



## Preguntas Frecuentes (FAQs)

### ¿Puedo pagar todas mis cuentas a la vez?

- PHX Pay Online (pagar en línea) le permite registrar y administrar varias cuentas bajo una sola cuenta en línea.
- Pay City Services (Pagar Servicios Municipales) es un programa por separado que facilita los pagos en línea pero que actualmente no acepta cestas de compra.
  - Puede agregar cuentas manualmente dentro de Pay City Services para pagar varias cuentas a la vez.

### ¿Por qué tengo que ingresar mi número de cuenta e información de pago cada vez?

- Para pagos únicos, el cliente debe ingresar su Número de Cuenta de Pay City Services y su Dirección de Servicio para garantizar la correcta asignación del pago.
- Recomendaciones:
  1. Regístrese en línea en <https://payonline.phoenix.gov>
  2. Active y administre su(s) cuenta(s) desde cualquier lugar
  3. Configure pagos automáticos O pague en línea desde PHX Pay Online para trasladar la información de su cuenta fácilmente.

### ¿Por qué tengo que ingresar mi información de tarjeta de crédito cada vez?

- La ciudad de Phoenix no guarda su información de tarjeta de crédito
- La ciudad de Phoenix usa un procesador de tarjetas de crédito de terceros que no guarda su información de tarjeta de crédito.
- Configure pagos automáticos con PHX Pay Online (una vez ingresado, hacer clic en **Ajustes**)

### ¿Por qué no acepta mi pago?

- Los clientes tienen que usar la dirección de facturación de su tarjeta de crédito para permitir la verificación de seguridad
- La tarjeta de crédito pueda tener insuficiencia de fondos
- La tarjeta de crédito puede ser inválida o ha caducado

### ¿Por qué necesito una cuenta con PHX Pay Online ?

- Una cuenta en línea es necesaria para poder comprobar quién tiene acceso a las cuentas y para proveer a los clientes la habilidad de acceder y administrar sus cuentas desde cualquier lugar.
- El principal titular de cuentas tiene la responsabilidad de autorizar acceso a su(s) cuenta(s)
- Dependiendo del acceso autorizado, los clientes podrán:
  - Dar seguimiento y actualizar una o más cuentas
  - Ver facturas e historial financiero
  - Comenzar/Actualizar Pago de Facturas Automático
  - Comenzar Notificación de Factura electrónica
  - Pagar Facturas en línea
  - Visualizar su consumo de agua



- Autorizar a otros para visualizar o administrar su(s) cuenta(s)
- Encontrar Ayuda y Enlaces a otros recursos

### ¿Cómo puedo registrarme/inscribirme?

1. Visite <https://phoenix.gov/payonline/FAQs> **Comenzar** para instrucciones paso a paso

### ¿Por qué me da el error que mi correo electrónico está asociado con otra cuenta si todavía no he creado una cuenta en línea?

- A los clientes que, desde el 30 de marzo del 2017, reciben facturas electrónicas (sin papel) ya se les configuró una cuenta para PHX Pay Online .
  1. **Inicie sesión** para acceder y administrar su cuenta en <https://payonline.phoenix.gov>
  2. **Usuario** es su **Correo electrónico** utilizado para facturación electrónica
  3. **Clave\*** es su **PIN** de 4 dígitos registrado para el cliente titular

**\*NOTA:** Para asegurar su cuenta, cambie la clave utilizando **Perfil de Usuario**.

- Se comenzó el proceso de registro en PHX Pay Online pero no se completó el Paso 2 del proceso
  1. Encuentre y abra el correo electrónico enviado desde [PHXwelcome@phoenix.gov](mailto:PHXwelcome@phoenix.gov)
  2. Haga clic en el **enlace provisto** en el correo electrónico
  3. Ingrese el nombre del **Usuario** creado al registrarse (respetando mayúsculas y minúsculas)
  4. Ingrese el **Correo Electrónico** ingresado al registrarse
  5. Crea una **Clave** y **confirme la Clave**

### ¿Por qué no veo nada de información de mi cuenta al iniciar sesión?

- El cliente debe tener una invitación o registrar su(s) cuenta(s) para tener acceso en línea.
  - Si un cliente ya registrado le invita a acceder a su cuenta, solo podrá ver la cuenta si su registro en línea está vinculado al correo electrónico de invitación
- Cómo registrarse
  1. Haga clic en **Cuenta(s) y Regístrese**
  2. Ingrese el **Número de Cuenta** de 10-dígitos y el **PIN** de seguridad de 4-dígitos

### ¿Por qué no puedo ver mi historial de consumo?

- Hace falta un complemento de navegador para poder ver la gráfica del historial de consumo
- Descargue el debido complemento Adobe Flash para su navegador

### ¿Cómo puedo ver mi factura?

- **Factura ACTUAL** – Haga clic en **Ver factura** en su Tablero de cuenta O  
Haga clic en el menú **Detalles** y seleccione **Ver Factura**
- **Facturas ANTERIORES**– Haga clic en **Detalles, Historial** y después haga clic en el enlace a la **Factura** deseada

### ¿Por qué aparece un mensaje de error al ver una factura?

- Puede que las facturas más recientes no aparecen en nuestra cámara hasta después de unos días laborales. Inténtelo más tarde.
- Facturas anteriores estarán disponibles por 24 meses



- Si, al buscar una factura anterior, recibe un mensaje de error, favor de notificarnos al [cityservicesbill@phoenix.gov](mailto:cityservicesbill@phoenix.gov) con su número de cuenta y la fecha de la factura en cuestión.

