

MEMPHIS LIGHT, GAS AND WATER

Soportando la Furia de la Naturaleza

Una guía
de preparación
para desastres
naturales



MLGW

www.mlgw.com

04/06-KC-3M



Impreso en papel reciclado.



Índice

Prepárese para lo inevitable

La planificación nos prepara para una respuesta exitosa	1
Entendiendo el proceso de restauración de la energía	3
Paquete de supervivencia para emergencias	5
Directivas de seguridad del servicio público tras un desastre natural	6
Seguridad de la electricidad	6
Seguridad del gas natural	7
Seguridad del agua potable	8
Seguridad de los generadores portátiles	10
Preguntas frecuentes	12
Comunicándose con MLGW tras un desastre	16

Vista rápida a la lista de contactos de MLGW

Línea activa de apagones	544-6500
Línea de 24 horas para emergencias	528-4465
Centro de Atención al Cliente	544-MLGW (6549)
Iniciar, Suspendir, Transferir servicio	820-7878
Reclamos	528-4621
Ubicación de Red de MLGW	www.mlgw.com

Recursos para recuperación de un desastre

Departamento de Bomberos de Memphis

Para reportar un incendio o emergencia o solicitar servicio de ambulancia	911 ó 458-3311
---	----------------

Departamento de Policía de Memphis

Llamadas de No emergencia	545-2677
Llamadas de emergencia	911

Cruz Roja Estadounidense – Capítulo del Medio Sur

Esta organización provee durante emergencias alivio individual y familiar para desastres, alimentos, refugio, vestuario, ropa de cama y otros artículos, según la necesidad.

Agencia de Servicios Comunitarios del Condado Shelby	523-7554
Información general	

Agencia de Manejo de Emergencias del Condado Shelby	528-2780
---	----------

Consortio de Terremotos del Centro de Estados Unidos	544-3570
--	----------

La planificación nos prepara para una respuesta exitosa

El 22 de julio de 2003, el área de Memphis sufrió uno de los desastres naturales más devastadores en la historia de la ciudad. En ese desafortunado día, vientos huracanados con velocidad de 100 millas por hora azotaron toda el área de Memphis dejando extensa destrucción que incluyó árboles desenterrados,



postes caídos, equipo de servicio público averiado y líneas eléctricas rotas, sin mencionar millones de dólares en daños a propiedades y pérdidas significativas en la economía del área debido a la interrupción del trabajo y el cierre de negocios. Con 339.000 clientes (82 por ciento de la base total de clientes de MLGW) experimentando la falta de fluido eléctrico, MLGW comenzó la labor enorme de restaurar la electricidad a prácticamente cada área de la ciudad.

Gracias a 65 años de experiencia y lecciones aprendidas con la tormenta de hielo de 1994, MLGW tenía establecido un plan de respuesta a los desastres que le permitió movilizar y despachar cuadrillas inmediatamente en un esfuerzo masivo de restauración de 13 días. Como se espera de cualquier plan bien concebido, nuestra preparación anticipada nos ayudó a trabajar con seguridad, inteligencia y mayor eficacia. Las solicitudes de recursos externos comenzaron inmediatamente. No tuvimos fatalidades (lo contrario a las probabilidades estadísticas de personal trabajando bajo tales condiciones de peligrosidad) y eclipsamos los esfuerzos de restauración de la tormenta de hielo de 1994, la cual incluyó menos apagones, menos daños, y aun así un periodo de restauración considerablemente mayor. Al final, un comité de evaluación de la tormenta – compuesto por 18 líderes comunitarios y empresariales y ocho empleados de MLGW – concluyó que MLGW realizó un trabajo excepcional en la planificación e implementación de este esfuerzo de restauración. De la misma manera, el grupo también sugirió tácticas para mejorar esfuerzos futuros.

La preparación para las emergencias ciertamente puede influir en el éxito para superar un desastre. El manejo apropiado de la emergencia puede

significar la diferencia entre la vida y la muerte y puede mejorar significativamente su comodidad y habilidad para soportar una situación de crisis. Desafortunadamente, la tormenta de viento de 2003 tomó por sorpresa a muchos residentes no preparados y clamando por suministros de emergencia en tiendas cuyas existencias se habían agotado. Con la falta de electricidad y otras comodidades cotidianas, los habitantes locales de repente valoraron enormemente artículos tales como baterías, linternas, velas, enfriadores, generadores y agua embotellada —necesidades básicas que hubiesen podido ser recolectadas como parte de un paquete de preparación para emergencias, pero que con frecuencia no lo fueron. Más aun, los apuros con frecuencia se magnificaron debido a que los residentes desconocían medidas y directivas básicas de supervivencia. MLGW recibió miles de mensajes de correo electrónico y llamadas telefónicas de clientes preguntando sobre asuntos como directivas para el almacenamiento de alimentos y seguridad y tratamiento del agua potable.



