

# Preguntas Frecuentes sobre la Presentación y Pago en Línea de la Ciudad de Toppenish

## General

### ¿Cuáles son algunos de los beneficios de recibir electrónicamente mi factura?

Es conveniente, ahorra tiempo, reduce errores, le permite recibir sus facturas en cualquier lugar a cualquier hora y ayuda al ambiente. Usted puede continuar recibiendo las facturas en papel, pero si decide facturas electrónicas, si fuera necesario, usted puede imprimir una copia de la factura.

### ¿Cuáles son los beneficios de pagar una factura en línea?

Pagar en línea con una tarjeta de crédito o con un cheque electrónico ahorra tiempo, le da la flexibilidad de pagar cómo y cuándo usted desee, y ahorra dinero (no más estampillas, cheques de papel ni sobres), y el sistema Invoice Cloud almacenará su información para uso futuro, claro, únicamente si usted así decide hacerlo.

### ¿Qué es Invoice Cloud?

Invoice Cloud es un servicio de presentación de factura electrónica y de pago con base en la web, con el que nos hemos asociado para proporcionar servicios de facturación más conveniente y rápido para nuestros clientes. Mediante la automatización de la facturación y cobro, los clientes pueden hacer clic y pagar en línea al mismo tiempo que ayudan al ambiente y reducen la cantidad de papeles en su casa o lugar de trabajo.

### ¿Cuál es la relación entre mi ciudad y el Invoice Cloud?

La Ciudad de Toppenish deseaba hacer que el pago de facturas por servicios públicos fuera más fácil para sus clientes, pero no tenía los sistemas de presentación y pago electrónicos necesarios para la visualización, proceso y almacenamiento de información financiera de manera segura. La Ciudad de Toppenish seleccionó Invoice Cloud porque es fácil de usar, y la seguridad es la más fuerte disponible. Todos los datos recogidos por el sistema son doblemente encriptados y almacenados en servidores seguros. Los datos no se venden ni se liberan para ningún otro propósito que no sea el realizar las transacciones.

### ¿Hay un número de cuenta para todas mis cuentas? No

## Usando el Sistema

### ¿Cómo funciona el sistema?

Es muy simple. Estos son los tres pasos que toman los clientes:

El cliente recibe una notificación por correo electrónico o va a la cuenta vía el sitio en el internet de la Ciudad de Toppenish haciendo clic en "View or Pay Your Bill". El cliente localiza y ve la factura y ya sea que introduzca la información financiera para Pago Único o se registre para programar un pago. Los clientes reciben un correo electrónico de confirmación con la cantidad de su pago y con la fecha de proceso del pago.

### ¿Puedo usar un aparato Apple o Mac para usar este servicio?

Si, muchos clientes usan Macs.

### ¿Qué Navegadores son compatibles?

El servicio es compatible con todos los navegadores modernos.

### No puedo localizar mi factura.

Por favor, desplácese hacia abajo en la página para ver los elementos que coinciden en la parte inferior. De lo contrario, trate de volver a leer las instrucciones para los criterios de búsqueda. Las facturas de servicios públicos requieren una dirección de servicio como confirmación. Se debe introducir exactamente como se indica en la factura impresa (ejemplo de número de cuenta: 1111.1 y ejemplo de dirección de servicio: 21 W 1st Ave).

### **¿Tengo que introducir una dirección de correo electrónico para hacer un pago?**

Si, se requiere una dirección electrónica para la confirmación de pago. Un recibo de pago se envía a través de correo electrónico.

### **Cuando trato de pagar mi factura, me pide la información de tarjeta de crédito y quiero pagar con cheque electrónico.**

Bajo "How would you like to pay" clic en la caja desplegable y elija EFT Check.

### **¿Voy a recibir un correo electrónico de confirmación de que la factura ha sido pagada?**

Si, usted recibirá un correo electrónico de confirmación.

¿Necesito registrarme para pagar una factura?

Pueda que tenga que registrarse para recibir facturas electrónicas por correo electrónico, pero no es obligatorio registrarse para los Pagos Únicos. Los Pagos Únicos sólo requieren que usted introduzca su información de pago cada vez que usted haga un pago. Al registrarse, usted evita ese paso y tiene acceso a su historial de pagos.

