



# NOTRE ENGAGEMENT ENVERS VOUS

Chez Seattle City Light et Seattle Public Utilities, notre principal objectif est de vous satisfaire, vous, notre apprécié client. En tant que services publics, nous nous engageons à vous fournir le meilleur service possible. Voici comment :

## **Nous nous engageons à vous fournir une facturation, des services et une assistance corrects et opportuns.**

Nous nous engageons à vous fournir des factures exactes, des options de paiement et de l'aide lorsque vous en avez besoin. On vous offre un soutien financier équitable et les services suivants :

- Nous avons des plans et arrangements de paiement pour répondre à vos besoins.
- Nous proposons aux clients résidentiels de City Light une option de facturation budgétaire. Vous pouvez payer le même montant chaque mois pour mieux gérer vos dépenses.
- Nous vous offrons un moyen de contester votre facture de Seattle Public Utilities ou de Seattle City Light.

## **Nous nous engageons à vous aider à gérer et à réduire vos frais de services publics.**

Nous sommes là pour vous aider à économiser sur vos factures tout en promouvant la conservation de l'environnement. Nous proposons ces services pour vous aider :

- Nous proposons un programme de réduction des frais de services publics pour les clients résidentiels qui se qualifient d'après le revenu. Vous pouvez recevoir des réductions sur vos factures futures.
- Nous proposons des programmes d'aide d'urgence aux clients résidentiels qui se qualifient d'après le revenu. Vous pouvez obtenir une aide immédiate pour réduire vos arriérés.
- Nous proposons des solutions d'efficacité énergétique et des moyens de réduire la consommation d'eau. Vous pouvez contribuer à la protection de l'environnement et à la réduction des frais des services publics.

## **Nous nous engageons à vous fournir un service clientèle rapide et fiable.**

Nous voulons qu'il soit facile pour vous d'obtenir des réponses sur vos services publics, en ligne, en personne, par téléphone ou par écrit. Nos représentants sont compétents et respectueux. Vous pouvez attendre qu'ils vous aident à travers les services suivants :

- Nous mettons à votre disposition un site web de services publics qui vous permet de gérer les informations relatives à votre compte. Vous pouvez payer vos factures, démarrer ou arrêter un service et trouver des informations utiles.

- Des représentants du service clientèle sont disponibles au (206) 684-3000 les jours ouvrables de 7h30 à 18h. Vous pouvez poser des questions, effectuer des paiements et discuter des options de paiement avec nous.
- Nous avons des centres de service clientèle dans toute la ville pour que vous puissiez payer votre facture en personne.
- Nous disposons de guichets de service à la clientèle auxquels vous pouvez vous adresser. Vous pouvez obtenir de l'aide pour vos paiements et des réponses à vos questions au quatrième étage de la Seattle Municipal Tower, dans le centre de Seattle.

### **Nous nous engageons à vous soutenir avec des ressources faciles d'accès et de compréhension.**

Nous célébrons la diversité de notre région et souhaitons vous aider de la manière qui vous convient le mieux. Cela signifie qu'il faut fournir de l'aide dans de nombreuses langues et dans des formats qui répondent à vos besoins.

- Nous proposons de l'aide dans de nombreuses langues sur nos pages web consacrées à l'aide à la facturation des services publics et au programme de réduction des frais de services publics.
- Nous fournissons gratuitement des documents traduits et des services d'interprétation. Vous pouvez appeler le (206) 684-3000 en semaine de 7h30 à 18h00 pour parler gratuitement à un interprète.
- Nous disposons d'une aide pour les clients sourds ou malentendants. Vous pouvez appeler le 711, puis composer le (206) 684-3000.

### **Nous nous engageons à vous servir de manière responsable et transparente.**

Nous sommes là pour vous donner des informations claires sur vos factures et nos services. Nous nous engageons à gérer votre argent de manière appropriée et à mettre ces informations à votre disposition.

- Dans nos rapports annuels, nous montrons comment nous utilisons les fonds des clients de manière responsable.
- Nous incluons des informations sur les frais et l'utilisation dans les factures des clients.
- Nous vous informons des changements de tarifs et des nouvelles importantes par le biais d'encarts dans la facture et d'autres messages.
- Nous vous fournissons une estimation des délais de service pour vous aider à planifier.

### **Nous nous engageons à établir et à maintenir une relation respectueuse et utile avec vous.**

Notre objectif est d'être un partenaire de confiance pour vous. Nous soutenons et attendons un traitement sûr et respectueux des uns et des autres. Ensemble, notre communauté entière peut prospérer.

Nous nous engageons à être clairs, serviables et respectueux à chaque étape du processus. Vos commentaires nous aident à améliorer nos services. Si vous avez besoin d'aide ou si vous avez des questions, n'hésitez pas à nous contacter. Nous sommes là pour vous aider.



**Seattle**

[Seattle.gov/utility-commitments](https://seattle.gov/utility-commitments)