En vista de estos hechos y para responder a la petición de líderes comunitarios del Comité de Evaluación de Tormentas, hemos compilado este folleto de información que consideramos determinante para la seguridad, comodidad y conveniencia de nuestros clientes para sobrevivir otro desastre natural. Vivimos en una región propensa a terremotos, tornados, tormentas severas y de hielo, de manera que es vital que nos alistemos para lo inevitable. Esperamos que



este folleto le ayude a prepararse mejor para tales acontecimientos y le inspire a desarrollar su propio plan de preparación y respuesta a los desastres para su protección y la de sus seres queridos.

Entendiendo el proceso de restauración de la energía

El tiempo requerido para restaurar la electricidad depende de muchos variables, incluyendo la causa del apagón, el número de componentes averiados, si se requiere o no el recorte de árboles para llegar al punto de reparación, y el número de clientes afectados. Pero tenga por seguro que nosotros haremos lo mejor que podamos para proporcionarle la información más precisa que esté disponible, usando todos los recursos a nuestra disposición para restaurar su electricidad tan pronto como sea posible.

La restauración de la electricidad no es una labor simple; la misma involucra un impresionante esfuerzo de coordinación de cuadrillas de servicio público que realizan labores complicadas, con frecuencia bajo condiciones duras y peligrosas. La electricidad debe atravesar una compleja cadena de situaciones a medida que se dirige hacia su casa. Con más de 420.000 clientes, 4.225 millas de cable elevado y unas 417 millas adicionales de líneas de transmisión, existen razones para determinar el orden con el que nosotros restauramos el servicio eléctrico. Los cuatro pasos básicos para la restauración de la electricidad, listados a continuación, junto con la ilustración acompañante, le ayudarán a entender mejor el proceso, mientras que nosotros trabajamos para restaurar la electricidad tan rápida y seguramente como sea posible.

Cuatro pasos hacia la restauración de la electricidad

Si bien nuestra primera preocupación es garantizar la seguridad pública encargándonos inmediatamente de las situaciones peligrosas como los cables eléctricos caídos, los siguientes cuatro pasos representan los pasos generales en el proceso de restauración.

Paso 1: Antes de que MLGW pueda suministrar electricidad a sus clientes, debe primero estar en capacidad de recibirla de su suministrador. Así, nuestra primera actividad es reparar cualquier daño en las líneas y torres de transmisión. Estas líneas acarrearán la electricidad desde quien la produce, Tennessee Valley Authority (TVA), hasta nuestras subestaciones. (Vea la ilustración en la página 4).

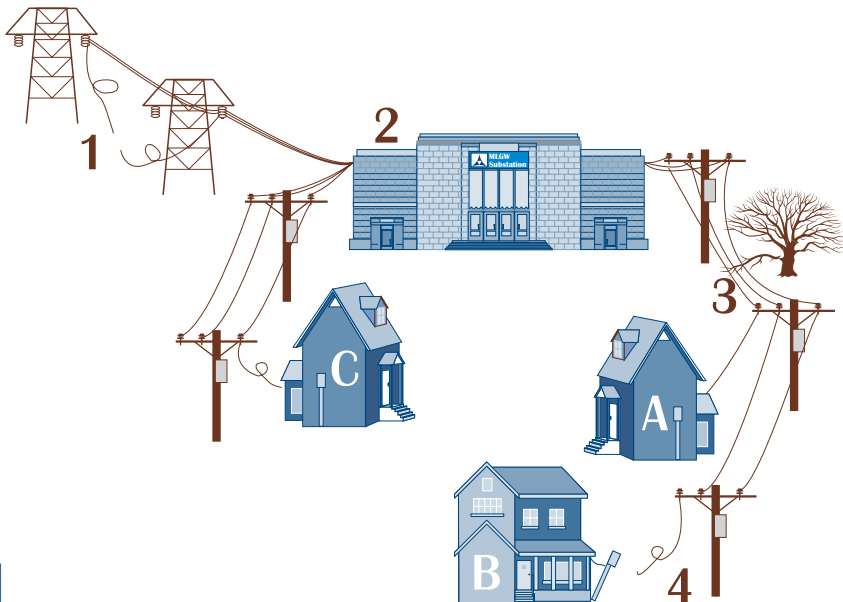
Paso 2: Nosotros reparamos cualquier daño a nuestras subestaciones para conectar los circuitos y enfocar nuestra atención en la restauración de la electricidad de las estaciones de bombeo de agua, hospitales y otras prioridades críticas para la salud y la seguridad pública. MLGW tiene cerca de 50 subestaciones eléctricas que suministran poder tanto a líneas de distribución eléctrica elevada como subterránea. En este momento del proceso

de restauración, nuestras cuadrillas pueden estar trabajando en áreas remotas que no son visibles para el público en general. Aun si usted no ve a nuestras cuadrillas inmediatamente, puede tener la seguridad de que estamos trabajando para restaurar su electricidad.

