

SunSea: Universal Script

Residential & Commercial Script

Web Form Fields

Rep ID—{Drop Down Based on Rep ID Management}

Vendor ID {3 digits}

Language {English, Spanish}

BTN

Bill Name (first name, last name)

Contact Name (first name, last name)

Email (Mandatory for NY; optional for others)

Residential/Commercial Selection

If Commercial Company Name

State

--Per account—

Commodity

Utility

Account Number

Service Address

Zip Code field entry *Auto-populates City, State, County with ability to correct*

Street Address

City

State

County

Billing Address (*option to select "Same as Service Address"*)

Zip Code field entry *Auto-populates City, State, County with ability to correct*

Street Address

City

State

County

+ option to enroll multiple accounts

Prompt Name	English Prompt	Spanish Prompt
999	Thank you for calling Trusted TPV	Gracias por llamar a Trusted TPV

Prompt Name	English Prompt	Spanish Prompt
transid	Enter the transaction ID, then press the pound key.	Ingrese el ID de la transacción, luego presione a tecla de número.
2000	Please bring the customer on the line now	Por favor, traiga al cliente a la línea ahora
SILENCE-3	3 second pause	3 segundos de pausa
2010	Customer, thank you for calling the Trusted TPV system to confirm your selection of SunSea Energy as your provider of <commodity>.	Cliente, gracias por llamar al sistema Trusted TPV para confirmar su selección de SunSea Energy como su proveedor de <commodity>.
DATETIMECONFIRM 1 (currently 1097)	The date and time are [plays date and time]	La fecha y hora es
DATETIMECONFIRM 2	is that correct? Please answer with a clear Yes or No.	es esto correcto? Por favor conteste claramente si o no.
2001	Please respond to the following questions.	Por favor responda a las siguientes preguntas.
End		
NY_recorded	This call is recorded and oral acceptance of the SunSea's offer is an agreement to initiate service and begin enrollment. Do you understand? Please answer with a clear Yes or No.	Esta llamada está siendo grabada y la aceptación oral de la oferta de SunSea es un acuerdo para iniciar el servicio y comenzar la inscripción. Usted entiende? Por favor conteste claramente si o no.
If D2D		
premises	Customer, has the agent left the premises? If so, please say yes after the tone and then press the pound key.	Cliente, ¿el agente ha abandonado las instalaciones? Si es así, diga que sí después del tono y luego presione la tecla de número
If Commercial		
bizname	Customer, after the tone please state the name of your business, and then press the pound key.	Cliente, después del tono, indique el nombre de su empresa y luego presione la tecla de numero.

Prompt Name	English Prompt	Spanish Prompt
End		
email	Customer, we have your email as <insert email>	Cliente, tenemos su correo electrónico como
Email2	Is that correct?	Es esto correcto?
End		
fullname	Customer, after the tone, please state your first and last name and then press the pound key.	Cliente, después del tono, indique su nombre y apellido y luego presione la tecla de número.
authorized	Customer, are you the primary account holder or do you have the authority to make changes to this account? If so, please say yes after the tone and then press the pound key.	Cliente, ¿es usted el titular principal de la cuenta o tiene la autoridad para realizar cambios en esta cuenta? Si es así, diga sí después del tono y luego presione la tecla de número.
End		
address	Customer, after the tone please state your address, and if different, followed by the mailing address and then press the pound key	Cliente, después del tono, indique su dirección y si es diferente, seguida de la dirección postal, y luego presione la tecla de numero.
NY_assistance	Customer, do you participate in the home energy assistance program. If so, please say yes after the tone and then press the pound key. (Response of "No" required)	Cliente, ¿participa usted en el programa de asistencia de energía del hogar? Si es así, por favor diga sí después del tono y luego presione la tecla de número. (No requiere respuesta)
btn_w_pb1	Customer, we have your 10-digit telephone number as <<BTN>>	Cliente, tenemos su número de teléfono de 10 dígitos como <<BTN>>
btn_w_pb2	If this is correct, please say yes after the tone and then press the pound key.	Si esto es correcto, diga sí después del tono y luego presione la tecla de número.

