

Notificación a Terceros

Este programa de notificación permite que a una persona designada se le notifique por correo cuando al cliente se le envíe un aviso de suspensión de servicios. Para aprovechar esta salvaguardia llame al 544-MLGW (6549).

Tregua de Facturación de la Temporada de Fiestas

MLGW diferirá la suspensión de los servicios por falta de pago a todos los clientes residenciales, anualmente entre el 15 de diciembre y el 14 de enero. Los clientes deben tener un saldo pendiente de \$399 o menos. Este nuevo programa permite a los clientes tener efectivo adicional durante las fiestas mientras les evita endeudarse en exceso.

Plus-1

Los fondos Plus-1 se recolectan a partir de contribuciones de \$1 o más de los clientes de MLGW en sus facturas de servicios. Todos los fondos van directamente al Programa de Asistencia de Emergencia de MIFA. Los fondos de Plus-1 proveen ayuda una sola vez para el pago de servicios a clientes elegibles que enfrentan apuros imprevistos. Para enterarse cómo puede usted contribuir al fondo, llame al 544-MLGW (6549). Para detalles sobre cómo recibir ayuda, llame a MIFA al 527-0226 o visite plus1memphis.org.

Share the Pennies

Share the Pennies (Compartir los Centavos) insta a los clientes de MLGW a redondear su factura de servicios hacia la siguiente cantidad superior en dólares. He aquí cómo funciona: si su factura por servicios es \$117.50 será redondeada a \$118 y su donación de \$0.50 será

agregada a Project CARE, una cuenta de climatización de casas administrada por MIFA. Para inscribirse en línea visite mlgw.com/sharethepennies o llame al departamento de Relaciones con los Clientes de MLGW al 528-4887.

Moratoria de Invierno

Este es un programa para clientes de edad avanzada inscritos (de 60 años o más) y/o discapacitados que evita la desconexión de los servicios durante los meses de invierno (de diciembre a febrero). Las solicitudes se pueden obtener llamando al 544-MLGW (6549) o visitándonos en mlgw.com. La fecha límite de inscripción es el 15 de noviembre de cada año.

Centro de Atención al Cliente de MLGW

Los asesores de servicio están disponibles para ayudarle de lunes a viernes, de 7 a.m. a 7 p.m.

820-7878

Iniciar, suspender o transferir servicio, o reportar necesidades de mantenimiento de los servicios.

544-MLGW (6549)

Reconectar servicio (desconectado por falta de pago); preguntas sobre facturación; acuerdos para el pago; solicitar un duplicado de factura; otras preguntas relativas a la facturación.

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



MLGW
www.mlgw.com

MLGW/3M/RP/10-15

PROGRAMAS ESPECIALES DE ASISTENCIA



Memphis Light, Gas and Water Division

La siguiente información proporciona una visión general de muchos de los programas ofrecidos a los clientes de MLGW. Para más detalles, por favor llame al número de teléfono incluido en la descripción del programa, o visítenos en mlgw.com.

Agencias: CSA, MIFA

La Agencia de Servicios Comunitarios del Condado Shelby (CSA) administra fondos provenientes de Low Income Housing Energy Assistance Program (LIHEAP), para solicitantes calificados. Se debe cumplir con ciertos requisitos y el número de personas que reciben ayuda es limitado dependiendo de la cantidad de fondos disponibles. Llame a la oficina de CSA en Hickory Ridge Mall al 222-4315 or 222-4200 para determinar elegibilidad. Se puede comunicar con MIFA llamando al 527-0226.

Doctor en Energía

Técnicos en energía visitarán su casa para efectuar una encuesta sobre la energía. El cliente recibe un informe personalizado que incluye un desglose del uso de energía en el hogar y recomendaciones para reducir el desperdicio de energía. Para más información, llame al departamento de Servicios Residenciales al 528-4188.

e-Valuación del Hogar

Esta encuesta gratuita ofrece información específica sobre cómo controlar los costos de energía en su hogar. Visite mlgw.com.

Programa On Track

Es un programa para ayudar a clientes de bajos ingresos, atrasados en sus facturas. Para

calificar a este programa, los clientes deben tener un ingreso constante, cumplir con los criterios de bajo ingreso, no tener historial de bancarrota en los últimos seis años, y tener una cuenta MLGW con un saldo de más de \$600. El programa On Track se enfoca en la educación sobre el presupuesto y el ahorro de energía. La inscripción está abierta todo el año. Las solicitudes están disponibles en línea y en todas las oficinas comunitarias de MLGW.

Extensión para el Pago

MLGW urge a sus clientes a contactarnos inmediatamente y establecer un acuerdo de pago para evitar la desconexión de los servicios. MLGW considera la desconexión de los servicios por falta de pago como último recurso y prefiere llegar a un acuerdo satisfactorio para el pago. Los clientes en situaciones de apuro pueden solicitar una extensión a la fecha de vencimiento de su factura corriente, siempre y cuando cumplan con ciertas condiciones y mantengan los acuerdos de pago. Llame al Centro de Atención al Cliente al 544-MLGW (6549) or visite mlgw.com/payarrange.

Programa Fecha de Pago Neto

MLGW permite a los clientes residenciales cambiar su fecha de vencimiento al 12 de cada mes si están recibiendo ingreso en forma de seguro social, discapacidad o pensión una vez al mes, y no están suplementando ese ingreso. El cliente debe: firmar un Acuerdo de Pago Neto; presentar documentación de apoyo, como licencia de conducir, verificación de ingreso y/o declaración firmada de su médico (si fuera aplicable); y pagar la factura actual, que incluye la cantidad diferida, para la fecha de pago neto. En este programa, los clientes tienen una

opción de diferir el pago de cualquier saldo no mayor a \$600 por un máximo de 12 meses. Los clientes no pueden tener dos planes de pago diferido al mismo tiempo.

Encendido del Piloto

MLGW ofrece el encendido gratuito del piloto e inspecciones de seguridad del gas natural a clientes de edad avanzada y discapacitados. Llame al Centro de Atención al Cliente al 820-7878 para conocer los detalles o programar una cita.

Sustentación de la Vida

Realizamos esfuerzos especiales para proveer suministro de energía sin interrupciones a clientes que utilizan equipos de sustentación de la vida certificados por un médico y no portátiles. Para colocar su nombre en este registro, llame al 544-MLGW (6549). A los clientes de Sustentación de la Vida no se les exime de la responsabilidad del pago completo de su factura.

Project CARE

Los fondos de Project CARE se adjudican a personas de edad avanzada y/o discapacitadas calificadas para ayudarles con reparaciones de eficiencia energética de emergencia a sus casas. Para detalles sobre cómo recibir ayuda, llame a Relaciones con los Clientes al 528-4887.

Facturación Presupuestada

Ya no tiene que adivinar su presupuesto mensual de servicios con este programa que permite a los clientes pagar su factura de servicios públicos en cuotas mensuales fijas. Llame al Centro de Atención al Cliente de MLGW al 544-MLGW (6549).