Paso 3: Comenzando en áreas con la mayor concentración de apagones, nuestras cuadrillas se enfocan en reparar líneas de distribución primarias y secundarias, que atraviesan las calles y barrios que van hacia su casa. Si hay árboles caídos sobre estas líneas, nuestras cuadrillas contratadas para el recorte de árboles primero deben limpiar los desechos. Según este plan, una vez que la línea de distribución es reparada y reenergizada, la casa A automáticamente tendrá energía eléctrica de nuevo, pero la casa B no la tendrá debido a que la línea de servicio individual que va a la casa está averiada, y el aparato de medición ha sido separado de la casa. La casa C, ubicada al lado opuesto de la calle, permanece sin energía porque está en una diferente línea de distribución, la cual todavía tiene que ser reparada. Esto explica porqué los vecinos del frente de su casa o de la esquina pueden tener electricidad y usted puede no tenerla.

Paso 4: A partir de este punto, se hacen reparaciones a las líneas individuales de servicio, tales como las mostradas para la casa B (siempre y cuando el aparato de medición no esté averiado o ya haya sido reparado).

Como usted puede ver en la ilustración, el orden en el que se efectúan las reparaciones sigue la línea de progresión que toma la electricidad viniendo de TVA a MLGW y finalmente, a usted. Sería inútil reversar el proceso y arreglar una línea de servicio individual primero porque seguiría sin tener electricidad al existir daños al comienzo de la línea.



Paquete de supervivencia para emergencias

Como lo han aprendido muchos habitantes de Memphis a través de acontecimientos devastadores como la tormenta de hielo de 1994 y la tormenta de viento del verano de 2003, es mejor tener las necesidades básicas a la mano porque, cuando una crisis golpea, la escasez de artículos comunes ocurre rápidamente. Reunir y almacenar algunos artículos necesarios puede ayudarle a usted a soportar una catástrofe natural más cómodamente y puede posiblemente hasta salvarle la vida. Cree un paquete de supervivencia para emergencias que conste de — pero no esté necesariamente limitado a — los artículos siguientes. Revise su paquete periódicamente y reemplace los artículos que hayan expirado.

Artículos obligatorios

- Agua embotellada
- Alimentos enlatados y empacados que no requieran calentarse
- Leche en polvo
- Medicamentos recetados
- Pañuelos faciales
- Linterna, radio y reloj de alarma operados con baterías
- Baterías de repuesto
- Artículos para bebés (fórmula, alimentos para bebé, pañales desechables, toallitas húmedas, etc.)
- Abrelatas manual
- Utensilios para comer / beber
- Estuche de primeros auxilios
- Llave inglesa para apagar el gas si fuera necesario
- Productos para la higiene personal
- Blanqueador casero
- Teléfono no eléctrico (de los que se conectan a la línea telefónica, pero no requieren electricidad)



Artículos opcionales, pero útiles

- Leña para quemar
- Generador portátil
- Estufa y tanque de gas propano
- Fósforos
- Extintor de incendios
- Cobijas secas y cambios de ropa
- Termómetro digital de respuesta rápida (para verificar la temperatura de alimentos perecederos)

Directivas de seguridad del servicio público tras un desastre natural

Medidas generales de seguridad

Cuando ocurre un desastre natural, es posible que los componentes de sus servicios públicos se averíen, resultando en un peligro de seguridad. Inmediatamente después de una catástrofe, inspeccione visualmente daños a sus líneas de gas, agua, electricidad y enseres domésticos y no toque un aparato que esté averiado. **Sepa cuándo y cómo apagar los interruptores principales y válvulas de electricidad, gas y agua. Además, no vuelva a encender el gas o la electricidad hasta que MLGW haya revisado previamente su casa.** Para asegurar más aun su seguridad en una emergencia semejante, por favor familiarícese con precauciones de seguridad específicas de cada uno de los tres servicios, según se muestra a continuación.



Seguridad de la electricidad

Cuando se controla y se usa apropiadamente, la electricidad es un componente vital de nuestra vida cotidiana. Sin embargo, puede ser extremadamente peligroso entrar en contacto con energía no controlada resultante de una línea eléctrica caída "viva". Saber cómo reaccionar puede salvarle la vida. He aquí lo que se debe hacer si alguna vez encuentra un peligro eléctrico:

- **No toque ni se acerque a líneas eléctricas caídas** porque aunque pueden parecer inofensivas, podrían estar energizadas, y por lo tanto, ser letales. Actúe con seguridad manteniendo a personas y animales alejados de las líneas eléctricas caídas y llame inmediatamente a MLGW.
- **Si una línea eléctrica cae sobre su automóvil, no salga del mismo.** Use su teléfono celular para llamar a MLGW inmediatamente o llame la atención de alguien para que llame por usted. Manténgase dentro del automóvil hasta que los profesionales hayan retirado la línea eléctrica. Si usted debe salir del automóvil debido a que hay fuego o alguna otra emergencia, verifique que no haya cables en el suelo y entonces salte a un lugar seguro. Asegúrese de no tocar el automóvil y el suelo al mismo tiempo. El hacerlo convertiría su cuerpo en un conducto por el que la electricidad viajaría hacia el suelo, resultando en

lesión seria o muerte.

