

## **Utilities - Payment Plan - Vietnamese**

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]. Cảm ơn bạn đã gọi LG & E. Tôi có thể giúp gì cho bạn?

LEPP: Xin chào. Tôi gọi vì hàng xóm của tôi nói với tôi rằng cô ta trả cùng một số tiền mỗi tháng, và có vẻ như một chút không công bằng vì hóa đơn của tôi nhiều hơn những gì cô phải trả trong suốt mùa đông.

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: Tôi thấy. Có vẻ như người hàng xóm của bạn có thể ở trong chương trình thanh toán cân bằng của chúng tôi, khi mà cô ấy trả cùng một số tiền mỗi tháng.

LEPP: Sự thật là tôi không biết gì về loại chương trình cô ấy có, nhưng tôi muốn thanh toán của tôi là như nhau mỗi tháng.

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 this 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: This is the interpreter speaking: 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. Được rồi, tôi có thể giải thích nó hoạt động như thế nào. Nếu bạn muốn ghi danh vào chương trình, đầu tiên chúng ta cần phải nhìn vào những hóa đơn tiền ga của bạn vào năm ngoái. Sau đó, chúng ta cần phải ước tính bạn sẽ trả bao nhiêu tiền trong 12 tháng tiếp theo.

LEPP: Nhưng tôi chỉ mới thuê căn hộ này trong sáu tháng qua.

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: Vậy, chúng ta nhìn vào số lượng sử dụng của người thuê trước đó.

LEPP: Vậy thì số tiền thanh toán của tôi sẽ là bao nhiêu?

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. If you still want to sign up I can help you enroll over the phone.
- INT: *Vâng, trước khi tôi có thể nói với bạn về điều đó, tôi cần phải tiếp tục giải thích về chương trình này, và nếu bạn vẫn muốn đăng ký, tôi có thể giúp bạn ghi danh qua điện thoại.*
- LEPP: *Vâng, bạn cần biết điều gì khác?*
- 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: *Một khi chúng tôi ước tính số tiền thanh toán của bạn, bạn phải trả số tiền đó cho 11 tháng tiếp theo. Sau đó, chúng tôi tìm ra số lượng sử dụng thực tế so với những gì chúng tôi ước tính.*
- LEPP: *Và điều gì sẽ xảy ra nếu tôi đã trả quá nhiều?*
- 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: *Chúng tôi sẽ trả lại tiền theo hình thức hoàn lại tiền, hoặc chúng ta có thể trả vào tài khoản của bạn, tùy theo ý bạn thích.*
- LEPP: *Tôi nghĩ rằng tôi sẽ thích nếu bạn trả vào tài khoản của tôi.*
- 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: *Được. Nếu chúng tôi nợ bạn tiền vào cuối năm nay, bạn có thể cho chúng tôi biết bạn muốn được trả tiền thế nào. Ngoài ra, nếu bạn trả tiền quá ít, sau đó chúng tôi sẽ gửi hóa đơn cho số tiền còn lại của bạn.*
- LEPP: *Sao? Nếu bạn làm một ước tính, làm thế nào mà bạn xác định được số tiền chính xác mà tôi tiêu thụ sau khi tôi sử dụng tất cả?*
- 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: *Chúng tôi tiếp tục đọc đồng hồ mỗi tháng, giống như chúng tôi vẫn làm, để xác định việc sử dụng thực tế của bạn. Trong thực tế, chúng tôi chỉ cho bạn số lượng sử dụng thực tế mỗi tháng khi lập hoá đơn thanh toán ước tính.*
- LEPP: *Nó sẽ tính thêm chi phí để làm điều đó?*
- INT: *Would it cost me extra to do it that way?*

CLIENT: No, there's no additional fee to enroll in the program.  
INT: Không, không có thêm khoản lệ phí ghi danh trong chương trình.

LEPP: Ok, vậy, số tiền ước tính sẽ thanh toán của tôi là bao nhiêu?  
INT: Okay. Well, then how much will my estimated payment be?

CLIENT: Just a second and I'll calculate that for you. It looks your estimated monthly payment would be \$132.25.  
INT: This is the interpreter speaking: did you say \$132.25?

CLIENT: That's correct.  
INT: Chỉ cần một giây và tôi sẽ tính cho bạn, có vẻ như thanh toán hàng tháng ước tính sẽ là \$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 \$132.25.  
INT: Tôi thấy rằng các hóa đơn thường thấp hơn nhiều trong mùa hè nhưng lại tăng gần như gấp đôi vào mùa đông, vì vậy trung bình giữa hai mùa là \$ 132,25.

LEPP: Oh, có vẻ như rất nhiều. Tôi sẽ nói chuyện với chồng tôi trước và sau đó tôi sẽ cho bạn biết. Được không?  
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: Được chứ, không có vấn đề. Thưa bà, còn có bất cứ điều gì khác tôi có thể giúp bạn ngày hôm nay được không?

LEPP: Không, không phải bây giờ. Cảm ơn bạn.  
INT: No, not for now. Thank you.

CLIENT: And thank you for calling LG&E. Have a great day.  
INT: Cảm ơn bạn đã gọi LG & E. Có một ngày tuyệt vời. [Post-Session].

- End -