Account de su factura. Este método le permite 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 MasterCard, Visa o Discover, y tarjeta de cajero automático (ATM) / débito (que contenga los logos Star, Pulse o NYCE). No se cobran tarifas por estos pagos.

Para mayor conveniencia, inscribáse en la opción de facturación electrónica (e-Billing) a través de “My Account”. Este servicio de facturación sin papel es gratis, finaliza el envío de la factura impresa mensual de MLGW, y emite notificaciones por correo electrónico cuando su factura de MLGW está disponible para acceso en mlgw.com o en el sitio de su banco.

POR TELÉFONO

Para pagar su factura por teléfono, usted primero debe crear un código de ingreso al sistema (IVR Login) o identificación (ID) de pago telefónico y un número de identificación personal (PIN) usando el recurso “My Account” del sitio de red de MLGW. My Account almacenará las preferencias de pago y facilitará el pago de facturas por vía telefónica. Llame a nuestro sistema automatizado de pagos al 866-315-0277 cuando esté listo para efectuar un pago. Se cobrará una tarifa nominal por parte de Metavante, la compañía que provee este servicio.



Los clientes pueden ahora interactuar con MLGW vía: Twitter, Blogspot, Facebook, YouTube y Pinterest.



twitter.com/mlgw



mlgw.blogspot.com



youtube.com/mlgwwaystosave



facebook.com/mlgw1



Aplicación MLGW para iPhone ahora disponible en iTunes App Store.



pinterest.com/memphislgw/



Línea Activa de Interrupción Eléctrica

Reportar apagones eléctricos o
luces titilantes en cualquier momento

544-6500

Apagones de Luces Callejeras y Luces Exteriores Alquiladas

820-7878

Los reportes pueden también hacerse en línea en
mlgw.com en cualquier momento

Protección del Ingreso

322-5741

Reportar actividad cuestionable o sospechosa relacionada
con los servicios públicos, incluyendo sospecha de robo de servicios.

También, visítenos en línea en mlgw.com, donde encontrará
información valiosa sobre sus servicios públicos ¡24 horas al día, siete
días a la semana!

EN PERSONA

Usted puede también visitar una de nuestras oficinas comunitarias
o agentes de pago autorizados para hacer el pago de su factura.
Las oficinas comunitarias de MLGW aceptan las tarjetas de crédito
MasterCard, Visa y Discover.

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 Norte

2424 Summer Avenue

Oficina Comunitaria Sur

2935 Lamar Avenue

Oficina Comunitaria Whitehaven

1111 East Shelby Drive

Oficina Comunitaria Millington

5131 Navy Road

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. En la actualidad, estas máquinas solo
aceptan efectivo, e imprimen un recibo. Este es un servicio gratuito
para los clientes de MLGW. Las máquinas de Pago Expreso están
disponibles en todas las Oficinas Comunitarias de MLGW, excepto la
oficina de Millington, la cual tiene una caja de depósito nocturno.

Ubicaciones de la Red TIO

Se pueden hacer pagos en efectivo por una tarifa nominal usando
los quioscos de la Red TIO en tiendas participantes Exxon
Hop-In, Walgreens, Ike's, Circle K y a través del servicio MoneyGram
ExpressPayment en todas las tiendas Walmart y farmacias CVS. 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 correspondientes a la cuenta.

Agentes de Pago

Tenemos muchos agentes de pago autorizados que aceptan pagos de facturas de MLGW. Los agentes aceptan efectivo, cheque o giros bancarios. Este servicio es gratuito para 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 agentes de pago. Los agentes de pago también están listados en línea en mlgw.com.

Cuando use los servicios de 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.

Pago Automático (AutoPay)

Su pago puede ser deducido de su cuenta bancaria al inscribirse en AutoPay. Su pago será extraído en la fecha de vencimiento de su factura de servicios. Con AutoPay usted elimina el uso de sellos de correo y es una manera conveniente de pagar a tiempo evitando tarifas por pago tardío. Usted puede llamar al Centro de Atención al Cliente al 544-MLGW (6549) para pedir una solicitud o visitar mlgw.com.

