



## Preguntas frecuentes sobre cambio de facturación de servicios públicos (FAQ)

1. ¿Qué está pasando?
  - a. La ciudad de Walla Walla está adoptando un nuevo programa de facturación de servicios públicos.
2. ¿Para qué se utiliza el programa de facturación de servicios públicos?
  - a. Nuestro programa de facturación de servicios públicos se utiliza para calcular y facturar aproximadamente 12,000 cuentas en la ciudad de Walla Walla por servicios públicos de ambulancia, saneamiento, alcantarillado, aguas pluviales y agua. La Ciudad utiliza el programa para procesar lecturas de medidores, calcular tarifas base recurrentes y cargos de consumo según los tipos de cuentas. También utilizamos el programa para procesar otras actividades, como la transferencia de servicios públicos a nuevos propietarios, nuevas conexiones de servicios, medidores de hidrantes contra incendios y alquileres de buzones.
3. ¿Por qué la ciudad de Walla Walla está realizando este cambio?
  - a. La ciudad comenzó a utilizar nuestro programa actual en 2005. Nuestro proveedor de programa actual ya no actualizará ni respaldará el sistema, y la ciudad tuvo que pasar a un nuevo sistema financiero. La facturación de servicios públicos es un módulo del sistema de programa financiero actual de la Ciudad que comenzamos a utilizar en 2020. Nuestro nuevo sistema ofrece beneficios que no estaban incluidos en nuestro sistema actual.
4. ¿Cuándo pasara este cambio?
  - a. El Departamento de Finanzas trabajará con la compañía Tyler para transferir los datos de los clientes de nuestro sistema actual a nuestro nuevo programa entre el 1 de mayo de 2024 y el 9 de mayo de 2024.
5. ¿Este cambio afecta a otros departamentos de la ciudad o solo a la facturación de servicios públicos?
  - a. Sólo el Departamento de Facturación de Servicios Públicos se verá afectado.
6. ¿Puedo pagar mi factura de servicios públicos mientras el programa de finanzas de la ciudad esté inactivo del 1 al 9 de mayo de 2024?
  - a. NO, Finanzas no podrá aceptar pagos en efectivo, ni con tarjeta de crédito durante estas fechas. vea abajo el impacto en varios departamentos de la ciudad y formas alternativas de pagar su factura de servicios públicos durante estas fechas.
    - División Cementerio – No hay impacto en las operaciones.
    - División de Permisos – Sin impacto en las operaciones.
    - División de Recreación – Sin impacto en las operaciones.
    - División de facturación de servicios públicos: no podremos aceptar pagos en efectivo ni con tarjeta de crédito o débito durante este tiempo. El sistema en línea estará inactivo para realizar conversiones y los pagos en línea tampoco estarán disponibles durante este tiempo. Sin embargo, tome nota de las formas alternativas de pagar su factura de servicios públicos durante estas fechas:



- Los clientes pueden dejar un cheque con un representante de facturación de servicios públicos o depositarlo en el buzón de pago frente al edificio del Cuerpo de Ingenieros.
  - Los clientes pueden inscribirse en pago automático y los pagos se deducirán automáticamente de su cuenta en la fecha programada según la fecha de su factura. (El pago automático generalmente se deduce de su cuenta 15 días después de la fecha de facturación).
7. ¿Qué comprobaciones y pruebas se realizaron antes de la fecha de transferencia para garantizar que la transferencia de datos fue completa y correcta?
- a. El proceso para el cambio comenzó hace más de dos años e incluye muchas reuniones entre el personal de la ciudad y el personal de nuestro proveedor de programa para garantizar que los datos de facturación en nuestro programa actual se transfieran de manera precisa y correcta en nuestro nuevo programa (“datos de cruce”). Una vez que toda la información coincidió correctamente, la ciudad pasó varios meses “comparando” los dos programas de programa de facturación para garantizar que la información y los cálculos de facturación se realizaran en el nuevo programa como en el programa actual. Después de paralelos exitosos, la ciudad está adoptando el nuevo programa de facturación de servicios públicos.
8. ¿Tendré el mismo número de cuenta?
- a. Sí, su número de cuenta seguirá siendo el mismo. Sin embargo, el formato de su número de cuenta cambiará. Su número de cuenta cambiará de XXXXXX.XXX (6 números, punto, 3 números) a XXXXXX (6 números). Pasará de un número de 9 dígitos a un número de 6 dígitos. Los tres números después del período desaparecerán. Por ejemplo, 123456.002 cambiará a 123456.
9. ¿Mi factura se verá diferente?
- a. Sí, la factura ha sido rediseñada. Una vista previa de la factura nueva está disponible en el sitio web de la ciudad.
10. ¿Cambiará la cantidad de mi factura?
- a. No hay cambios en las tarifas de servicios públicos ni en las tasas de consumo como parte de transformación del programa. El nuevo programa de facturación de servicios públicos tampoco incluye ningún cambio en nuestros medidores de agua o en cómo se obtienen las lecturas de nuestros medidores de agua.
11. ¿Mi factura llegará al mismo tiempo y/o cambiará la fecha de vencimiento de mi factura?
- a. Sí, su factura llegará aproximadamente al mismo tiempo que suele llegar. No, la fecha de vencimiento de su factura no cambiará. Sin embargo, la ciudad planea cambiar los ciclos de facturación a finales de este año y comunicaremos ese cambio a medida que nos acerquemos a la actualización (anticipado para el cuarto trimestre de 2024).
12. Estoy establecido para Pago automático a través de la Ciudad. ¿Necesito cambiar algo?
- a. No, no es necesario realizar ningún cambio. Si ya configuró el pago automático, continuará procesándose normalmente.