Prompt Name	English Prompt	Spanish Prompt
acctnum_w_pb1	Customer, is/are your account number(S)? <INSERT ACCOUNT NUMBER/s>	Cliente, ¿es /son su(s) número(s) de cuenta (S)? <INSERTE NÚMERO DE CUENTA / s>
acctnum_w_pb2	If so, please say yes after the tone and then press the pound key	Si es así, por favor diga si despues del tono y luego presione la tecla de numero.
release	Do you authorize the release of the following information from your distribution utility: account number, historical usage, mailing and billing information, and do you understand that you may rescind this authorization at any time by calling 844.277.7517 or emailing customercare@sunseaenergy.com? If so, please say yes after the tone and then press the pound key.	¿Usted autoriza la divulgación de la siguiente información de su utilidad de distribución: número de cuenta, uso histórico, información de correo y facturación, y entiende que puede rescindir esta autorización en cualquier momento llamando al 844.277.7517 o enviando un correo electrónico a customercare@sunseaenergy.com ? Si es así, por favor diga sí después del tono y luego presione la tecla de número.
represent	Customer, do you understand that the marketing representative is from SunSea Energy? If so, please say yes after the tone and then press the pound key.	Cliente, ¿entiende que el representante de mercadeo es de SunSea Energy? Si es así, diga sí después del tono y luego presione la tecla de número.
not_utility	Do you understand that SunSea Energy is not the distribution utility and the distribution utility will continue to provide the delivery service, respond to any leaks and emergencies as they always have and will also continue to receive the same bill from the utility? If so, please say yes after the tone and then press the pound key.	¿Usted entiende que SunSea Energy no es la utilidad de distribución y la utilidad de distribución continuará brindando el servicio de entrega, respondiendo a las fugas y emergencias como siempre lo han hecho y seguirá recibiendo la misma factura de la utilidad? Si es así, diga sí después del tono y luego presione la tecla de número.
NY_enroll	Customer, are you voluntarily agreeing to enroll this account with SunSea Energy today? (Must get YES)	Cliente, ¿Acepta voluntariamente inscribir esta cuenta con SunSea Energy hoy?
NY_e_rate1	Customer, do you agree to the terms of service as reviewed by the SunSea Energy on <Date>	Cliente, ¿está de acuerdo con los términos de servicio revisados por SunSea Energy el <Fecha>,

Prompt Name	English Prompt	Spanish Prompt
NY_e_rate2	that the price of electricity under the contract is a variable rate and will vary month to month. The 100% Renewable energy variable rate with an initial rate of [insert rate]	que el precio de la electricidad según el contrato es una tarifa variable y variará de un mes a otro? La tarifa variable de energía 100% renovable con una tarifa inicial de [insertar tarifa]
NY_e_rate3	and does not guarantee savings against the utility standard offer. You have the right to cancel this service at any time without a cancellation fee. Do you understand?If so, please say yes after the tone and then press the pound key.	Y no garantiza ahorros contra la oferta estándar de la utilidad. Tiene derecho a cancelar este servicio en cualquier momento sin cargos por cancelación. Lo entiende?Si es así, diga sí después del tono y luego presione la tecla de número.
NY_g_rate1	Customer, do you agree to the terms of service as reviewed by the SunSea Energy on <Date>	Cliente, ¿está de acuerdo con los términos de servicio revisados por SunSea Energy el <Fecha>
NY_g_rate2	that the price of natural gas under the contract is a variable rate and will vary month to month with an initial rate of [insert rate]	que el precio del gas natural según el contrato es una tarifa variable y variará de mes a mes con una tarifa inicial de [insertar tarifa]
NY_g_rate3	and does not guarantee savings against the utility standard offer. You have the right to cancel this service at any timewithout a cancellation fee. Do you understand? If so, please say yes after the tone and then press the pound key	y no garantiza ahorros contra la oferta estándar de la utilidad. Tiene derecho a cancelar este servicio en cualquier momento sin cargos por cancelación. Lo entiende?Si es así, diga sí después del tono y luego presione la tecla de número.
End "rate"		
NY_bill_of_rights	You will be mailed a welcome letter along with a copy of the Terms and the ESCO Bill of Rights. Did the marketing representative offer to mail you a copy of the ESCO consumer bill of rights or tell you how to find it online? If so, please say yes after the tone and then press the pound key.	Se le enviará una carta de bienvenida conjunto con una copia de los Términos y la Declaración de Derechos de ESCO. ¿El representante de mercadeo le ofreció enviarle por correo una copia de la declaración dederechos del consumidor de ESCO o le dijo cómo encontrarla en línea?Si es así, diga sí después del tono y luego presione la tecla de número

Prompt Name	English Prompt	Spanish Prompt
D2D_NY_bill_of_rights	Did the ESCO marketing representative provide you with the sales agreement, his/her business card or contact information and leave a copy of the ESCO Consumer Bill of Rights? If so, please say yes after the tone and then press the pound key.	¿El representante de marketing de la ESCO le proporcionó el contrato de venta, su tarjeta de presentación o información de contacto y dejó una copia de la Declaración de derechos del consumidor de la ESCO? Si es así, diga que sí después del tono y luego presione la tecla numeral.
NY_rescind	Do you understand that you may rescind the agreement within three business days after its receipt by calling 844.277.7517 or e- mailing customercare@sunseaenergy.com and if you do not rescind the agreement, an enforceable agreement will be created? If so, please say yes after the tone and then press the pound key.	¿Usted entiende que puede rescindir el acuerdo dentro de los tres días laborales despues de su recibo llamando al 844.277.7517 o enviando un correo electrónico a customercare@sunseaenergy.com y, si no cancela el acuerdo, se creará un acuerdo ejecutable? Si es así, diga que sí después del tono y luego presione la tecla numeral.
2030	Thank you for choosing SunSea Energy. If you have any further questions, feel free to contact your SunSea Energy representative at 844.277.7517.	Gracias por elegir SunSea Energy. Si tiene más preguntas, no dude en comunicarse con su representante de SunSea Energy al 844.277.7517.
End		
1091	Your verification ID number is.	Su número de identificación de verificación es.
1092	To repeat press *, to continue press the poune key.	Para repetir presione *, para continuar presione #
1093	Goodbye.	Adios