

PLAN D'AMÉLIORATION COMPLET DE LA FACTURE D'EAU

Feuille de route de l'expérience client

Début de la facturation basée sur la consommation fixe

À compter du 1er avril 2024, les clients auront une consommation fixe calculée, qui sera reflétée sur leur facture de mai.

2

Notification de consommation fixe

Les clients reçoivent une notification les avertissant de leur consommation fixe.

1

Améliorations du service à la clientèle

Élargissement des rendez-vous en personne pour le service à la clientèle, mise en œuvre d'un nouveau processus de résolution des factures contestées et des demandes d'allègement, et refonte de la facture de services publics pour la rendre plus facile à comprendre pour les clients.

3

4

Installation d'appareil de relevé à distance

Houston Public Works vérifie la fonctionnalité de l'appareil de relevé à distance et confirme que les relevés précis sont envoyés à notre système de facturation.

5

Avis de 60 jours

Les clients reçoivent un avis de 60 jours indiquant que les futures factures d'eau refléteront leur consommation réelle d'eau.

Des factures d'eau fiables

Des appareils fonctionnels, transmettant la consommation réelle et se concentrant sur la résolution rapide des préoccupations des clients.

6



improvewaterbills.org



HOUSTON
PUBLIC WORKS