



CONEXIÓN del Cliente

¡Cuidado con los estafadores!

Esté alerta a los estafadores que llaman y amenazan con desconectar algún servicio a menos que se realice un pago inmediato. La suplantación de los estafadores hace que parezca que las llamadas provienen de MLGW, pero no es así. Si recibe estas llamadas, ¡cuélguele al criminal! Si bien MLGW



envía por correo avisos de suspensión a los clientes y utiliza marcadores automáticos para alertarles de que se debe realizar el pago para evitar la suspensión, nunca les pediremos a los clientes que llamen a un número 1-800 o que compren una tarjeta de débito prepaga. Si recibe una llamada así:

- Cuelgue el teléfono.
- Nunca dé información financiera personal por teléfono.
- Clientes residenciales, llamar al 544-6549. Clientes comerciales, llamar al 528-4270 si tienen alguna inquietud. Más información en: mlgw.com/scamalerts.
- Si ha sido estafado, denúncielo a la policía.
- Verifique su saldo en **My Account** en línea.

Auditorías Seguras de Energía

La pandemia de COVID-19 obligó a MLGW a reinventar las formas de servicio al cliente. Caso en cuestión: **Michael Hamrick Jr.**, Servicios de Energía Residencial, un técnico de energía de MLGW que visita los hogares de los clientes y realiza auditorías completas, buscando formas de climatizar.



Para proteger al cliente y a sí mismo, Michael usa una mascarilla, cubrezapatos, un traje contra materiales peligrosos y guantes de látex, y también mantiene una distancia social de seis pies durante las auditorías domiciliarias. Para limitar el riesgo de coronavirus, los técnicos de energía de MLGW limitan las visitas domiciliarias a una por día. Las visitas domiciliarias son obligatorias como parte del programa Share the Pennies, que proporciona subvenciones para climatización a propietarios de viviendas con bajos ingresos. Más información: MIFA.org/sharethepennies.

MLGW también ofrece auditorías virtuales a hogares para los clientes que necesiten ayuda para reducir el uso de energía y los costos de servicios públicos. Los técnicos de energía usan FaceTime y Google Duo en un recorrido virtual en vivo por la casa del cliente para evaluar la casa y recomendar formas de mejorar la eficiencia energética.

No hay ningún costo por estos servicios. Los propietarios e inquilinos pueden llamar al 528-4188 o visitar mlgw.com/energydr para solicitar una auditoría de energía virtual.

¿Necesita ayuda con la factura de servicios públicos?

En los peores momentos de la pandemia, muchos clientes tienen problemas para pagar las facturas y evitar suspensiones. Si tiene problemas con el pago de facturas, aquí hay algunas formas de obtener ayuda.

- MLGW ofrece un plan de pago extendido por única vez que permite a los clientes elegibles pagar los saldos adeudados durante un período de 12 meses. Debe pagar al menos el 25% de su factura total por adelantado; 15% con dificultad demostrada.
- ¿Necesita unos días? Puede solicitar un arreglo de pago usando la aplicación **My Account** de MLGW o en línea, o por teléfono usando nuestro sistema interactivo al 544-6549 o a través de nuestro web chat.
- **PrePay** y **On Track** siempre están disponibles para ayudar. Encuentre información sobre todos nuestros programas de asistencia en mlgw.com/residential/assistanceprograms. Para información sobre planes/arreglos de pago de facturas MLGW: mlgw.com/COVID-19 o llame al 544-6549.

Recursos comunitarios de asistencia para servicios públicos:

MIFA: mifa.org/emergencyassistanceeligibility o mifa.org/applyonline

Agencia de Servicios Comunitarios (CSA): shelbycountycsa.org o 222-4212 o para más información marque 2-1-1 ó 415-2790

United Way: call.drivingthedream.org o llame al 1-888-709-0630