### **¿Por qué debería registrarme para pagar una factura?**

Al registrarse, usted tiene acceso a todas sus facturas independientemente del tipo y a todas las funciones del portal de pago. Estas funciones incluyen la habilidad de ver todas las facturas actuales, ver las facturas previas y las fechas de pago, actualizar la información de su perfil, acceder al sistema de servicio al cliente en línea, recibir facturas electrónicas (si lo permite el tipo de factura), programar pagos para fechas específicas y registrarse para Pago Automático. También se evita tener que introducir su información de pago cada vez que pague una factura.

### **¿Cómo me registro?**

Registrarse es fácil y lo puede hacer cuando haga un pago. Hay dos maneras de hacer un pago.

Cuando reciba una notificación por correo electrónico de que su factura está lista para pagarse, simplemente haga clic en "View Invoice or Pay Now". Usted será dirigido al sitio "Pay and/or View Bills Online" de la Ciudad de Toppenish, manejado por Invoice Cloud. Una vez ahí, se le dará la oportunidad de registrarse o de hacer un Pago Único. Si decide registrarse, se le pedirá que provea una contraseña y que acepte los términos y condiciones para usar el sistema. La información que usted introduzca en su perfil será seguramente encriptada y guardada para su próxima visita.

Usted puede ir directamente al sitio de la Ciudad de Toppenish y seleccionar "Pay or View your Bill". Luego, usted será dirigido al sitio "Pay and/or View Bills Online" de la Ciudad de Toppenish, manejado por Invoice Cloud. Una vez ahí, necesitará localizar su cuenta y se le dará la oportunidad de registrarse o de hacer un pago único. Si decide registrarse, se le pedirá que provea una contraseña y que acepte los términos y condiciones para usar el sistema. La información que usted introduzca en su perfil será seguramente encriptada y guardada para su próxima visita.

### **¿Cómo puedo encontrar mi número de cuenta para iniciar la sesión?**

Una vez que se haya registrado, para iniciar la sesión usted sólo necesitará su dirección de correo electrónico y contraseña. Para iniciar la sesión la primera vez que use el sistema, usted necesitará su número de cuenta o ID de cliente en su factura. La pantalla "locate your bill" da instrucciones en cuanto a la información requerida.

### **Olvidé mi contraseña, ¿cómo la encuentro?**

Haga clic en "Forgotten Password?" en la parte inferior de la pantalla de inicio de sesión. Para recuperar su contraseña, usted necesitará su número de cuenta y dirección de correo electrónico. Si no puede localizar esta información, llame a la Ciudad de Toppenish, y después de verificar su identidad, La Ciudad le podrá darle su número de cuenta.

### **¿Puede más de una persona pagar facturas en línea para la misma cuenta?**

Hay dos maneras en las que las responsabilidades de pago pueden ser compartidas. Si la otra persona que va a pagar es parte de su hogar, usted puede optar por compartir su información de inicio de sesión

con esa persona. En una situación en la que no se comparten los datos financieros personales, usted puede enviar su notificación por correo electrónico a la persona, quien debe hacer clic en el “View or Pay Now” y seleccionar hacer pago único. Esta persona necesitará ingresar su nombre, dirección de correo electrónico, dirección e información de pago. La persona recibirá confirmación de pago. Usted puede verificar el pago revisando las facturas en su cuenta.

## **Pago**

**¿Cuándo es la fecha de pago de mi factura?** *(Calendario de facturación de servicios públicos de la Ciudad de Toppenish).*

Su factura de servicios públicos se debe pagar el o antes del día 15 de cada mes. Un cargo de \$10.00 por pago atrasado se aplica a todas las cuentas que no se han pagado para las 6:00 p.m. en el día 15 de cada mes. Las cuentas que no se hayan pagado para el día 22 de cada mes están sujetas a un cargo administrativo de \$20.00 y de corte el servicio.

**¿Qué formas de pago puedo usar?**

Usted puede pagar con tarjeta de crédito o de débito o puede emitir un cheque electrónico de su cuenta bancaria (cuenta corriente o de ahorros). Por favor, consulte el sitio en el internet de la Ciudad de Toppenish para las tarjetas de crédito y débito que son elegibles.

