

Su Guía para el Servicio Eléctrico y de Gas Natural de MGE

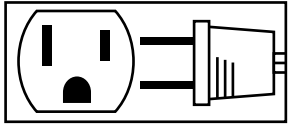
Este panfleto resume el servicio al cliente de la Compañía Madison Gas and Electric (MGE) y sus derechos como cliente residencial de los servicios públicos de electricidad y gas natural. Si necesita más información, por favor use el directorio que se encuentra dentro para llamar, escribir, enviar un correo electrónico (e-mail), o visite nuestra oficina.

Nota

Por su seguridad, MGE le proporcionará un Número de Identificación Personal (PIN por sus siglas en inglés) para que lo use cuando contacte a MGE con relación a su cuenta.



su compañía de energía comunitaria



Inicio e interrupción del servicio

Si va a instalarse o a marcharse de una casa / un apartamento dentro de nuestra área de servicio, llámenos por teléfono varios días antes de la fecha de mudanza para que así podamos iniciar / interrumpir su servicio eléctrico y de gas natural. También puede iniciar o interrumpir el servicio a través de nuestra página Web en mge.com.

Recordatorio para los inquilinos: Los arrendatarios no nos notifican automáticamente cuando los inquilinos se mudan, por lo cual asegúrese de sacar su nombre del contrato de servicio. Si no lo hace, seguirá siendo responsable de las cuentas.



Su cuenta

Le enviamos una cuenta una vez al mes. Si no entiende el significado de algún contenido de su cuenta, diríjase a las definiciones que se encuentran al dorso de la misma o llámenos para recibir asistencia.

MGE le ofrece cinco opciones convenientes de pago:

- **Transferencias electrónicas de fondos.** En la fecha de vencimiento de su cuenta, el pago será automáticamente deducido de su cuenta de cheques o de ahorros todos los meses. Llámenos para recibir una aplicación o inscribáse en nuestra página Web en mge.com.
- **Reciba y pague su cuenta de MGE online (Internet).** Inscríbese en nuestra página Web en mge.com.

- **Pague por teléfono** con una tarjeta de crédito o un cheque electrónico llamando al 1-800-526-5995. Se incluye una tarifa para procesar el pago.

- **Envíe** su pago en el sobre adjunto que le proporcionamos.

- **Estaciones de pago.** Pague en cualquiera de nuestras ubicaciones autorizadas. Visite nuestra página Web para una lista.

Costo por el retraso en el pago

Usted puede evitar que le cobren una tarifa por pagar sus cuentas con retraso si las paga antes de la fecha de vencimiento que aparece en su cuenta. Si no la paga antes de esa fecha, su cuenta estará sujeta a la tarifa adicional por el retraso en el pago.

El costo mensual por un pago retrasado es del 1% del balance total que queda por pagar, incluyendo los costos del retraso en el pago.



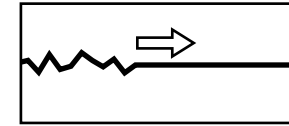
Otra información y ayuda

mge>source, nuestro boletín interno de noticias que se envía junto a su cuenta y que está disponible en la página Web mge.com — proporciona información sobre nuestros servicios y programas y también sobre cómo usar la energía de manera segura y eficiente.

Hay panfletos gratuitos que tratan una gran variedad de asuntos para la conservación de la energía. Vea y/o imprima los folletos en mge.com.

El uso de energía en una casa o apartamento que usted está pensando comprar o alquilar — Podemos proporcionarle una idea estimada del uso durante los últimos 12 meses y/o las cantidades más altas o más bajas de uso durante el mismo período. Visite mge.com para obtener esta información.

Su uso actual de energía en cada período de facturación (cuenta) incluyendo como máximo los tres últimos años. Visite mge.com para ver, representar gráficamente o bajar su uso de la energía durante un período de hasta tres años



Plan de Pago Presupuestado (Budget Payment Plan)

Es posible que note que le es más fácil hacer un presupuesto para sus costos anuales de energía si usa nuestro Plan de Pago Presupuestado. Hacemos una estimación de sus costos anuales de energía en 11 cantidades mensuales. El duodécimo mes constituye el mes de ajuste en el que usted recibe una cuenta o un crédito por la diferencia entre lo que usted pagó y la cantidad de energía que realmente usó durante el año presupuestario.