- **Nunca use agua para extinguir un fuego eléctrico.** Debido a que el agua es conductora de la electricidad, lanzar agua a un circuito eléctrico que se quema podría causar que la corriente eléctrica fluya hacia usted. Para apagar fuegos eléctricos se deben usar extintores tipo C.

Seguridad del gas natural

Un desastre natural puede averiar o romper tubos, tuberías principales y enseres, causando escapes de gas potencialmente letales. Por esta razón, usted debe tener precaución cuando use gas natural en tales situaciones. Si usted percibe un fuerte olor a gas en su casa, por favor haga lo siguiente:

- No fume, ni use velas, fósforos u otras llamas abiertas, y no opere equipo eléctrico alguno, incluyendo interruptores de luz. La chispa más pequeña puede causar una explosión.
- Abra las ventanas, evacue la edificación y apague el medidor de gas.
- No use el teléfono dentro de su casa. En cambio, use su teléfono celular afuera o el teléfono de un vecino y llame a MLGW al 528-4465 para reportar un escape de gas.
- No encienda nuevamente el gas ni vuelva a entrar a su casa hasta que MLGW haya considerado que es seguro hacerlo.



Medidor de gas abierto



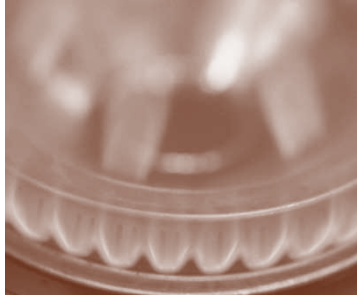
Medidor de gas cerrado

Alerta de monóxido de carbono

El gas natural es una fuente segura y confiable de energía para su casa cuando se usa correctamente. Sin embargo, un gas mortífero llamado monóxido de carbono puede producirse cuando el gas natural no se quema apropiadamente debido a falta de ventilación o aparatos sucios o en mal funcionamiento, como estufas, calentadores de espacio y calentadores de agua. Por estas razones, es importante inspeccionar sus enseres en busca de daños relacionados con desastres antes de operarlos y colocar los generadores en exteriores (no en el garaje) para que tengan ventilación apropiada, antes de encenderlos.

Señales de posible emisión de monóxido de carbono

- Llama amarilla: El gas natural siempre debe quemar azul.
- Llama flotante o temblorosa: Las llamas deben estar quietas y no moverse, flotar o enrollarse alrededor del quemador.
- Hollín o recalentamiento: Los enseres no deben tener hollín sobre el quemador. Si sus quemadores de gas muestran alguna de estas características, llame a MLGW al 528-4465.



Síntomas de envenenamiento por monóxido de carbono

- Dolor de cabeza
- Náusea
- Fatiga
- Vómito
- Mareo
- Incapacidad para pensar claramente

Si usted sospecha envenenamiento por monóxido de carbono, deje su casa e inhale aire fresco inmediatamente y busque pronta atención médica.

Consejos para prevenir el envenenamiento por monóxido de carbono

- Los enseres deben estar ventilados apropiadamente. El gas natural necesita oxígeno para quemar con seguridad y eficiencia; sin oxígeno, se produce monóxido de carbono. Los enseres de gas deben ventilarse fuera de la casa.
- Mantenga la chimenea y el humero libres de todo desecho.
- Use los calentadores de espacio a gas siguiendo las instrucciones del fabricante y provea ventilación apropiada.
- Haga inspeccionar los enseres de gas anualmente por un profesional autorizado.
- Nunca use generadores en interiores o en áreas cerradas tales como garajes.

Seguridad del agua potable

El agua es crucial para la vida; por esto es vitalmente importante que tengamos acceso a agua segura en caso de una catástrofe. Para asegurar la seguridad de su agua, siga estas sugerencias:

- Asegúrese que las líneas de alcantarillado están intactas antes de usar las instalaciones sanitarias.
- Si escucha reportes de líneas rotas de agua o alcantarillado, debe cerrar la válvula de agua de entrada para evitar que entre agua contaminada a su casa.
- Sepa dónde obtener agua segura. He aquí algunas buenas sugerencias:
 - Haga preparaciones previas almacenando varios galones de agua potable en un lugar fresco y oscuro, como un armario. Cada miembro de la familia (incluyendo las mascotas) requiere medio galón de agua por día. Reemplace el agua cada seis meses para mantener la frescura. Si el agua

almacenada tiene un sabor insípido, viértala una y otra vez entre recipientes para airearla.

