



# Наши обязательства перед вами

---

Главная цель жилищно-коммунальных предприятий Seattle City Light и Seattle Public Utilities - добиться того, чтобы вы, наш многоуважаемый клиент, остались довольны. В качестве ваших поставщиков коммунальных услуг мы обещаем предоставлять вам максимально качественное обслуживание. Вот как это будет достигнуто:

## **Мы обязуемся обеспечивать вам точное и своевременное выставление счетов и предоставление услуг и поддержки.**

Мы обещаем предоставлять вам точные счета, варианты оплаты и помощь, когда она вам потребуется. Мы предлагаем справедливую финансовую поддержку и следующие услуги:

- Мы предоставляем планы погашения задолженностей в рассрочку и другие варианты облегчения долга, отвечающие вашим потребностям.
- Коммунально-бытовым потребителям компании City Light, мы предлагаем Бюджетный план выставления счетов, по которому каждый месяц клиент платит среднюю сумму а не за фактическое использование энергии. Вы можете ежемесячно платить одну и ту же сумму, и это поможет вам лучше планировать свои расходы и бюджет.
- Мы предусмотрели для вас возможность оспорить ваш счет за коммунальные услуги, полученный от служб Seattle Public Utilities или Seattle City Light.

## **Мы готовы помочь вам контролировать и снижать расходы по коммунальным платежам.**

Мы будем рады помочь вам сэкономить на оплате счетов и одновременно способствовать сохранению окружающей среды. С целью оказания вам поддержки мы предлагаем вам следующие услуги:

- Коммунально-бытовым потребителям, удовлетворяющим соответствующим требованиям по уровню дохода мы предоставляем Программу скидок на оплату коммунальных услуг. Эта программа позволяет получить скидки на будущие счета.
- Мы предлагаем программы экстренной помощи по оплате счетов тем коммунально-бытовым потребителям, которые удовлетворяют соответствующим требованиям по уровню доходов. Вы можете получить экстренную помощь по снижению суммы вашей просроченной задолженности.
- Мы предлагаем решения по повышению энергоэффективности и способы сокращения потребления воды. Вы можете помочь защитить нашу окружающую среду и при этом сэкономить на платежах за коммунальные услуги.

## **Мы обязуемся предоставлять вам быстрое и надежное обслуживание.**

Мы хотим облегчить вам получение ответов на возникающие у вас вопросы по поводу ваших коммунальных услуг - онлайн, при личной встрече, по телефону или в письменном виде. Наши сотрудники компетентны и уважительно относятся к клиентам. Вы можете рассчитывать на то, что они помогут вам воспользоваться следующими услугами:

- Мы предоставляем веб-сайт коммунальных услуг, на котором вы можете управлять информацией, содержащейся в вашей учетной записи. Здесь вы также можете оплачивать счета, запускать или прекращать обслуживание, а также найти полезную информацию.

- Наши сотрудники службы поддержки клиентов доступны по телефону (206) 684-3000 в будние дни с 7:30 до 18:00. Вы можете обращаться к нам с возникающими у вас вопросами, вносить платежи и обсуждать с нами имеющиеся варианты оплаты.
- Мы открыли центры обслуживания клиентов в масштабах всего города, чтобы обеспечить вам возможность оплатить свой счет лично.
- У нас есть пункты обслуживания клиентов, которые вы можете посетить лично. Вы можете получить помощь с оплатой и ответы на свои вопросы на четвертом этаже Муниципальной башни Сиэтла (Seattle Municipal Tower), расположенной в деловом центре города.

### **Мы стремимся предоставлять вам легкодоступные, простые для понимания и доходчивые информационные ресурсы.**

Мы ценим культурно-этническое многообразие нашего региона и хотим помочь вам наиболее удобным и приемлемым для вас способом. Речь идёт о предоставлении помощи на многих языках и в разных форматах, соответствующих вашим потребностям.

- Мы предлагаем поддержку на многих языках на наших веб-страницах, содержащих информацию о предоставлении помощи в оплате счетов за коммунальные услуги и о Программе скидок на коммунальные услуги.
- Мы бесплатно предоставляем вам переводы письменных материалов и услуги устного перевода. Вы можете звонить по телефону (206) 684-3000 в будние дни с 7:30 до 18:00, чтобы бесплатно воспользоваться услугами переводчика.
- Мы предоставляем помощь глухим и слабослышащим клиентам. Вы можете позвонить по номеру 711, а затем набрать (206) 684-3000.

### **Мы полны решимости обслуживать вас ответственно и добросовестно.**

Мы всегда готовы предоставить вам ясную и чёткую информацию о ваших счетах и наших услугах. Мы обещаем надлежащим образом распоряжаться вашими деньгами и предоставлять вам доступ к этой информации.

- В наших годовых отчетах мы демонстрируем, насколько ответственно мы используем средства налогоплательщиков.
- Мы включаем в счета клиентов сведения о стоимости и потреблении ресурсов.
- Мы сообщаем вам об изменениях тарифов и о важных новостях с помощью прилагаемых к счету рекламных вкладышей и других видов извещений.
- Мы уведомляем вас об ориентировочных сроках обслуживания, чтобы помочь вам лучше планировать ваши дела.

### **Мы считаем своим долгом выстраивать и поддерживать с вами уважительные и взаимовыгодные отношения.**

Наша цель - стать таким партнером, которому вы сможете доверять. Мы поддерживаем безопасные и уважительные отношения с нашими клиентами и рассчитываем на взаимность. Совместными усилиями мы сможем добиться процветания всего нашего сообщества.

Мы обещаем быть предельно откровенными, услужливыми и уважительными. Мы будем рады получить ваши отзывы, которые помогут нам повысить качество наших услуг. В случае возникновения у вас каких-либо вопросов или необходимости в помощи, пожалуйста, свяжитесь с нами. Мы всегда к вашим услугам.