### ¿Cómo restablecer mi clave?

#### **Si usted ha olvidado su clave:**

1. Haga clic en el menú **Restablecer Clave** en <https://payonline.phoenix.gov>
  - a. Ingrese **Usuario** y el **Correo Electrónico** para la cuenta en línea
  - b. Haga clic en **Restablecer Clave**
2. Busque la **Nueva Clave** en el correo electrónico de [PHXwelcome@phoenix.gov](mailto:PHXwelcome@phoenix.gov)
3. Inicie sesión con la **Nueva Clave**
4. Para cambiar su clave, haga clic en **Perfil de Usuario**
  - a. Ingrese la **Clave anterior** provista en el correo electrónico
  - b. Ingrese una **Nueva Clave** que podrá recordar y confirme la clave

#### **Cambiar la Clave:**

1. Para cambiar su clave, inicie sesión y haga clic en **Perfil de Usuario**
  - Ingrese la **Clave anterior** provista en el correo electrónico
  - Ingrese una **Nueva Clave** que podrá recordar y confirma la clave

### ¿Cómo puedo conceder acceso a mi(s) cuenta(s)?

1. Haga clic en **Cuenta(s)**
2. Haga clic en la flecha al lado de la cuenta deseada para desplegar opciones
3. Seleccione la opción deseada e ingrese la información solicitada

Visite <https://phoenix.gov/payonline/FAQs> para instrucciones paso a paso

### ¿Cómo entender el Tablero?

- **Total a Pagar:** Actual saldo pendiente
- **Detalles de Cargos:** Cargos que aparecen en la factura más reciente
- **Consumo del último período:** Cantidad de agua utilizada. Centum pies cúbicos (CCF por sus siglas en inglés), También designado cien pies cúbicos (HCF por sus siglas en inglés) o sea, por cien pies cúbicos de agua. Es la unidad más común utilizada por los servicios públicos de agua y gas natural. Esta unidad equivale a 778 galones o un CCF.
- **Pagar ahora:** Permite hacer pagos únicos en línea. Favor de disponer de su tarjeta de crédito junto a su dirección de facturación. Esto solo aparece para los titulares de cuentas.
- **Resumen de los últimos seis meses:** Cantidad de agua utilizada por mes
- **Ver Factura:** Permite ver una copia de la factura más reciente

### ¿Cómo puedo actualizar mi(s) Cuenta(s) de City Services?

1. Haga clic en **Ajustes** para cambiar los ajustes a la cuenta **O**
  2. Haga clic en **Cuenta(s)** y haga clic en la **flecha** al lado de la cuenta para desplegar opciones
- Visite <https://phoenix.gov/payonline/FAQs> para instrucciones paso a paso

### ¿Por qué existe una diferencia entre el total en mi Tablero y el de mi factura actual?

- Totales en la factura coinciden con la fecha de la facture más reciente
- Totales en el Tablero son totales en tiempo real
- Totales en el Tablero reflejan cargos de la factura actual, saldos pendientes, y cargos actuales que aparecerán en la siguiente factura. Ver detalles a continuación:



- Total a Pagar – Total a pagar incluyendo cargos por mora pendientes o ajustes
- Ajustes y Correcciones – Incluyendo cargos por mora
- Saldo Pendiente – Total a Pagar de la última factura sin cargos por mora y ajustes aplicados desde la última factura.
- Total a Pagar Anterior – Cargos aplicados previos a la facture actual que siguen sin pagar.
- Servicios de Obras Públicas – Cargos más recientes aplicados por el servicio de colección de basura
- Servicios de Alcantarillado – Cargos más recientes aplicados por el servicio de procesamiento de desagües.
- Suministro de Agua – Cargos más recientes aplicados por suministro de agua

### **¿Por qué no puedo ver el Historial de Seis Meses?**

- Hace falta un complemento de navegador para poder ver la gráfica del historial de consumo
- Descargue el debido complemento de Adobe Flash para su navegador O haga clic en Ejecutar Esta Vez
- También está disponible en su factura un historial de consumo de 12 meses
- Los meses sin consumo (lectura de cero) no aparecen en el resumen de Seis Meses

### **¿Por qué me sale un mensaje de navegador incompatible?**

- Utilice navegadores compatibles ayuda a garantizar que PHX Pay Online funciona debidamente
- Para evitar recibir este mensaje de advertencia, favor de actualizar su navegador
- Visite <https://phoenix.gov/payonline/FAQs> para encontrar una lista de navegadores compatibles

### **¿Por qué no veo opciones cuando invito a otra persona para que pueda ver mi cuenta?**

- No podrá cambiar el acceso ni invitar a otros si no tiene acceso como titular de la cuenta
  - a. El titular principal de la cuenta debe concederle acceso seguro como titular de cuenta
- Si tiene permisos y no aparece la lista de opciones, haga doble clic en la flecha desplegable

### **¿Por qué el PHX Pay Online no ajusta el tamaño para tabletas o dispositivos móviles?**

- Pensamos hacer mejoras en el 2017 para habilitar el cambio de tamaño en dispositivos móviles.
- Las tabletas seguirán con la vista de escritorio.

### **¿Cómo informar sobre un problema o solicitar mejoras?**

- Haga clic en **Ayuda** y **Contáctenos** para presentar sus sugerencias, preguntas, o problemas.
- Haga clic en **Contáctenos** al pie de página o envíenos un correo electrónico a: [cityservicesbill@phoenix.gov](mailto:cityservicesbill@phoenix.gov)