- Use hielo derretido.
- Drene el agua del tanque del calentador de agua, pero tenga cuidado para evitar quemaduras. Primero, asegúrese que la electricidad o el gas están apagados, y abra el drenaje del fondo del tanque. Comience a hacer fluir el agua abriendo el grifo de su casa que esté a la mayor elevación. Una pequeña cantidad de agua será vertida. Acto seguido, obtenga agua del grifo más bajo de la casa.
- Saque agua del tanque del inodoro (no del tazón) siempre que no se estén usando agentes de limpieza en el tanque.
- De no existir estos recursos domésticos, siempre puede usar agua de lluvia o agua proveniente de corrientes, ríos, lagos y lagunas. Sin embargo, para asegurarse contra contaminantes causantes de enfermedades, debe tratar esta agua antes de consumirla. Los tres métodos más comunes para el tratamiento casero del agua, presentados a continuación, matarán la mayoría de los microbios.

Hervir – Hervir es el método más seguro para tratar el agua. El agua debe hervirse de tres a cinco minutos, y luego enfriarse a una temperatura apta para tomarla. El agua hervida sabrá mejor si le vuelve a introducir el oxígeno vertiéndola una y otra vez entre dos recipientes limpios.



Desinfección – El blanqueador de cloro es un agente excelente para la purificación cuando no es posible hervir. Agregue 16 gotas de cloro por galón de agua. Revuélvala y déjela reposar por 30 minutos. Si el agua no tiene un ligero olor a blanqueador, repita la dosis y déjela reposar por otros 15 minutos. Use solamente blanqueador casero líquido que contenga 5.25 por ciento de hipoclorito y que no tenga más de seis meses de haberlo comprado. No use blanqueadores perfumados, no decolorantes o que contengan limpiadores agregados.



Destilación — La destilación involucra hervir el agua y luego recoger el vapor que se condensa de regreso al agua. El vapor condensado no incluirá sales y otras impurezas. Para destilar, vierta agua en una olla hasta la mitad de su capacidad. Amarre una taza a la manija de la tapa de la olla para que la taza cuelgue de su lado derecho hacia arriba cuando la tapa esté boca abajo. Hierva el agua durante 20 minutos. El agua que gotea de la tapa a la taza es destilada.

Además de estos métodos de tratamiento, usted también puede usar tabletas de purificación, disponibles en muchas farmacias, o agregar tintura de yodo al agua, siguiendo las mismas indicaciones que si estuviera usando blanqueador de cloro.

Seguridad del generador portátil

Los generadores portátiles pueden ser muy útiles para evitar que se estropeen los alimentos refrigerados o para mantener sus unidades de calefacción y aire acondicionado en operación durante una interrupción de la electricidad. Sin embargo, pueden ocurrir lesiones e incluso la muerte debido al uso inapropiado de los generadores. Para asegurar su seguridad mientras opera uno de tales aparatos, MLGW le recomienda que lea el manual del fabricante que viene con el generador y siga sus directivas de seguridad.

- Nunca use un generador en interiores o en un área cerrada, como un garaje. Los generadores emiten el tóxico monóxido de carbono por el escape del motor.
- Un generador sólo debe ser operado en un área bien ventilada y seca, lejos de entradas de aire a la casa. El mismo debe ser protegido de la exposición directa a la lluvia y la nieve, preferiblemente debajo de un toldo o de un cobertizo abierto o de estacionar automóviles.
- No intente restaurar la electricidad a toda su casa conectando el generador a un tomacorriente de pared. La electricidad producida por un generador puede no sólo arruinar el cableado de su casa e iniciar un incendio, sino que puede también alimentar el sistema de servicio público y energizar una línea que se considera sin electricidad, posiblemente matando trabajadores del servicio público que están tratando de restaurar la energía. También puede causar daño al generador cuando se restaura el servicio eléctrico.
- Conecte electrodomésticos individuales al generador usando extensiones de trabajo pesado clasificadas para exteriores, listadas por UL y con un calibre adecuado para la carga del electrodoméstico. Nunca pase los cables del generador por debajo de tapetes o alfombras donde se pueda concentrar el calor o donde un daño pueda pasar desapercibido. Siga las instrucciones del fabricante para operar el generador y hacer tierra apropiadamente.
- Maneje el combustible cuidadosamente. Apague el generador antes de

reabastecer. La gasolina, kerosene y otros líquidos inflamables deben almacenarse fuera de áreas de vivienda en contenedores de seguridad debidamente etiquetados. Asegúrese de tener un suministro adecuado de combustible.