**¿Puedo continuar enviando un cheque de papel?**

Si, su factura puede ser pagada en una de las siguientes maneras:

- Pago basado en la notificación por correo electrónico – en su correo electrónico clic “View invoice or Pay Now”.
- Pago en línea basado en la Web – acceda a su cuenta para pago de facturas en línea de la página Web de la Ciudad de Toppenish.
- Cheque de papel – vía Servicio Postal de US (Ciudad de Toppenish 21 West 1<sup>st</sup> Avenue, Toppenish WA 98948).
- En persona (de lunes a jueves de 7:30 a.m. a 6:00 p.m.) o en el buzón del City Hall, 21 West 1<sup>st</sup> Avenue

**¿Qué es un cargo por servicio o conveniencia?**

Una cuota no reembolsable añadida a una factura para cubrir diversos gastos administrativos relacionados con la facturación y por aceptar el pago.

**Si no tengo correo electrónico ¿puedo procesar un pago electrónico?**

No, para realizar el proceso de pago en línea, usted necesita una dirección de correo electrónico para que el sistema pueda entregar su confirmación de pago. Si usted no tiene una dirección de correo electrónico, usted puede obtener una cuenta de correo electrónico gratuita de cualquiera de los siguientes servicios: yahoo.com, hotmail.com o gmail.com.

**¿Cuál es el costo por pagar en línea?**

No hay costo por registrarse ni tarifa de suscripción. Hay una tarifa de servicio no reembolsable cuando se utiliza una transferencia ACH (cheque electrónico) de su cuenta corriente o de ahorros de \$0.95 por transacción. El cargo no reembolsable por servicio cuando se utiliza tarjeta de crédito es de \$3.95. La cuota de servicio se muestra en la página de pago antes que usted envíe su pago para su procesamiento. Hay cuotas impuestas por la Ciudad de Toppenish y Invoice Cloud para pagos devueltos, y su banco le puede cobrar alguna cuota basada en el programa de tarifas del banco.

**¿Cómo puedo ingresar la información de mi tarjeta de crédito?**

La información que usted ingrese en la pantalla de pago debe ser exactamente la misma que la que aparece en su tarjeta de crédito. Esta información recopilada se utilizará para autorizar su pago.

**¿Cómo sabré que mi pago ha sido aceptado?**

Después de enviar su pago, usted verá una pantalla de confirmación de pago. Contendrá el mensaje de confirmación de pago. Se mostrará un número de aprobación para tarjetas de crédito o un número de

proceso por cheques electrónicos. Usted también recibirá un correo electrónico de confirmación después de enviar su transacción. El correo electrónico incluirá su número de cuenta, número de factura, cantidad pagada y mensaje de confirmación. Si su cheque electrónico no es aceptado por el banco, usted recibirá un correo electrónico informándole del rechazo del banco. Para volver a pagar, usted necesitará llamar a la Ciudad de Toppenish.

### **¿Puedo utilizar más de un método de pago por transacción?**

Si, usted puede utilizar un método de pago para parte de la transacción y otro método de pago para otras partes de la transacción.

### **¿Cuánto tiempo toma procesar una transacción con tarjeta de crédito si hago el pago en línea?**

Generalmente las transacciones con tarjeta de crédito se finalizan en 48 horas. La autorización se emite de inmediato; sin embargo, se necesitan hasta 48 horas para que el dinero se mueva.

### **¿Cuánto tiempo toma procesar una transacción EFT (transferencia electrónica de fondos) si hago el pago en línea?**

Las transacciones EFT generalmente toman de 48 a 72 horas para finalizarse.

### **¿Debo notificar a mi banco o cambiar cuentas bancarias?**

No, su cuenta bancaria actual (cuenta corriente o de ahorros) no tendrá ningún problema. En la actualidad se hacen muchos pagos electrónicamente por lo que los bancos ya están preparados para los pagos en línea. Sin embargo, si usted había hecho arreglos para pagar automáticamente su factura a través de su banco, usted necesitará comunicarse con su banco y suspender el pago automático, de otra manera podría ser que pague su factura dos veces.