La cantidad de su presupuesto es revisada cada seis meses y ajustada si su uso de energía y sus costos presupuestados han cambiado de manera substancial.

Acuerdo de Pago a Plazos (Deferred Payment Agreement)

Un Acuerdo de Pago a Plazos ayuda a los clientes residenciales a pagar las cuentas vencidas en pagos.

Cuando usted negocia con nosotros un Acuerdo de Pago a Plazos, da su consentimiento a:

- Hacer un pago inicial razonable en la cantidad que ya está vencida.
- Pagar la cantidad vencida que le queda por pagar en pagos razonables.
- Pagar las cuentas actuales antes de que se cumpla la fecha de vencimiento.

Si cumple con las condiciones del Acuerdo de Pago a Plazos, su servicio no será interrumpido y no se le multará con la tarifa por haber realizado el pago con retraso.



Otros programas de asistencia

Otros programas de asistencia son los programas de CARES, el Programa de Asistencia de Energía (Energy Assistance Program) y el Programa de Asistencia para reparaciones y medidas de resistencia a las condiciones atmosféricas (Weatherization Assistance Program). Aquellos clientes con ingresos bajos u otras necesidades especiales pueden ser considerados para recibir asistencia financiera o de otro tipo con las cuentas por los servicios públicos.

Depósitos

En algunos casos, es posible que se requiera que usted realice un depósito antes de que comencemos o continuemos proporcionándoles servicios públicos.

Esto es pertinente a:

Los nuevos clientes residenciales que:

- No pagan una cuenta incuestionable por el mismo tipo de servicio en cualquier lugar de Wisconsin durante los últimos seis años.

Los clientes residenciales actuales:

- Cuyo servicio fue interrumpido o desconectado durante los últimos 12 meses.
- Que falsificaron una aplicación para recibir servicios.
- Cuyos pagos por los servicios desde el 1 de noviembre al 15 de abril llevan vencidos 80 días o más.

Aquellos clientes con ingresos inferiores a las cantidades especificadas no tienen que realizar un depósito.

Si le pedimos un depósito, normalmente la cantidad consiste en la suma de las dos cuentas consecutivas más altas durante los últimos 12 meses.

La cantidad del depósito es más alta para los clientes que pueden pagar sus cuentas de calefacción del invierno pero que deciden no

pagarlas. Entonces, la cantidad constituye la suma de las cuatro cuentas consecutivas más altas durante los 12 meses.

Un depósito acumula interés. Si usted paga sus cuentas a tiempo durante 12 meses consecutivos, le devolveremos su depósito más el interés que haya acumulado.



Desconexión del servicio y avisos

Es posible que el servicio sea interrumpido si:

- Usted no paga sus cuentas.
 - Usted no realiza pagos según su Acuerdo de Pago A Plazos (Deferred Payment Agreement).
 - Usted no paga un depósito requerido.
 - Usted no proporciona la información requerida en la aplicación, identificación y verificación de la residencia.
 - Un cliente previo que sigue viviendo en su dirección tiene una cuenta sin pagar en esa dirección.
 - Usted se niega a que leamos sus medidores o no nos permite el acceso a los aparatos o el equipo de servicios públicos.
 - Su medidor ha sido manipulado indebidamente.
 - Usted usa equipo defectuoso o equipo que interfiere con el servicio que reciben otras personas; si no se trata de una situación peligrosa, le proporcionaremos tiempo para corregir el problema.
 - Existe un problema serio de seguridad.
- Además, es posible que transfiramos una cuenta sin pagar contraída por un dueño o gerente de una propiedad por la propiedad de alquiler a la oficina o casa del dueño o gerente de la propiedad. Si no se paga la cuenta, se puede interrumpir el servicio en la oficina o casa del dueño o gerente.