- Apague o desconecte todos los electrodomésticos antes de operar un generador portátil. Una vez que el generador está encendido, los electrodomésticos que toman energía del generador pueden encenderse uno por uno.
- Cuando la electricidad sea restaurada, desenchufe todos los electrodomésticos y luces conectadas al generador.
- Periódicamente, haga funcionar el generador para asegurarse de que encenderá y funcionará apropiadamente.
- Decida qué electrodomésticos desea usted conectar al generador y simplemente agregue la potencia en vatios de cada carga. Se recomienda un generador de por lo menos 2.500 vatios para una estadía temporal en la casa (por ejemplo, si usted desea hacer funcionar su refrigerador). Se recomienda un generador de por lo menos 5.000 vatios para uso de emergencia en el hogar.



Para la seguridad de nuestros clientes y de los empleados de MLGW, así como para la protección de las casas y propiedades de los clientes, todos los generadores deben desconectarse antes de que se pueda restaurar la electricidad a un área específica. Los empleados de MLGW intentarán notificar a los clientes que usan generadores antes de que se inicie la labor en el área. Sin embargo, si no se puede hacer contacto, MLGW desconectará los generadores para que el proceso de restauración pueda continuar.

Preguntas frecuentes

P. ¿Cómo determina MLGW a quién se le restaura la energía primero?

R. MLGW restaura la energía a las líneas y torres de transmisión que llevan la electricidad de TVA a MLGW. Nosotros reparamos cualquier daño a nuestras subestaciones

para conectar los circuitos y enfocamos nuestra atención en la restauración de la electricidad a hospitales, plantas de tratamiento de aguas de desecho, estaciones de bombeo de agua, estaciones de bomberos y policía, y centros de trabajo de servicio público.



La labor luego se moviliza hacia nuestro sistema de transmisión y distribución, el cual suministra energía a los clientes individuales, con prioridad a centros clínicos y de cuidado crítico; de necesidades de los clientes, como tiendas importantes de víveres, farmacias y gasolineras; empleadores grandes; y grandes concentraciones de apagones. Por favor refiérase a la página 3 para más detalles sobre el proceso de restauración.

P. ¿A quién llamo con referencia a árboles caídos en mi casa?

R. Llame a MLGW sólo si el árbol está afectando una línea eléctrica de acuerdo con lo siguiente:

- Llame al 528-MLGW (6549) si han caído ramas sobre una línea eléctrica que permanece intacta.
- Llame al número de emergencia de MLGW, 528-4465, si un árbol o ramas han caído sobre la línea eléctrica exponiendo un cable electrificado. Si hay un árbol caído en su propiedad, pero no está afectando una línea eléctrica, contacte a un servicio profesional de recorte y remoción de árboles.

P. ¿Qué es un “weatherhead” o cabezal protector y un “centro de medición”, y qué debo hacer si los de mi casa están averiados?

R. El cabezal protector está usualmente localizado sobre la línea del tejado o adherido al aguilón o a un lado de la casa donde el cableado del cliente se conecta a las líneas eléctricas elevadas de MLGW.

El cabezal protector es el punto de transición entre el equipo de servicio del cliente y el equipo de servicio de MLGW. Típicamente, el equipo de servicio

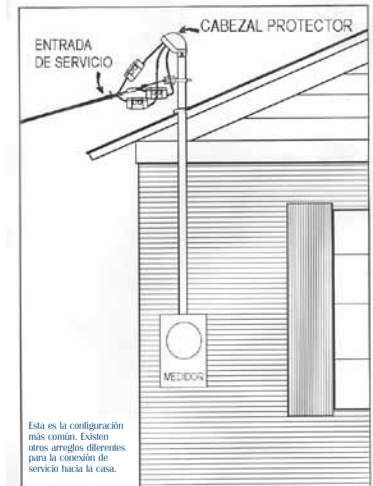
de un cliente incluye el aditamento que sostiene los cables de MLGW hacia la casa o edificio (abrazadera, gancho del extremo, borne o soporte de mástil), el cabezal protector y la tubería o cable al que se adhiere el cabezal protector, el cableado dentro de la tubería y el dispositivo al que se conecta el medidor de MLGW, llamado “enchufe de medición”. Este sistema en su totalidad se denomina “centro de medición”. Las ramas de árboles que caen sobre líneas de servicio con frecuencia doblan o quiebran los centros de medición, soltándolos de la casa o edificio del cliente.

En casas que tienen servicio eléctrico subterráneo, los cables eléctricos subterráneos están conectados bien sea a un pedestal de medición montado en el suelo o a un servicio alimentado por tubería hacia un enchufe de medición. El daño a este tipo de centros de medición podría resultar de árboles o ramas que golpeen el pedestal medidor en sí mismo o el enchufe de medición, desconectándolo de los cables de servicio eléctrico subterráneo.