### **¿Qué información necesito para hacer un pago?**

Si está registrado, la única información que necesita tener disponible para hacer una transacción es su dirección de correo electrónico y su contraseña. Si hace un Pago Único, entonces, también necesitará su cuenta bancaria o la información de su tarjeta de crédito y su número de cuenta.

### **¿Cuándo puedo pagar mi factura?**

Usted puede hacer un pago o revisar su cuenta 24 horas al día, 7 días a la semana. Siempre es buena idea pagar o programar un pago por lo menos pocos días antes del de la fecha límite para dar tiempo para el proceso.

### **¿Puedo usar una tarjeta de crédito para pagar mi factura(s)?**

Si puede hacerlo. Hay una cuota de servicio cuando se usa tarjeta de crédito que varía en función al tipo de tarjeta, tipo de cuenta y el importe de pago. La cantidad exacta de cuota de servicio se mostrará durante el proceso de pago antes de que autorice el pago.

### **¿Puedo usar una tarjeta de débito para pagar mi factura(s)?**

Si, aunque técnicamente su tarjeta de débito será procesada como una tarjeta de crédito y no se le pedirá que introduzca un número pin. La cuota de servicio es igual a la de las tarjetas de crédito y varía en base al tipo de tarjeta, tipo de factura y cantidad de pago. La cantidad exacta de cuota de servicio se mostrará durante el proceso de pago antes de que autorice el pago.

### **¿Puedo saber si mi pago ha sido registrado?**

Si, simplemente ingrese a su cuenta y seleccione "View paid or closed invoices". Si usted es un cliente registrado, recibirá un correo electrónico de notificación.

### **¿Tendré acceso en línea a mi cuenta?**

Si, usted tendrá acceso a su cuenta 24 horas al día, 7 días a la semana para revisión y pago de facturas, historia de pago y solicitudes de servicio al cliente.

### **¿Por cuánto tiempo se mantendrá mi historial de pagos?**

24 meses es el periodo normal de retención.

### **¿Podré imprimir una copia de mi factura?**

Si, cada factura es presentada en un formato PDF y HTML. Se recomienda el almacenamiento electrónico, ya que ahorra papel y tiene un impacto positivo en el medio ambiente.

### **¿Cómo puedo cambiar la información de mi cuenta en línea?**

Simplemente inicie sesión en su cuenta y cambie cualquiera de su información personal bajo la pestaña "My Profile". Si no pudiera cambiar alguna de su información, tal vez necesite llamar a la Ciudad de Toppenish para que se lo cambien por usted.

### **¿Puedo hacer un pago parcial?**

Sí, siempre y cuando se reciba el pago completo antes del día 15 del mes. Una vez que se venza la factura, sólo se aceptará el pago completo. Cualquier cantidad restante vencidera para el día 16 del mes está sujeta al cargo de \$10.00 por demora y a corte de servicio. Para más información, comuníquese con la Ciudad de Toppenish.

### **¿Puedo pasar un balance al siguiente mes?**

Sí, un balance máximo de \$10.00 puede acarrear al siguiente mes y no será sujeto al cargo de \$10.00 por demora o corte de servicio.

### **Mi servicio de agua ha sido cortado; ¿puedo hacer un pago en línea para que la vuelvan a conectar?**

No, una vez que se ha cortado su servicio de agua, el pago completo, incluyendo los \$10.00 de cuota por demora, los \$20.00 de cuota administrativa y la cantidad del mes anterior se debe hacer en el Ayuntamiento.

### **¿Por qué se me cobra un cargo por demora?**

Se hace un cargo por demora cuando una factura no ha sido pagada en la fecha de vencimiento. Si usted piensa que este cargo se le ha hecho por error o si desea más información acerca de los cargos por pago atrasado, por favor, comuníquese a la oficina de la Ciudad de Toppenish.

