

Utilities - Payment Plan - French

INT: [Pre-Session].

CLIENT: Thank you for calling LG&E. How may I help you? Interpreter, you may go ahead and introduce yourself first.

INT: [Pre-Session to LEPP]. Merci d'avoir appelé LG&E. Comment puis-je vous aider?

LEPP: Bonjour. Je vous appelle parce que mon voisin m'a dit qu'elle paie le même montant chaque mois, et cela me semble un peu injuste parce que ma facture est beaucoup plus comparée à ce qu'elle paie en hiver.

INT: Hello. I am calling because my neighbor told me that she pays the same amount every month and it seems a little unfair because my bill is a lot more than what she pays during the winter.

CLIENT: I see. It sounds like your neighbor might be on our Balanced Payment Plan, where she pays the same amount every month.

INT: Je vois. Il semblerait qu'elle soit sur un Plan de Paiements Egalisés, où elle paie le même montant chaque mois.

LEPP: Pour vous dire la vérité je ne sais pas sur quel plan elle est, mais j'aimerais que mes paiements soient les mêmes chaque mois.

INT: The truth is that I don't know what type of plan she has, but I would like my payments to be the same every month.

CLIENT: Alright, I can explain how it works. If you want to enroll in the plan, we first need to look at the last year of your gas bills. Then, we need to estimate how much you will be paying in the next 12 months.

INT: The interpreter requires repetition: would you please repeat after you stated "last year of your gas bills?"

CLIENT: Oh, sure. Then, we need to estimate how much you will be paying in the next 12 months.

INT: Thank you. D'accord, je peux expliquer comment ça fonctionne. Si vous voulez vous inscrire au plan, il nous faut premièrement vérifier vos factures de gaz de l'année dernière. Ensuite, il nous faut estimer combien vous allez payer sur les douze prochains mois.

LEPP: Mais je ne loue cet appartement que depuis les six derniers mois.

INT: But I have only been renting this apartment for the last six months.

CLIENT: Then, we look at the usage of the previous tenant.

INT: Dans ce cas là, nous vérifions la consommation du dernier locataire.

LEPP: Donc de combien seront mes paiements?

INT: Well, then how much would my payments come out to?

CLIENT: Well, before I can tell you that I need to continue explaining the program and if you still want to sign up, I can help you enroll over the phone.

INT: Et bien, avant de pouvoir vous dire ça, il faut que je continue l'explication du programme, et si vous voulez toujours vous abonner, je peux vous aider à vous inscrire au téléphone.

LEPP: Donc, quoi d'autre voulez-vous savoir?

INT: Well, what else do you need to know?

CLIENT: Once we estimate your payment amount, you pay that for the next 11 months. Then, we figure out the actual billed usage versus what we estimated.

INT: Une fois que l'on aura estimé le montant de votre paiement, vous payez ça pour les onze prochains mois. Ensuite, nous déterminons la consommation réelle facturée comparé à notre estimation.

LEPP: Et qu'est-ce qui se passe s'il s'avère que je paye trop?

INT: And what happens if it turns out that I paid too much?

CLIENT: We then pay you back the money in the form of a refund, or we can credit your account, whichever you prefer.

INT: Nous vous retournons la somme sous forme de remboursement, ou nous pouvons créditer votre compte, comme vous préférez.

LEPP: Je pense que je préfère que vous créditiez mon compte.

INT: I think I would prefer it if you credited my account.

CLIENT: Okay. If we owe you money at the end of the year, you can let us know how you'd like to get paid. Also, if you paid too little, then we would bill you for the balance.

INT: Okay. si l'on vous doit de l'argent à la fin de l'année, faites nous savoir comment vous voulez être payé. Egalement, si vous n'avez pas assez payé, nous allons donc vous facturer pour le solde.

LEPP: Quoi? Si vous estimez, comment pouvez-vous savoir le montant exact que j'ai consommé après tout?

INT: What? If you do an estimate, how is it that you figure out the exact amount that I consumed after all?

CLIENT: We continue to read your meter each month, just like we always do, to determine your actual usage. In fact, we show you the actual usage each month when we bill you for the estimated payment.

INT: Nous continuons de lire les compteurs chaque mois, comme nous le faisons toujours, pour déterminer votre consommation réelle. En fait, nous vous montrons votre consommation réelle chaque mois quand nous vous facturons pour le paiement estimé.

LEPP: Cela me coûterait quelque chose en plus de le faire de cette façon?

INT: Would it cost me extra to do it that way?

CLIENT: No, there's no additional fee to enroll in the program.

INT: Non, il n'y a pas de frais supplémentaires pour s'inscrire au programme.

LEPP: Okay, et bien, combine sera mon paiement estimé?

INT: Okay then, how much will my estimated payment be?

CLIENT: Just a second and I'll calculate that for you. It looks like your estimated monthly payment would be \$132.25.

INT: The interpreter will verify: did you say \$132.25?

CLIENT: That's correct.

INT: Une petite seconde que je cacule ça... on dirait que votre paiement mensuel estimé serait cent trente deux dollars et vingt-cinq.

CLIENT: I see that the bills are normally much lower in the summer but they almost double in the winter, so the average between the two comes out to \$132.25.

INT: Je vois que normalement les factures sont bien inférieures pendant l'été mais elles sont presque doublées pendant l'hiver, donc la moyenne entre les deux revient à \$132.25.

LEPP: Oh, ça me semble être beaucoup. Je vais tout d'abord en parler avec mon mari et je vous contacterai; ça peut aller?

INT: Oh, that seems like a lot. I am going to speak with my husband first and then I will let you know. Is that okay?

CLIENT: Sure thing. No problem, ma'am. Is there anything else I can help you with today?

INT: Bien sur, pas de problème. Madame, il y aura-t-il autre chose?

LEPP: Non, pas pour le moment merci.

INT: No, not for now. Thank you.

CLIENT: Thank you for calling LG&E. Have a great day.

INT: Merci d'avoir appelé LG&E. Passez une très bonne journée. [Post-Session].

- End -