Facturación Promediada (Budget Billing)

¿Le gustaría saber cuánto serán sus costos por servicios cada mes, aún antes de recibir su factura? Usted puede, con Budget Billing, un programa de MLGW que le permite pagar la misma cantidad cada mes. Budget Billing no reduce su consumo general de energía. Simplemente le permite esparcir su gasto anual de energía sobre un periodo de 12 meses y le permite saber anticipadamente cuánto será su pago mensual. Usted podrá manejar su presupuesto familiar más fácilmente. Llame al Centro de Atención al Cliente, 544-MLGW (6549) o envíenos un correo electrónico a budgetbilling@mlgw.org

¿Qué hago si no puedo pagar mi factura?

Extensión para el Pago

Los clientes en situaciones de apuro pueden solicitar una extensión de la fecha actual de vencimiento de su factura, siempre y cuando satisfagan ciertas condiciones y cumplan con los acuerdos de pago.

My Account

Los clientes pueden ahora ver su factura actual de MLGW y hasta 12 meses de facturas previas, hacer pagos electrónicos, ver su historial de pagos y analizar los cambios de facturación mediante el recurso My Account (solo cuentas residenciales). Visite mlgw.com y pulse sobre "My Account".

¿Cómo puedo contactar a MLGW?

Programa de Educación Pública

528-4820

Permita que los profesionales del Programa de Educación Pública de MLGW compartan valiosa información con su grupo comunitario, iglesia u organización cívica. Llame al 528-4820 o llene el formulario de solicitud de orador en línea en mlgw.com/speaker.

Centro de Atención al Cliente de MLGW

Asesores de Servicio disponibles para ayudarle de lunes a viernes, de 7 a.m. a 7 p.m.

Iniciar, suspender o transferir servicio
Reportar problema de servicio existente

Información de contacto de alcantarillas/protección contra incendios
Programar encendido del piloto de gas

820-7878

Servicio de Reconexión

(desconexión por falta de pago)

Pregunta sobre facturación de cuenta

Acuerdos para el pago

Solicitar duplicado de factura

Otras preguntas relacionadas con facturación

544-MLGW (6549)

Sustentación de la Vida

Se realizan esfuerzos especiales para proveer un suministro continuo de energía a clientes que dependen de equipo de sustentación de la vida no portátil autorizado por un médico. Para conocer el proceso de certificación, llame al 544-MLGW (6549).

MaxImpact

Este programa está diseñado para promover la climatización y la eficiencia energética del hogar mediante el suministro de préstamos a largo plazo y de bajo interés a clientes calificados de bajo ingreso, edad avanzada e impedimentos físicos. Para obtener una solicitud, llame al 528-4188.

Project CARE

Los fondos de Project CARE se otorgan a clientes calificados de edad avanzada y/o impedimentos físicos para ayudarles con reparaciones de eficiencia energética de emergencia en sus hogares. Para detalles sobre cómo recibir asistencia, llame a Relaciones con los Clientes al 528-4887.

¿Cómo puedo ahorrar dinero en mi factura?



El Doctor en Energía

Con este servicio gratuito, un técnico en energía de MLGW visitará su casa para efectuar una encuesta sobre energía. Usted recibirá un reporte personalizado que incluye un desglose del consumo de energía en la casa y recomendaciones para reducir el desperdicio de energía. Llame a nuestro departamento de Servicios Residenciales al 528-4188.

Calculadoras de Energía

Use las Calculadoras de Energía en línea en mlgw.com para respuestas tales como: “¿Cuánto cuesta operar un televisor?” “¿Cuánto puedo ahorrar ajustando el termostato?” “¿En realidad ahorran dinero los electrodomésticos con el logotipo Energy Star?” “¿Ahorrará energía replazar las bombillas?”

Usar la Energía Sabiamente

MLGW ofrece varios folletos que dan sugerencias sobre cómo ahorrar en los costos de energía. Usted puede solicitar estos folletos visitando mlgw.com o llamando al 528-4YOU (4968).

Llame al Centro de Atención al Cliente, 544-MLGW (6549). Los clientes que llaman a este número tienen la opción de hablar con un Asesor de Servicio o solicitar una extensión siguiendo las instrucciones automatizadas. Usted también puede visitar mlgw.com/payarrange. Ambos métodos se rigen por los mismos lineamientos de aprobación.

Programa Neto a la Fecha de Vencimiento (Net Due Date)

Si un cliente residencial registrado recibe ingreso proveniente de seguro social, discapacidad, ayuda gubernamental, pensión o cualquier otra fuente pagada una o dos veces al mes, y no suplementa ese ingreso, podría ser elegible para cambiar la fecha de vencimiento de la factura de MLGW para el día 12 de cada mes.