## **Características avanzadas**

### **¿Cuánto ayuda al medio ambiente el pagar en línea?**

Pagar en línea sólo es la mitad del beneficio, al hacer el proceso electrónico y no recibir facturas en papel, usted puede aumentar el efecto que usted tiene en el medio ambiente. Hay varias maneras en que la reducción del consumo de papel ayuda al medio ambiente, incluyendo el corte de árboles y el uso de menos gasolina. De acuerdo a PayItGreen Alliance™, si uno de cada cinco hogares cambiara a pagos, estados de cuenta y facturas electrónicos, colectivamente podríamos evitar el corte de 1.8 millones de árboles cada año y evitar el uso de 103 millones de galones de gasolina para enviar por correo facturas, estados de cuenta y pagos. Si usted desea ser parte de ese uno en cinco hogares, sólo tiene que registrarse para "hacerlo electrónicamente" en su cuenta bajo "mi perfil", opciones sin papel.

### **¿Qué es Auto-Pay?**

Si selecciona la opción de Auto-Pay, significa que sus facturas se pagarán automáticamente en sus fechas de vencimiento utilizando su tarjeta de crédito o cuenta bancaria predeterminada. Esto evitará cualquier cargo por pago atrasado y le liberará de tener que recordar cuánto pagar.

### **¿Puedo cancelar el Pago Automático?**

Si, simplemente entre a su perfil y desactive la casilla de auto-pay que usted había seleccionado previamente cuando eligió optar por Auto-Pay.

### **Me registré para Auto Pay pero no veo ninguna información bajo "My scheduled payments".**

La fecha de Auto Pay no aparecerá bajo pagos programados. El Auto Pay será debitado de la cuenta del cliente en la fecha de vencimiento.

### **¿Qué son los pagos programados?**

Los pagos programados son los pagos que usted estableció para una fecha futura específica de su elección.

### **¿Puedo programar pagos?**

Sí. Usted puede establecer pagos futuros en cualquier momento antes de la fecha de vencimiento de la factura.

### **¿Puedo cambiar un pago ya programado?**

Sí, siempre y cuando sea cambiado antes de la fecha para la que está programado ser pagado.

### **¿Cuál es la diferencia entre pago automático y pago programado?**

Auto-pay es un proceso automatizado, que paga el saldo completo cada ciclo de facturación a las 2:00 a.m. en la fecha de vencimiento; usted introduce manualmente los pagos programados para la fecha que elija para cada factura que usted elija.

### **¿Qué pasa si ya tengo pago automático o un pago programado establecido con mi banco?**

Usted tendrá que comunicarse con su banco y cancelar su pago automático o programado antes de que el pago se deba realizar (**generalmente, los pagos se hacen con un par de días de anticipación a la fecha de vencimiento, así que no espere hasta el último minuto**).

### **Cuando me registre para “hacerlo electrónicamente”, ¿todavía voy a recibir una factura por correo?**

No, usted recibirá una notificación por correo electrónico cada vez que una factura nueva esté lista para que usted la pueda ver y pagar. Las notificaciones por correo electrónico van a la dirección de correo electrónico que usted usó cuando se registró, Una segunda dirección de correo electrónico se puede agregar si desea enviar notificaciones a una dirección de correo electrónico adicional o copia de seguridad.

### **¿Puedo volver a recibir facturas de papel?**

Sí, simplemente entre a su perfil y en Paperless Options, seleccione “No, I don’t want to go paperless”. Asegúrese de actualizar/guardar el cambio.

### **Recibí un correo electrónico que dice “Gracias por no utilizar papel,” pero, ¡yo NO me registré para esto!**

La casilla sin papeles está generalmente predeterminada para registrarle en la facturación sin papel ya que ayuda al medio ambiente.

Opción 1: Para completar el registro, el cliente debe hacer clic en el enlace “Complete paperless process” en el correo electrónico. Si no lo hiciera, la opción sin papel no estará activa y se eliminará del sistema en pocos días.

Opción 2: El cliente puede iniciar la sesión en la cuenta y cancelar el registro sin papel. Seleccione >My Profile>paperless option>cancel paperless registration.

### **¿Qué es la cuenta de vinculación?**

La cuenta de vinculación de auto servicio significa que los deudores son capaces de ver y pagar todas las facturas abiertas con una sola transacción. Al registrar las facturas bajo la misma dirección de correo electrónico, los deudores tienen la opción de vincular sus cuentas relacionadas en el servicio. Las cuentas vinculadas proporcionan las siguientes ventajas:

- Pagos más rápidos y más simples a través de los tipos de facturas. Por ejemplo, un cliente que tiene una residencia y una cuenta de irrigación o un cliente que tiene propiedades de alquiler, puede acceder a cualquier cuenta y ver, manejar las preferencias (ajustes Auto Pay, Paperless, etc.) y pagar todas las cuentas al mismo tiempo.

