

A Message to Our Customers About Our Billing Problems

As you probably know, we are experiencing significant operational problems implementing our new customer billing system. We sincerely apologize to you and to our customers who have been directly affected by these problems.

We did not adequately prepare for the extent of the problems we experienced and we made matters worse by not making certain that when those affected had problems, we were able to take their calls and emails and respond in a timely manner. Many have waited on hold for an excessively long time, some even as long as two hours. This is completely unacceptable.

We have more to do to fix these problems. In the meantime, we are committed to keeping you and our affected customers better informed about the problems and what we are doing to fix them. In addressing these shortcomings we want to let you know what we are doing, the progress we are making and our commitment to keep you informed.

Status of Our Billing Problems

We replaced our 40-year old customer billing and related systems. It was a massive and complex task. As of March 1st over 95% of our customers were experiencing no problems with their bills, but too many have experienced problems: bad estimates, improperly drafted accounts and, in some cases, no bills at all. If you were one who experienced these problems we understand how frustrating it was. Water and electricity are essential to our lives and we have long made it a priority to provide you with reliable service.

We still have a lot more work to do. We are making progress in reducing the billing problems, but there are still many problems, far too many. As of March 1st, about 60,000 customers were affected by continuing problems and we have dedicated more resources to fix them, including appointing a new senior manager to oversee our Customer Service Division and all aspects of our response.

Status of Our Customer Wait Times

It's bad enough to have problems with your bill, but when you cannot reach us to fix it or if it takes hours out of your busy day, it is simply unacceptable. We have taken these steps to reduce this problem:

- Implementing a personal call back option -- when you call us at 1-800-DIAL-DWP, you will be told how long the hold time is and offered an option to have us call you back. This has proven popular since it was implemented last November. It helps you avoid wasting your time sitting on hold.
- Adding additional customer service staff -- we have put emergency hiring procedures in place and are temporarily reassigning some of our staff to help answer your calls. It takes time to fully train a customer service representative so we ask for your continued patience.
- Encouraging use of online interaction -- the best way to reach us about any billing problems is by logging in to your account on ladwp.com. By using this, we have more of your account information right on hand and you can describe to us exactly the problem you are having without having to wait on hold or even get a call back.

We are committed to receiving all we are owed and only what we are owed

We owe it to all of our customers to make certain that the money that is due us for providing water and power is received. While we previously suspended collection activity because of the billing problems, as we make progress in fixing the problems we are beginning to collect what is owed.

Some who have not been billed properly for a month or more may suddenly find themselves facing a large bill. We want to minimize any financial strain our billing problems may cause and we are very willing to work with you on a payment plan that works for you.

But we are also committed to receiving only what is actually owed to us. Some of our estimates have been wrong. If you believe your bill does not properly reflect your use, please contact us -- preferably by using our online contact form at www.ladwp.com/ContactUs, or call 1-800-DIAL-DWP and if the hold time is extended, use our personal call back option.

We also commit to open, honest and ongoing communication about this problem

We have set up a new webpage to provide continuous information about our billing and customer service challenges. You can find it at www.ladwp.com/BillingInfo. Check here see the latest reports on progress being made as well as information about the challenges we may continue to experience with our new system and our overall customer service operations. The site includes a "Mayor's Dashboard", a new weekly report that includes key performance metrics including total calls, call wait times, the number of accounts estimated and billed on-time, the amount of bills awaiting payment by customers, estimated revenue from delayed bills, the overall status, issues, recommendations and next steps.

Please register at this site if you would like to get regular updates through email. If you use social media, you can also follow us on Twitter @LADWP or visit our Los Angeles Department of Water and Power Facebook page.

Thank you for taking the time to read this and again we want to express our sincere apologies for all the problems our new system has caused. We're working to fix it and to do better, we promise to keep you informed, and we appreciate the patience and understanding that has been shown by so many of our valued customers.



Marcie Edwards
General Manager
LADWP



Randy Howard
Interim
Executive Director
Customer Service



Sharon Grove
Director
Customer
Experience



Campbell Hawkins
Director
Customer
Operations

Mensaje a Nuestros Clientes Sobre Nuestros Problemas de Facturación

Probablemente usted ya sabe que estamos atravesando problemas operativos significativos en la implementación de nuestro nuevo sistema de facturación. Sinceramente le pedimos disculpas a usted y a nuestros clientes quienes han sido afectados por estos problemas.

No nos preparamos adecuadamente para la amplitud de los problemas que hemos tenido y hemos empeorado la situación al no asegurarnos de poder atender las llamadas y correos electrónicos de los afectados de una manera oportuna. Muchos han esperado por teléfono durante un tiempo excesivamente largo, algunos incluso hasta dos horas. Esto es totalmente inaceptable.

Tenemos mucho por hacer para solucionar estos problemas. Mientras tanto, estamos comprometidos a mantenerlo a usted y a nuestros clientes afectados mejor informados acerca de los problemas existentes y lo que estamos haciendo para solucionarlos. Al abordar estas deficiencias queremos informarle sobre lo que estamos haciendo, como vamos progresando y nuestro compromiso de mantenerle informado.