Directorio de MGE

Dirección de Correo de MGE:

Madison Gas and Electric Company
P.O. Box 1231
Madison, WI 53701-1231

Ubicación de la Oficina Principal de MGE:

133 S. Blair St.
Madison, WI

Página Web de MGE: mge.com/espanol

Dirección de correo electrónico de MGE:

mge@mge.com

Números de Teléfono Importantes

Servicios de Emergencia (24 horas, 7 días por semana):

Área de Madison

Olor a gas / escapes de gas(608) 252-1111

Apagón de luz / otras Emergencias . .(608) 252-7111

Número de teléfono gratuito en Wisconsin

..... 1-800-245-1123

Información general y preguntas sobre las cuentas:

Área de Madison(608) 252-7222

Número de teléfono gratuito en Wisconsin

..... 1-800-245-1125

Línea de Español(608) 252-7120

Agencia de Cobro (Collections)/Arreglos de pago:

Área de Madison(608) 252-7144

Número de teléfono gratuito en Wisconsin

..... 1-800-245-1125

Consejos para el ahorro de energía en el hogar

.....(608) 252-7117

Reparación y servicio de aparatos

eléctricos y gas natural(608) 252-7333

Línea telefónica de asistencia para personas con

discapacidades auditivas (TDD) . . .(608) 252-4777

Información Automática sobre Cuentas

.....(608) 252-4700

Compañía de Gas de Elroy(608) 462-8454

Compañía de Gas de Prairie du Chien

.....(608) 326-2417

Compañía de Gas de Viroqua

.....(608) 637-3139

Si se interrumpe su servicio, puede contactarnos 24 horas al día para discutir la reconexión. Después de las horas regulares de servicio, llame a nuestro número telefónico de emergencia. Hay un costo añadido al volver a conectar el servicio.

Antes de interrumpir el servicio debido a la falta de pago, nosotros:

- Haremos un esfuerzo razonable por hablar con usted en persona o por teléfono.
- Le notificaremos por escrito y le proporcionaremos nuestro número de teléfono para que así pueda hacer arreglos de pago para evitar que se interrumpa el servicio.
- Le enviaremos por correo un aviso de desconexión al menos 10 días antes de que el servicio sea interrumpido.
- Desplegaremos un aviso en la dirección del servicio si es diferente a la de su casa o dirección de correo.

Por favor, llámenos si existe alguna circunstancia especial en su hogar, tal como la presencia de bebés o ancianos, si se utilizan aparatos para el mantenimiento de la vida, o si hay alguien que tenga incapacidades del desarrollo, físicas o mentales. Notificaremos a la agencia o persona designada por usted antes de interrumpir el servicio si lo solicitó previamente.

Si hay una emergencia médica en su casa, se puede mantener o reconectar su servicio durante 21 días mientras que usted haga los arreglos para pagar su cuenta. Necesitaremos una declaración por escrito de su doctor, el Departamento de Salud Pública, o de un oficial del Departamento de Servicios Sociales que identifique la emergencia médica o los servicios de protección y que especifique el período de tiempo durante el cual la desconexión va a agravar las circunstancias.



Servicio durante la temporada de frío

Las compañías de servicios públicos de Wisconsin pueden tomar acciones legales para recaudar el pago de aquellos clientes que pueden pagar sus cuentas de calefacción de la temporada de invierno pero que no lo hacen. También es posible que estos clientes tengan que pagar los costos de la recaudación de pagos de las compañías de servicios públicos, y quizá se les exija pagar una cantidad tres veces mayor a la debida durante el invierno.



Resolución de problemas

Le animamos a que nos contacte enseguida cuando tenga preguntas sobre los servicios públicos. Ese es el primer paso para aclarar cualquier malentendido o para llegar a algún arreglo especial.

Atenderemos sus preguntas inmediatamente, le notificaremos sobre nuestras averiguaciones e intentaremos resolver todos los problemas. Le daremos la oportunidad de establecer un Acuerdo de Pago A Plazos (Deferred Payment Agreement) si está retrasado en los pagos de su cuenta.

Si no podemos llegar a un acuerdo en cuanto a su problema, puede llamar a la Comisión de Servicios Públicos de Wisconsin (Public Service Commission of Wisconsin o PSCW) al 1-800-225-7729. No vamos a interrumpir los servicios que recibe mientras que la PSCW esté revisando su litigio (pleito). Pero aun así, usted debe pagar de forma puntual cualquier costo que no esté incluido en el litigio.

Después de la revisión, un miembro del personal de la PSCW nos contactará para intentar llegar a un acuerdo que sea aceptable para todas las partes.

Nota sobre la seguridad

Para prevenir las quemaduras severas y el consumo innecesario de energía, los termostatos del calentador de agua deben estar colocados a una temperatura que no supere los 125°F.



su compañía de energía comunitaria