- Las cuentas vinculadas pueden acceder a la misma información encriptada de la tarjeta de crédito y de la cuenta bancaria, para que los deudores sólo tengan que ingresarla una vez.
- Múltiples notificaciones del primer correo electrónico programadas para el mismo día, se agrupan en un solo correo electrónico en lugar de enviarse por separado, lo que resulta en un número menor de notificaciones para los clientes.
- Una vez recibida la información por correo electrónico, el cliente puede ver o pagar todas las facturas a la vez. Esto es particularmente útil para los clientes con múltiples propiedades.
- Los recibos de pago siempre se envían individualmente.
- Editar un correo electrónico o la contraseña cambia para todas las cuentas del grupo vinculado; sin embargo, cambiar una dirección, los ajustes para auto-pay o sin papel, es sólo para la cuenta de acceso.

## **Buscando ayuda**

¿Con quién me debo comunicar si tengo preguntas sobre una factura?

Si no puede encontrar la información que necesita en su historia de pago en línea o en las facturas abiertas, por favor, comuníquese a la Ciudad de Toppenish al (509) 865-2080.

### **Accidentalmente borré mi notificación de correo electrónico actual, ¿qué debo hacer?**

Si está registrado, puede acceder a través del sitio de facturación y ver su factura ahí o puede llamar a la Ciudad de Toppenish al (509) 865-2080 y pedirles que le reenvíen la notificación por correo electrónico.

### **¿Qué pasa si este sitio está caído o por alguna razón no puedo utilizar este sitio?**

Por favor, tenga en cuenta que no se aplicarán cargos si este sitio web es inoperable por cualquier razón o si se producen errores de entrada de datos. Si el sitio web es inoperable, puede hacer pagos en persona (de lunes a jueves de 7:30 a.m. a 6:00 p.m.), por correo, en el buzón del Ayuntamiento, 21 West 1<sup>st</sup> Avenue.

### **Si tengo preguntas adicionales o si tengo problemas para registrarme, ¿a quién debo llamar?**

En la oficina de la Ciudad de Toppenish, llamando al (509) 865-2080 le pueden contestar más preguntas, pero, si el sitio web está caído o inoperable, por favor llame a servicios al consumidor de Invoice Cloud al (781) 848-3733.

## **Seguridad**

### **¿Mi información está segura?**

Invoice Cloud usa los más altos estándares de seguridad en el Internet. La información de la cuenta que aparece entre el cliente y el portal de la Ciudad de Toppenish se trunca para proteger datos. Cualquier información retenida no se comparte con terceras partes.

### **¿La información de mi tarjeta de crédito y cuenta bancaria está segura cuando pago en línea?**

Absolutamente. Invoice Cloud almacenará de manera segura toda su información financiera utilizando sistemas en conformidad con Payment Card Industry (PCI). Esto incluye truncar (abreviar) números de cuenta que incluso la Ciudad de Toppenish no ve su información de cuenta completa.

### **¿Qué es en conformidad con PCI y por qué es tan importante?**

PCI significa Payment Card Industry, y el cumplimiento de los estándares de la industria son un requisito para los que aceptan las principales tarjetas de crédito y para los proveedores de software que tiene aplicaciones, que implican la transmisión y/o almacenamiento de información de la tarjeta de crédito. Si se encuentran violaciones en sistemas que no cumplen con PCI, las principales compañías de tarjetas de crédito tienen la capacidad de imponer sanciones y multas considerables a las partes infractoras.

### **¿Quién tiene acceso a mi cuenta?**

Usted y personal autorizado de la Ciudad de Toppenish. Nadie tendrá acceso a su información financiera ya que todos los números de verificación y números de tarjetas de crédito se truncan, para que nunca tenga que preocuparse por la seguridad. Como medida de seguridad, ni siquiera a usted le volvemos a mostrar su información financiera completa.