Plan de Pago Extendido

En ciertos casos, MLGW podría establecer un plan de repago de un saldo vencido, además del pago de la factura regular de servicios. Llame al Centro de Atención al Cliente, 544-MLGW (6549).

Programa Tregua de Facturación de la Temporada de Fiestas

MLGW diferirá las suspensiones de servicio por falta de pago a todos los clientes residenciales entre el 15 de diciembre y el 14 de enero, anualmente. Los clientes deben tener un saldo pendiente de \$399 o menos. Este nuevo programa permitirá a los clientes contar con efectivo adicional durante las fiestas, mientras les evita endeudarse seriamente.

Moratoria de Invierno para Clientes de Edad Avanzada y/o con Impedimentos Físicos

Este programa está diseñado para diferir las suspensiones de servicio durante los meses de diciembre, enero y febrero a clientes de 60 o más años de edad y/o con impedimentos físicos.

- El servicio público debe estar registrado a nombre de la persona de edad avanzada y/o con impedimentos físicos.
- Si la calificación se basa en la edad, se requiere prueba de la misma (ejemplo, licencia de conducir).
- Si la calificación está basada en una discapacidad, se requiere prueba de la misma (ejemplo, declaración por parte del médico).



- Las sumas adeudadas no deben tener saldos vencidos mayores al límite máximo de \$199.99 para el 30 de noviembre de cada año.
- Las solicitudes se reciben en cualquier Oficina Comunitaria de MLGW del 1 al 29 de noviembre.
- A los clientes se les insta a pagar sus facturas a la fecha del vencimiento. Sin embargo, al final del periodo de tres meses, se debe efectuar el pago satisfactorio o un acuerdo de pago antes de que la factura de servicios de marzo sea adeudada.

Programa On Track

Este programa está 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 los lineamientos de bajo ingreso, y tener un saldo en su cuenta de MLGW de más de \$600. El programa On Track se enfoca en la educación sobre presupuesto y conservación de la energía. La inscripción es todo el año. Las solicitudes están disponibles en línea en mlgw.com y en todas las oficinas comunitarias de MLGW.

¿Cuáles programas de asistencia están disponibles?

La Agencia de Servicios Comunitarios del Condado Shelby (CSA), la Asociación Metropolitana de Inter-Fe (MIFA) y otras agencias ofrecen una serie de programas para ayudar a los clientes con pagos de servicio público.

CSA

Esta agencia ofrece ayuda de emergencia, calefacción y aire acondicionado a hogares de personas de edad avanzada, discapacitadas y de bajos ingresos. También hay disponible un programa de ayuda para climatización. Para conocer más sobre estos programas, llame al 222-4315 ó 222-4200.

MIFA

El programa Plus-1 de MIFA provee ayuda única (una sola vez) para servicios públicos a clientes que enfrentan dificultades financieras imprevistas. Para los detalles sobre cómo recibir asistencia, llame a MIFA al 527-0226.



Plus-1 es financiado mediante contribuciones mensuales de \$1 o más, por parte de clientes participantes de MLGW. Para enterarse de cómo puede usted ayudar, llame al 544-MLGW (6549) o visítenos en línea en plus1memphis.org.

Departamento del Alguacil del Condado Shelby

Si usted desea que uno de los voluntarios del Departamento del Alguacil del Condado Shelby compruebe cada día que usted está bien, por favor llame al 222-5922.

¿Se ofrecen servicios especiales a clientes de edad avanzada y/o con discapacidades físicas?

Aparatos de Telecomunicación para Sordos (TDD)

Hay disponibilidad de sistemas TDD para clientes que posean un TDD o tengan acceso a uno. Para gestiones normales de servicio público, llame al 528-HEAR (4327). Este servicio está disponible 24 horas al día, siete días a la semana.

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 a 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 del estatus de desconexión.

Tarjeta de Cuidado (Care Card)

Si usted tiene impedimentos físicos, 70 o más años de edad, o es incapaz de pararse en línea para pagar su factura, inscribese para recibir una Tarjeta de Cuidado en una oficina comunitaria de MLGW. Para más información, hable con un Asesor de Crédito en una oficina comunitaria o llame a nuestro Centro de Atención al Cliente al 544-MLGW (6549).

Encendido de Pilotos de Gas

MLGW ofrece gratis el encendido del piloto de gas e inspecciones de seguridad del gas natural a clientes de edad avanzada y/o discapacitados. Llame al 820-7878 para concertar una cita para el encendido del piloto.