

# PLAN D'AMÉLIORATION COMPLET DE LA FACTURE D'EAU

La ville de Houston présente son plan global visant à empêcher la communauté de recevoir des factures d'eau inexactes.

Le service des travaux publics de Houston s'attaquera à des changements radicaux visant à résoudre les problèmes organisationnels et structurels.

## LE BUT : RESTAURER LA CONFIANCE DU PUBLIC PAR LA TRANSPARENCE



Assurer l'exactitude des factures d'eau et s'assurer que les clients disposent d'appareils de lecture à distance fonctionnels.



Créer un service à la clientèle plus clair et plus transparent.



Révoquer l'ordonnance 47-72 afin de faciliter les ajustements et d'accroître la satisfaction des clients.

## LE PLAN



**Avril 2024** : Les clients résidentiels unifamiliaux auront une consommation fixe calculée, qui sera reflétée sur leur facture de mai. *Cette consommation fixe* permettra aux clients de recevoir des factures d'eau cohérentes tandis que le service des travaux publics de Houston mettra en œuvre les changements nécessaires pour garantir l'exactitude des relevés de consommation d'eau de tous les clients.



**Calcul de la consommation fixe** : la ville utilisera la consommation moyenne d'eau du titulaire du compte au cours des 36 derniers mois. Si ces données ne sont pas disponibles, le client se verra attribuer une consommation fixe de 3 000 gallons. Le calcul ne tient PAS compte de la sécheresse, du gel ou des fuites d'eau. La ville appliquera toujours ce qui est le plus avantageux pour les clients si leur consommation est inférieure ou supérieure à la consommation fixe.



**Transition vers des factures d'utilisation réelle** : le passage aux factures d'utilisation réelle se fera dès que le dispositif de lecture à distance du client sera fonctionnel et activé. Le client recevra un préavis de 60 jours avant que cela ne se produise.



Le service des travaux publics de Houston remplacera les dispositifs de lecture à distance qui ne fonctionnent pas.

# 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](https://improvewaterbills.org)



**HOUSTON**  
PUBLIC WORKS