

Cont. from front

A wriggler is a rotating part inside the gas meter that turns the numbers on the register. A register acts like the odometer on your car; while the car still runs, a broken odometer no longer records how far you've traveled. Both parts are designed to fail to protect the meter. That failure creates an "exception" in the billing system.

To date, about two percent of MLGW's 1 million meters generated an exception; 53 percent of the exceptions showed "zero" consumption. Yet, the rate of gas wriggler and water meter register failures is expected to outpace our ability to repair/replace them because the manufacturer can't deliver parts fast enough due to high industry demand.

Under our new procedures, customers will now receive delayed bills and the bill will show the estimation. Estimates are based on historical usage. While we encourage customers to pay each month, we understand receiving multiple bills at once can create a hardship. Affected customers are encouraged to contact MLGW at (901) 544-6549 if payment arrangements are necessary.

Reminder: Sign Up For Text Alerts. Enroll at mlgw.com/textalerts.



**Know what's below.
Call before you dig.**

Prepare now before you dig

We're approaching a time when many homeowners, residents and contractors dig, excavate, build, landscape and garden.

If there are plans to dig on your property at any time, whether it's for fence posts, trees, gardening, repairs, home addition or whatever, always call to get your utility lines located and marked first. Call 811 Before You Dig! Better safe than sorry.

When residents call 811, their underground utility lines will be located and marked free of charge. Tennessee law requires that individuals give notice to the 811 call center three business days before any digging begins. This service is free, and all residents who intend to excavate or have contractors excavate are required to call by law.

Learn more at call811.com.

Interact with MLGW via: Instagram, Twitter, Facebook, Blogspot and YouTube



Just visit mlgw.com and click on the logos.



Customer Reference Number: 3/23



Customer CONNECTION



PRODUCED MONTHLY BY MEMPHIS LIGHT, GAS AND WATER DIVISION

MLGW Announces Change to Delayed Billing Process

Memphis Light, Gas and Water Division will no longer delay the billing of accounts in exception status. Instead, bills will be sent reflecting an estimated usage for a service where the meter has failed to report any usage at all.

The change was prompted by a rise in delayed bills waiting to be processed in December 2022. Meter failure can cause an entire bill to be held until the problem is resolved. Research revealed the source of most delays were failing gas wrigglers and water meter registers.



Gas Meter Wiggler



Water Meter Register

Cont. on next panel

MLGW anuncia cambio en el proceso de facturación retrasada

Memphis Light, Gas and Water ya no retrasará la facturación de cuentas en estado de excepción. En su lugar, se enviarán facturas que reflejen el uso estimado de un servicio en el que el medidor no haya informado uso alguno.

El cambio fue provocado por un aumento en las facturas retrasadas que se esperaba fueran procesadas en diciembre de 2022. La falla del medidor hace que se retenga una factura completa hasta que se resuelva el problema. La investigación reveló que la fuente de la mayoría de los retrasos eran las fallas en los reguladores de gas y los registros de los medidores de agua.

Un perillón es una parte giratoria dentro del medidor

Continúa



Perillón de medidor de gas



Registro de medidor de agua

Continuación

de gas que gira los números en el registro. Un registro actúa como el odómetro de su automóvil; mientras el automóvil aún funciona, un odómetro averiado ya no registra la distancia que ha viajado. Ambas partes están diseñadas para no proteger el medidor. Esa falla crea una "excepción" en el sistema de facturación.

Hasta la fecha, alrededor del dos por ciento del millón de medidores de MLGW generó una excepción. El 53 por ciento de las excepciones mostró un consumo de "cero". Sin embargo, se espera que la tasa de fallas en el registro del medidor de agua y del agitador de gas supere nuestra capacidad para repararlos/reemplazarlos porque el fabricante no puede entregar las piezas lo suficientemente rápido debido a la alta demanda de la industria.

Según nuestros nuevos procedimientos, los clientes ahora recibirán facturas retrasadas y la factura mostrará el estimado. Los estimados se basan en el historial de consumo. Si bien instamos a los clientes a pagar cada mes, entendemos que recibir varias facturas a la vez puede crear dificultades. Se recomienda a los clientes afectados que se comuniquen con MLGW al (901) 544-6549 si consideran necesario hacer arreglos de pago.

Recordatorio:

**Regístrese para recibir alertas de texto.
Inscríbese en mlgw.com/textalerts.**



**Know what's below.
Call before you dig.**

Prepárese ahora antes de excavar

Nos acercamos a un momento en que muchos propietarios de viviendas, residentes y contratistas cavan, excavan, construyen, diseñan jardines y paisajismo.

Si hay planes para excavar en su propiedad en cualquier momento, ya sea para postes de cercas, árboles, jardinería, reparaciones, ampliación de viviendas o lo que sea, siempre llame primero para ubicar y marcar las líneas de servicios públicos. ¡Llame al 811 antes de excavar! Más vale prevenir que lamentar.

Cuando los residentes llamen al 811, sus líneas subterráneas de servicios públicos serán ubicadas y marcadas sin cargo. La ley de Tennessee requiere que las personas notifiquen al centro de llamadas 811 tres días hábiles antes de comenzar cualquier excavación. Este servicio es gratuito, y todos los residentes que tengan la intención de excavar o que los contratistas hagan excavaciones, deben llamar por ley.

Obtenga más información en call811.com.