



Наші зобов'язання перед вами

Головна мета компаній Seattle City Light і Seattle Public Utilities — задоволення потреб вас, наших шановних клієнтів. Як постачальник комунальних послуг, ми прагнемо надавати вам найкращі послуги. Таким чином:

Ми прагнемо надавати вам точні та своєчасні рахунки, послуги та підтримку.

Ми обіцяємо надавати точні рахунки, варіанти оплати та допомогу, коли вона вам потрібна. Ми пропонуємо справедливу фінансову підтримку та наступні послуги:

- Існують різні плани та варіанти оплати, які відповідають вашим потребам.
- Ми пропонуємо житловим клієнтам City Light опцію бюджетного платежу. Ви можете платити однакову суму щомісяця, що допоможе краще керувати своїми витратами.
- У нас є варіант виставлення заперечення проти свого рахунку за комунальні послуги компанії Seattle Public Utilities або рахунок за міське освітлення Seattle City Light.

Ми прагнемо допомогти вам керувати та зменшувати витрати на комунальні послуги.

Ми працюємо над тим, щоб допомогти вам заощадити на ваших рахунках, сприяючи збереженню навколишнього середовища. Ми пропонуємо наступні послуги для подальшої підтримки клієнтів:

- Ми пропонуємо програму знижок на комунальні послуги для житлових клієнтів із відповідним рівнем доходу. Ви можете отримати знижки на майбутні рахунки.
- Ми надаємо програми екстреної допомоги житловим клієнтам із відповідним рівнем доходу. Ви можете отримати негайну допомогу, щоб зменшити заборгованість.
- Ми пропонуємо рішення з енергоефективності та способи зменшення використання води. Ви можете допомогти захистити довкілля та знизити витрати на комунальні послуги.

Ми прагнемо забезпечити швидке та надійне обслуговування наших клієнтів.

Ми хочемо полегшити способи отримання інформації щодо ваших комунальних послуг – онлайн, особисто, телефоном або письмово. Наші представники обізнані та шанобливі. Ви можете очікувати допомоги з наступних послуг:

- Інформація вашого облікового рахунку доступна на нашому веб-сайті комунальних послуг. Ви можете оплачувати рахунки, почати або зупинити обслуговування та знайти корисну інформацію.
- Представники служби підтримки клієнтів доступні за номером (206) 684-3000 у будні з 7:30 до 18:00. Зателефонувавши їм ви можете поставити запитання, здійснити оплату та обговорити інші варіанти оплати.

- Центри обслуговування клієнтів по всьому місту надають можливість оплатити свій рахунок особисто.
- Ви також можете відвідати стійки обслуговування клієнтів. Ви можете отримати допомогу з оплатою та відповіді на свої запитання на четвертому поверсі Сіетлської муніципальної вежі в центрі Сіетла.

Ми прагнемо підтримувати вас доступними та зрозумілими ресурсами.

Ми відзначаємо різноманітність нашого регіону та хочемо допомогти таким чином, який найкраще підходить для вас. Це означає надання допомоги багатьма мовами та у форматах, які відповідають вашим потребам.

- Ми пропонуємо допомогу багатьма мовами на веб-сторінках допомоги з оплати комунальних послуг і Програми знижок на комунальні послуги.
- Ми надаємо перекладені друковані матеріали та усний переклад. Ви можете зателефонувати (206) 684-3000 у будні з 7:30 до 18:00 для отримання допомоги з безкоштовними послугами перекладача.
- У нас є допомога для глухих або клієнтів з вадами слуху. Ви можете зателефонувати за номером 711, а потім ввести (206) 684-3000.

Ми зобов'язуємось постачати послуги відповідально та прозоро.

Ми надаємо вам чітку інформацію про ваші рахунки та наші послуги. Ми обіцяємо належним чином розпоряджатися вашими грошима та робити цю інформацію доступною.

- У наших річних звітах ми показуємо, як ми відповідально використовуємо кошти платників.
- Ми включаємо інформацію про кошти і використання електроенергії в рахунки клієнтів.
- Ми повідомляємо про зміни тарифів і основні новини за допомогою вкладок до рахунків та інших повідомлень.
- Ми надаємо вам орієнтовні терміни обслуговування, щоб допомогти вам планувати.

Ми прагнемо будувати та підтримувати з вами поважливі та корисні стосунки.

Наша мета — бути партнером, якому можна довіряти. Ми підтримуємо та очікуємо безпечного, шанобливого ставлення один до одного. Разом уся наша спільнота може процвітати.

Ми обіцяємо бути чіткими, допоміжними та шанобливими на кожному кроці. Ми запрошуємо відгуки для покращення наших послуг. Якщо вам потрібна допомога або у вас є запитання, зв'яжіться з нами. Ми завжди ради допомогти.



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