Sin importar de qué tipo es su centro de medición, todos los componentes del centro de medición mencionados anteriormente son propiedad del dueño de casa y, por esta razón, no son mantenidos por MLGW.

Si los mismos se averían, usted debe hacerlos reparar por un electricista autorizado y hacerlos inspeccionar por el departamento de cumplimiento de códigos (Code Enforcement) antes de que MLGW le pueda restaurar la

electricidad. MLGW le proveerá al electricista autorizado un repuesto de enchufe de medición si esa pieza del centro de medición está averiada. Si el pedestal de medición montado sobre el suelo está averiado, MLGW ayudará al electricista autorizado a repararlo o reemplazarlo junto con las otras reparaciones del cliente.



P. ¿Me pagará MLGW por alimentos estropeados o equipo eléctrico averiado como resultado de un desastre natural?

R. No. Como entidad gubernamental con seguro propio, MLGW opera bajo las condiciones de la Ley de Responsabilidad por Agravio del Gobierno de Tennessee. La Ley tiene directivas muy estrictas acerca de los tipos de reclamos que pueden y no pueden ser pagados. Según las condiciones de la Ley, MLGW no es responsable por daños resultantes de una tormenta u otra falla imprevista e incontrolable del equipo de servicio público. Además, se debe establecer prueba de que el daño fue causado por error humano de parte de MLGW

para que un reclamo sea considerado. Si este es el caso, contacte a nuestro departamento de Reclamos al 528-4621. De otra manera, por favor consulte al portador de su póliza de seguro de propietario de casa para información relacionada con la cobertura a daño de equipo eléctrico, enseres domésticos, putrefacción de alimentos, etc., ya que la cobertura podría ser diferente dependiendo de su póliza individual.

P. En tormentas previas, yo he visto camiones de MLGW en mi vecindad, y aun así mi servicio eléctrico no es restaurado hasta días después. ¿Por qué sucede esto?

R. Lo más probable es que usted haya visto a un empleado cuyo trabajo es evaluar el daño al área y determinar los tipos de equipo y personal necesarios para efectuar reparaciones y restaurar la energía. Sólo después de que se ha realizado esta evaluación se puede despachar una cuadrilla al lugar. Las cuadrillas son despachadas según la cantidad de trabajo, las prioridades y otros factores similares para asegurar que estamos usando nuestra fuerza laboral y recursos tan eficientemente como sea posible.

Tenemos un proceso muy sistemático para restaurar la energía de la manera más pronta y segura posible, y nos enfocamos en restaurar primero los circuitos que sirven a cantidades grandes de clientes y centros de cuidado crítico. Tan pronto como la labor de restaurar circuitos se completa y la atención se enfoca en núcleos de apagones, el proceso se torna mucho más tedioso y demorado, lo que resulta en periodos prolongados para la restauración.



P. ¿Se me cobrará por los días que no tengo energía?

R. No. Sus cargos por parte de MLGW se basan en el consumo, no en una tasa diaria. Al igual que el odómetro de su automóvil, sus medidores de servicios públicos registran actividad solamente cuando usted usa los servicios. Por esta razón, cuando su energía está apagada, su medidor eléctrico no registra utilización y a usted no se le cobra. Si las condiciones hacen que sea necesario de que su factura sea aproximada, entonces se hará la corrección apropiada reflejando su consumo real cuando estemos en capacidad de reanudar la lectura de su medidor. (Nota: Las aproximaciones son calculadas en base al historial de utilización de meses comparables de servicio.)

P. ¿Debo desconectar mis enseres antes de que la electricidad me sea restaurada?

R. Es raro que se averíen los electrodomésticos cuando se restaura la energía. Con mayor frecuencia, el electrodoméstico y/o el cableado conectado al electrodoméstico podría haberse estropeado durante el incidente que causó el apagón inicial, como un relámpago. En un caso como este, el daño se hace evidente cuando se restaura la energía. Sin embargo, los clientes que se preocupan por daño potencial podrían ciertamente llevar a cabo una medida adicional de precaución desconectando los enseres principales o los equipos sensibles, tales como computadoras y electrónicos. Los clientes quizás quieran adquirir protectores de sobretensión para tales enseres.

