



# NUESTRO COMPROMISO CON USTED

---

En Seattle City Light y Seattle Public Utilities, nuestro principal objetivo es que usted, nuestro valioso cliente, quede satisfecho. Como entidades de servicios públicos, nos comprometemos a ofrecerle el mejor servicio posible. Para conseguir este objetivo, hacemos lo siguiente:

## **Nos comprometemos a brindarle facturación correcta y puntual, así como servicios y atención al cliente de calidad.**

Nos comprometemos a proporcionarle facturas exactas, opciones de pago y ayuda cuando la necesite. Ofrecemos apoyo financiero equitativo y los siguientes servicios:

- Contamos con planes y acuerdos de pago para responder a sus necesidades.
- Ofrecemos a los clientes residenciales de City Light una opción de Facturación según el presupuesto. Puede pagar la misma cantidad cada mes para controlar mejor sus gastos.
- Disponemos de un medio para que pueda disputar su factura de Seattle Public Utilities o de Seattle City Light.

## **Nos comprometemos a ayudarle a controlar y reducir sus costos de servicios públicos.**

Estamos aquí para ayudarle a ahorrar en sus facturas y, al mismo tiempo, promover la conservación del medio ambiente. Ofrecemos estos servicios para ayudarle:

- Ofrecemos un Programa de descuento en servicios públicos dirigido a clientes residenciales con ingresos limitados. Puede recibir descuentos en sus próximas facturas.
- Ofrecemos programas de ayuda de emergencia para clientes residenciales que cumplan con los requisitos de ingresos. Puede recibir ayuda inmediata para reducir su saldo pendiente.
- Ofrecemos soluciones de eficiencia energética y formas de reducir el consumo de agua. Puede ayudar a proteger el medio ambiente y reducir los costos de los servicios públicos.

## **Nos comprometemos a ofrecerle un servicio al cliente rápido y confiable.**

Queremos que le resulte fácil obtener respuestas sobre sus servicios públicos, ya sea en línea, en persona, por teléfono o por escrito. Nuestros representantes están capacitados y son respetuosos. Puede esperar que le ayuden con los siguientes servicios:

- Le ofrecemos un sitio web de servicios públicos para que pueda administrar la información de su cuenta. Puede pagar facturas, iniciar o cancelar servicios, y encontrar información útil.
- Tenemos representantes de servicio al cliente disponibles al (206) 684-3000 de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:00 p. m. Puede hacer preguntas, realizar pagos y hablar sobre opciones de pago con nosotros.

- Contamos con Centros de Servicio al Cliente en toda la ciudad para que pueda pagar su factura en persona.
- Contamos con mostradores de servicio al cliente a los que puede dirigirse. Puede obtener ayuda con sus pagos y respuestas a sus preguntas en el cuarto piso del Seattle Municipal Tower en el centro de Seattle.

### **Nos comprometemos a apoyarle con recursos que le resulten accesibles y fáciles de comprender.**

Celebramos la diversidad de nuestra región y queremos ayudarle de la manera más conveniente para usted. Esto significa proporcionar ayuda en muchos idiomas y formatos que se adapten a sus necesidades.

- Ofrecemos ayuda en muchos idiomas en nuestras páginas web de ayuda para el pago de facturas de servicios públicos y del Programa de descuento en servicios públicos.
- Proporcionamos materiales traducidos y servicios de interpretación sin costo alguno para usted. Puede llamarnos al (206) 684-3000 de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:00 p. m. para hablar con un intérprete de forma gratuita.
- Contamos con ayuda disponible para clientes sordos o con dificultades auditivas. Puede llamar al 711 y luego marcar (206) 684-3000.

### **Nos comprometemos a servirle con responsabilidad y transparencia.**

Estamos aquí para brindarle información clara sobre sus facturas y nuestros servicios. Nos comprometemos a administrar su dinero de manera adecuada y a poner esa información a su disposición.

- En nuestros informes anuales mostramos cómo utilizamos responsablemente los fondos de los clientes.
- Incluimos información sobre costos y consumo en las facturas de los clientes.
- Le informamos sobre cambios en las tarifas y noticias importantes a través de folletos incluidos en las facturas y otros mensajes.
- Le proporcionamos plazos estimados de servicio para ayudarle a planificar.

### **Nos comprometemos a construir y mantener una relación respetuosa y servicial con usted.**

Nuestro objetivo es ser un socio en el que pueda confiar. Promovemos y esperamos un trato seguro y respetuoso para todos. Unidos, toda nuestra comunidad puede prosperar.

Prometemos ser claros, serviciales y respetuosos en todo momento. Agradecemos sus comentarios para mejorar nuestros servicios. Si necesita ayuda o tiene alguna pregunta, no dude en ponerse en contacto con nosotros. Estamos a su disposición.