Estado de nuestros problemas de facturación

Hemos reemplazado nuestro sistema de facturación de 40 años de edad, y los sistemas relacionados. Fue una tarea enorme y compleja. Desde el 1 de marzo más del 95% de nuestros clientes no estuvieron experimentando problemas con sus cuentas, muchos si los han tenido: estimaciones incorrectas, cuentas inadecuadamente redactadas y, en algunos casos sin facturas en absoluto. Si usted fuera alguien quien experimentó estos problemas entendemos lo frustrante es. El agua y la electricidad son esenciales para nuestras vidas y para nosotros es una prioridad brindarle un servicio fiable.

Todavía tenemos mucho trabajo por hacer. Estamos empezando a avanzar en la reducción de los problemas de facturación, pero todavía hay muchos problemas, demasiados. Desde el 1 de marzo, unos 60,000 clientes se vieron afectados por los continuos problemas y hemos dedicado más recursos para solucionarlos, incluyendo el nombramiento de un nuevo alto directivo para supervisar nuestra División de Servicio al Cliente y todos los aspectos de nuestro servicio de respuesta al cliente.

Estado de los tiempos de Espera del Cliente

Tener problemas con su cuenta ya es malo, pero cuando usted no puede comunicarse con nosotros para solucionarlo o si le toma horas de su día es simplemente inaceptable. Hemos adoptado las siguientes medidas para reducir este problema:

- La implementación de una opción de recibir una llamada de regreso - cuando usted nos llame al 1-800-DIAL-DWP, se le indicará cuánto es el tiempo de espera y se le ofrecerá una opción para que nosotros devolvamos la llamada. Esto ha demostrado ser popular, ya que se implementó el noviembre pasado. Le ayuda a evita el perder su tiempo en espera.
- Agregando personal de servicio adicional al cliente - hemos establecido procedimientos de contratación urgentes y estamos reasignando temporalmente parte de nuestro personal para ayudar a responder a sus llamadas. Se necesita tiempo para entrenar completamente a un representante de servicio al cliente por lo que le pedimos su paciencia continua.
- Fomentar el uso de la interacción en línea - la mejor manera de comunicarse con nosotros sobre cualquier problema de facturación es ingresando a su cuenta en ladwp.com. Mediante el uso de este medio tenemos más de su información de cuenta la mano y usted puede describir exactamente el problema que está experimentando, sin tener que esperar por teléfono o incluso obtener una llamada de regreso.

Estamos comprometidos a recibir todo lo que se nos debe, y sólo lo que se nos debe

Tenemos la responsabilidad con nuestros clientes de asegurarnos de recibir todo el dinero que se nos debe por proporcionar agua y electricidad. A pesar de que previamente suspendimos la actividad de recolección debido a los problemas de facturación, a medida que avanzamos en solucionar estos problemas hemos empezado a cobrar lo que se nos debe.

Algunos clientes quienes no han sido facturados correctamente durante un mes o más pueden encontrarse de repente frente a una cuenta muy alta. Deseamos minimizar cualquier carga financiera causada por nuestro sistema de facturación pueden causar y estamos muy dispuestos a trabajar con usted en un plan de pago.

Pero también estamos comprometidos a recibir sólo lo que en realidad se nos debe. Algunos de nuestros cálculos son equivocados. Si usted cree que su factura no refleja correctamente su consumo, contáctenos preferiblemente usando nuestro formulario de contacto en línea en www.ladwp.com / Contáctenos, o llame 1-800-DIAL-DWP y si el tiempo de espera es prolongado, utilice la opción de recibir una llamada de regreso.

Estamos comprometidos a mantener comunicación abierta y honesta sobre este problema

Hemos puesto en marcha una nueva página web para proporcionar información continua acerca de nuestros retos de facturación y servicio al cliente.

Usted la puede encontrar en www.ladwp.com/BillingInfo. Consulte aquí para ver más informes sobre el progreso que se realiza además de información acerca de los retos que pueden continuar experimentando con el nuevo sistema y nuestras operaciones de servicio al cliente en general.

El sitio incluye un "Panel de instrumentos de la Alcaldía", un nuevo informe semanal que incluye indicadores de rendimiento claves incluyendo el total de llamadas, los tiempos de espera, el número de cuentas calculadas y facturadas a tiempo, la cantidad de facturas en espera de pago por los clientes, los ingresos estimados por la demora de facturas, el estado general, problemas, recomendaciones y pasos a seguir. Favor de registrarse en este sitio si usted desea obtener actualizaciones regulares a través de correo electrónico. Si utiliza los medios sociales, también puede seguirnos en Twitter @ LADWP o visite nuestra pagina de Facebook Los Angeles Department of Water and Power.

Gracias por dedicar tiempo para leer esta carta y nuevamente queremos expresar nuestras más sinceras disculpas por todos los problemas que nuestro nuevo sistema ha causado. Estamos trabajando para resolverlo y mejorarlo, nos comprometemos a mantenerlo informado, y apreciamos la paciencia y comprensión que se ha demostrado por muchos de nuestros valiosos clientes.



Marcie Edwards
Gerente General



Randy Howard
Director Ejecutivo
Interino de Servicio al
Cliente



Sharon Grove
Directora de la
Experiencia
del Cliente



Campbell Hawkins
Director de
Operaciones del
Cliente