P. ¿Por cuánto tiempo será seguro ingerir los alimentos de mi refrigerador o congelador después de un apagón eléctrico?

R. Primero que todo, cuanto menos aire frío escape de su refrigerador o congelador, tanto más tiempo sus alimentos mantendrán una temperatura segura. Así que evite abrir estos enseres cuanto sea posible. Según la Cruz Roja Estadounidense, los alimentos perecederos no deben mantenerse por debajo de 40 grados durante más de dos horas. Use un termómetro digital de respuesta rápida para verificar la temperatura interna de los alimentos refrigerados. Si su refrigerador está sin electricidad por más de dos a cuatro horas, es mejor errar por seguridad y desechar los artículos perecederos. Si se mantiene cerrado, un congelador a medio llenar soportará hasta 24 horas y uno completamente lleno hasta 48 horas. Si los alimentos del congelador tienen cristales de hielo y no están por debajo de 40 grados, usted puede volverlos a congelar. Si los alimentos del congelador se han descongelado, muchos de los alimentos que han sido mantenidos por encima de 40 grados por más de dos horas deben desecharse, incluyendo carnes, aves, cazuelas, pescado, mariscos, huevos y la mayoría de los lácteos. Para más información relacionada con directivas de seguridad de los alimentos, por favor llame al Departamento de Salud de Memphis y el Condado Shelby al 544-7600 u obtenga información de la Cruz Roja Estadounidense llamando al 726-1690 o visitando su ubicación de red en www.redcross.org.

Comunicándose con MLGW tras un desastre



Cuando un desastre natural azota causando un apagón eléctrico extendido que afecta residencias y negocios en circuitos múltiples, la situación se considera una crisis o emergencia. En tales casos, usted puede ayudarnos a acelerar el proceso de restauración siguiendo las directivas listadas a continuación. Debido al alto volumen de llamadas telefónicas que recibimos durante tales crisis, le pedimos que, a menos que usted esté en una situación de emergencia, se abstenga de llamar al Centro de Atención al Cliente, ya que es importante que nuestras líneas telefónicas permanezcan disponibles para la seguridad y el bienestar de aquellos en verdaderas emergencias.

Paso 1: Si usted tiene un cable caído, un escape de gas o una tubería principal de agua rota, llame inmediatamente al número de Emergencia de 24 Horas, 528-4465. Por favor no llame a este número para reportar interrupciones eléctricas ya que esta línea está reservada solamente para ayudar a clientes en verdaderas situaciones de emergencia.

Paso 2: Llame a la Línea Activa de Reporte de Apagones al 544-6500 para registrar su apagón a través de nuestro sistema automatizado. Una vez que usted ha completado este procedimiento, no es necesario reportar su apagón nuevamente, y hacerlo podría demorar el proceso de restauración. Sin embargo, a medida que el proceso de restauración avanza, usted puede llamar a este número para recibir actualizaciones generales relativas a la restauración de servicios en su dirección.

Paso 3: Si usted tiene acceso al Internet, revise el estado del proceso de restauración usando sus recursos en línea. Visite nuestra ubicación de red en www.mlgw.com para ver mapas de las áreas en las que estamos concentrando nuestros esfuerzos de restauración cada día, y comunicados de prensa que contienen información pertinente.

Paso 4: Llame al Centro de Atención al Cliente de MLGW al 528-MLGW (6549) como último recurso y sólo si su situación requiere hablar directamente con un consejero de servicio. Por favor limite el número de llamadas al Centro de Atención al Cliente durante las etapas iniciales de una crisis. Las llamadas repetitivas no sólo ocupan las líneas telefónicas, sino que recargan la ya masiva carga de trabajo y

entorpece nuestros esfuerzos generales de restauración.

Paso 5: Manténgase informado sintonizando las actualizaciones a los medios informativos mediante un radio o televisor operado con baterías y mediante los diarios de noticias. MLGW suministra a los medios noticiosos actualizaciones de restauración dirigidas a sus clientes varias veces al día.

Paso 6: Si bien MLGW hará todo esfuerzo para comunicarse con sus clientes a través de transmisiones de televisión y radio comercial tras un desastre natural, también utilizará medios no comerciales a través de su asociación con la estación de radio de la Universidad de Memphis, WUMR FM-91.7, para proporcionar actualizaciones del progreso en la restauración de la energía.

Lo que MLGW necesita saber cuando usted llama

- ¿Existe algún daño en su centro de medición eléctrica (cabezal protector)? De ser así, el mismo debe ser reparado por un electricista independiente antes de que MLGW pueda restaurar su electricidad.
- ¿Es su casa la única en su calle que no tiene electricidad? Si no es así, ¿cuáles de sus vecinos tampoco tienen energía? ¿Están todos éstos en uno de los lados de la calle, o no hay electricidad en toda la calle o el barrio?
- ¿Hay una línea eléctrica caída? De ser así, ¿va la línea de un poste a otro, o de un poste a una casa?
- ¿Ha caído una rama de árbol sobre la línea? De ser así, nuestros cortadores de árboles deben desalojar la línea antes de que cualquier otra reparación pueda hacerse. Nunca intente recortar ramas que estén cerca de una línea eléctrica.
- ¿Escuchó usted un ruido fuerte o una explosión antes de la interrupción eléctrica?

Siguiendo estos consejos e instrucciones, usted estará mejor preparado para sobrevivir de manera segura un desastre y ayudar a MLGW a restaurar su servicio tan pronto como sea posible.