A WONDERFUL PLACE TO **LIVE WORK PLAY**



13. Realizo mis pagos a través del programa Bill Pay de mi banco. ¿Necesito cambiar algo?
    - a. Sí, debe iniciar sesión en su programa Bill Pay y actualizar su número de cuenta al nuevo formato (consulte la P-8) lo antes posible. Por ejemplo, la cuenta 123456.002 cambiará a la cuenta 123456.
  14. ¿Podré ver mis estados de cuenta y mi saldo inmediatamente después de la conversión?
    - a. Sí, puede ver sus estados de cuenta y el saldo adeudado inmediatamente después de la conversión. Para hacerlo, deberá visitar el Portal de facturación de servicios públicos en línea de la ciudad y configurar una cuenta utilizando el nuevo formato de número de cuenta (consulte la P-8).
  15. La División de Facturación de Servicios Públicos estará fuera de servicio durante el 1 de mayo de 2024 hasta el 9 de marzo de 2024. ¿Qué pasa si compro o vendo una casa durante esas fechas?
    - a. Durante estas fechas se aceptarán solicitudes de entrada/salida por compra/venta; sin embargo, no se procesarán hasta después del 9 de mayo de 2024. Parte del procesamiento de estas solicitudes es obtener una lectura final del medidor de agua de la propiedad y, dado que la Ciudad usa medidores AMI, podremos obtener la lectura de manera retroactiva.
  16. Me mudaré a otra casa dentro de Walla Walla Walla. ¿Cambiará mi número de cuenta?
    - a. Sí, su número de cuenta cambiará. Los números de cuenta son exclusivos de la propiedad y se asignan por dirección de servicio y/o por cada medidor de agua ubicado en esa dirección de servicio.
  17. Me gustaría inscribirme en estados de cuenta electrónicos. ¿Cómo hago eso y qué tan práctico es?. Podrás inscribirte de dos formas:
    - i. Una vez que haya creado una cuenta en el nuevo Portal de facturación de servicios públicos, podrá inscribirse en facturas electrónicas.
    - ii. Puede llamar o enviar un correo electrónico al servicio de atención al cliente y solicitar que lo registren en facturas electrónicas.
  - b. La inscripción para las facturas electrónicas entrará rápidamente el próximo pago para la propiedad.
18. ¿Habrá personal disponible por teléfono durante la conversión del 1 de mayo de 2024 al 9 de mayo de 2024?
  - a. El personal de facturación de servicios públicos estará en la oficina y ayudará a nuestros clientes sin cita previa a realizar pagos de facturación de servicios públicos utilizando nuestros métodos de pago alternativos (consulte la P-6). Aunque la mayoría de nuestros datos serán importados, el personal de Facturación de Servicios Públicos también ayudará a completar algunos ingresos de datos requeridos en nuestro nuevo programa para la conversión. Teniendo esto en cuenta, la División de Facturación de Servicios Públicos habrá retrasado el tiempo de respuesta a las llamadas telefónicas. Deje un mensaje de correo de voz y el personal de facturación de servicios públicos le devolverá la llamada lo antes posible en el orden en que se reciban los mensajes. También puede comunicarse con nuestra oficina por correo electrónico a [ar@wallawallawa.gov](mailto:ar@wallawallawa.gov).

A WONDERFUL PLACE TO **LIVE WORK PLAY**



Entendemos que cualquier transición de programa puede implicar algunos ajustes, pero nuestro personal dedicado de facturación de servicios públicos está trabajando incansablemente para garantizar una transición sin problemas. Intentaremos ser flexibles y complacientes durante este período de transición. Gracias por su paciencia y comprensión durante este emocionante momento de cambio. Estamos comprometidos a mejorar nuestros servicios y esperamos brindarle un mejor servicio con nuestro nuevo programa de facturación de servicios públicos.

| A WONDERFUL PLACE TO **LIVE WORK PLAY** |

15 N. 3rd Ave., Walla Walla, WA 99362 | 509.527.4423 | [ar@walawallawa.gov](mailto:ar@walawallawa.gov)