

Utilities - Payment Plan – Spanish

INT: [Pre-Session]

CLIENT: Thank you for calling LG&E. How may I help you?

INT: May I introduce myself to the other party?

CLIENT: Certainly. Go right ahead.

INT: Thank you. [Pre-Session to LEPP]. Gracias por llamar a LG&E. ¿Cómo le puedo ayudar?

LEPP: Si mire, la razón por la que llamo es porque mi vecina me dijo que ella paga la misma cantidad cada mes, y pues la verdad me parece algo injusto porque mi cuenta es mucho más de lo que paga ella durante el invierno.

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 account 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: Ya veo. Parece que su vecina está en el plan Balanced Payment Plan, Plan de Pagos Balanceados, en donde paga la misma cantidad cada mes.

LEPP: Pues la verdad es que ni se que tipo de plan le toca a ella, pero a mi me gustaría que mis pagos fueran iguales cada mes.

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, well 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. Está bien, le puedo explicar cómo funciona. Si usted quiere inscribirse en el plan, primero necesitamos ver sus recibos de gas del año pasado. Después, necesitamos calcular cuánto pagaría en los próximos doce meses.

LEPP: Pero sólo he estado rentando este departamento por los últimos 6 meses.

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

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

INT: Entonces, revisamos el consumo del inquilino anterior.

LEPP: Bueno, pero entonces ¿en cuánto saldrían mis pagos?

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: Bueno, antes de poder decirle eso, necesito continuar explicándole el programa y si usted aún quiere inscribirse, le puedo ayudar a inscribirse por teléfono.

LEPP: Pues, ¿qué más necesita saber?

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: Ya que hayamos calculado la cantidad de su pago, usted pagaría eso durante los próximos once meses. Después, compararíamos el consumo real que fue cobrado versus lo que habíamos estimado.

LEPP: ¿Y qué sucede si resulta que pagué demasiado?

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: Entonces le regresaríamos el dinero con un reembolso, o se lo acreditaríamos a su cuenta, como usted prefiera.

LEPP: Pues yo pienso que preferiría que me lo acreditaran a mi cuenta.

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: Está bien, si le debemos dinero al final del año, usted nos avisa como quiere que se le pague. También si usted pagó muy poquito, entonces le cobraríamos el resto.

LEPP: ¿Que qué? Si es que hacen un cálculo aproximado, ¿entonces cómo es que averiguan la cantidad exacta que consumí al final de cuentas?

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: Nosotros continuamos leyendo su medidor cada mes, así como siempre lo hemos hecho, para determinar el consumo real. De hecho, cada mes le mostramos el consumo real cuando le mandamos el cobro por un pago estimado.

LEPP: ¿Me costaría extra para hacerlo de esa manera?

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

CLIENT: Not at all, there's no additional fee to enroll in the program.

INT: No, para nada. No hay ningún cobro adicional para inscribirse en el programa.

LEPP: Bueno, entonces ¿cuánto va a ser mi pago aproximado?

INT: Okay, well 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: Thank you. Deme un segundito para hacer los cálculos. Parece que su pago aproximado sería de \$132.25.

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 be \$132.25.

INT: Veo que los pagos por lo regular son mucho más bajos en el verano, pero casi se duplican en el invierno, así que el promedio entre los dos sale en \$132.25.

LEPP: Uy no, me parece mucho. Primero lo voy a hablar con mi esposo y luego le dejo saber. ¿Está bien?

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: Claro que sí, no hay problema. Señora, ¿hay algo más en lo que le pueda ayudar el día de hoy?

LEPP: No, nada por lo pronto. Gracias.

INT: No, not for now. Thank you.

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

INT: Gracias por llamar a LG&E. Que tenga buen día. [Post-Session].

- End -