



Preguntas Frecuentes Sobre El Nuevo Portal del Cliente en Línea de Sharyland Utilities

Estas Preguntas Frecuentes se actualizarán periódicamente con la información más reciente. Si usted tiene alguna duda o desea información adicional, por favor póngase en contacto con nuestro Departamento de Servicio al Cliente al **800-442-8688** o envíenos un correo electrónico a **customerservice@sharyland.com**.

1. ¿Hay una versión en español del portal del cliente en línea?

Lamentablemente, la versión en español del portal no está disponible. Sin embargo, se han asignado representantes de servicio al cliente que hablan español que estarán encantados de ayudarle a utilizar el portal. Por favor envíenos un correo electrónico a **customerservice@sharyland.com** o llame al **800-442-8688** para obtener ayuda.

2. ¿Qué es el portal del cliente en línea?

Sharyland Utilities ofrece ahora un portal de clientes en línea que ofrece una visión en tiempo real de la información de su cuenta de electricidad, tales como facturas y pagos realizados. También le permite realizar y solicitar cambios a su cuenta. Ahora, también tendrá la opción de solicitar una versión digital de su factura que será enviada a su correo electrónico.

3. ¿Cómo me conecto? ¿Cómo puedo empezar?

La primera vez que visita el portal, se le pedirá que cree una nueva cuenta y contraseña usando el número de cuenta que se encuentra en la sección de cupón de pago de su factura.

4. Tengo más de un medidor en mi cuenta. ¿Seré capaz de ver la información de todos mis medidores?

Sí, usted será capaz de acceder a la información de todos los medidores relacionados con su cuenta. Es por ello que se debe utilizar el número de cuenta que se encuentra en la sección de cupón de pago de su factura la primera vez que realice la configuración de su cuenta en línea y contraseña. Este número de cuenta enlazará la información de sus otros medidores.

5. Me he dado cuenta de que alguna información relacionada a mi cuenta antes de febrero de 2012 no está disponible en el portal. ¿Por qué es eso?

Como parte de nuestros continuos esfuerzos para mejorar el servicio al cliente, Sharyland cambió su sistema de facturación en enero de 2012. Como parte de la conversión al nuevo sistema, tuvimos que cambiar nuestra forma de crear e imprimir facturas. A pesar de que fuimos capaces de transferir todos los datos históricos con éxito al nuevo sistema, no logramos transferir las imágenes digitales de las facturas anteriores. Además, tuvimos que cambiar la forma en que las facturas de grupo eran creadas para los clientes con medidores múltiples. Si desea obtener información de su cuenta antes de febrero de 2012 y no la puede encontrar en el portal, por favor póngase en contacto con nuestro Departamento de Servicio al Cliente.

6. ¿Qué otros servicios se pueden solicitar a través del portal?

Usted puede utilizar el portal del cliente para enviar un mensaje electrónico a nuestro Departamento de Servicio al Cliente para:

- Solicitar una nueva conexión de servicio eléctrico
- Solicitar la desconexión de servicio eléctrico existente
- Actualizar su número de teléfono o dirección de facturación

Simplemente haga clic en la sección "Contact Us" del portal. Una vez que usted nos envía un mensaje, uno de nuestros representantes de servicio al cliente responderá a su solicitud dentro de dos días hábiles.