

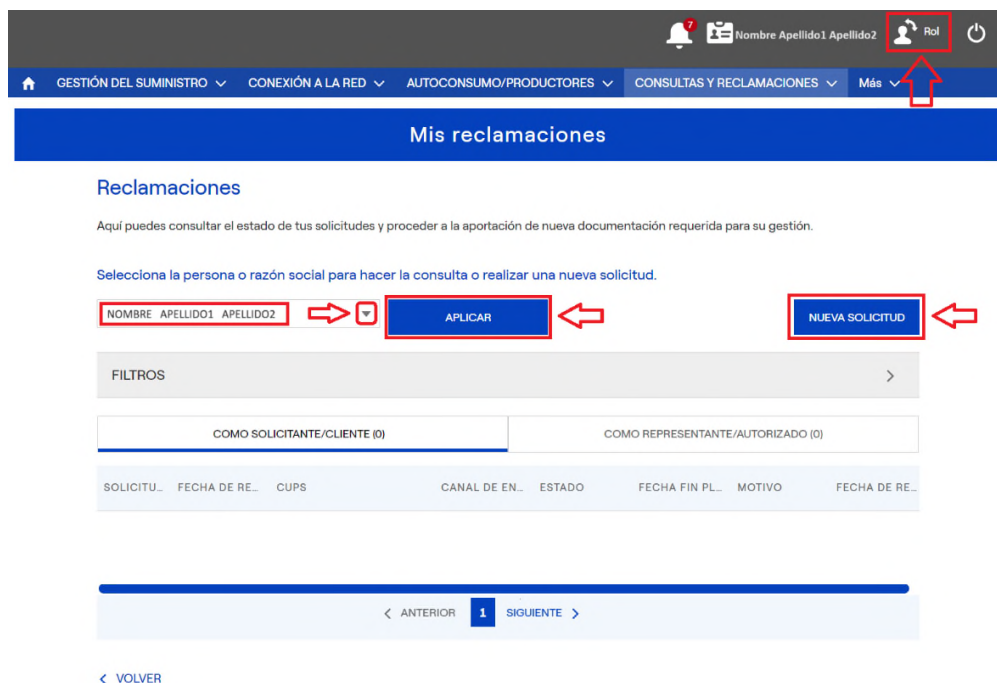
Apertura de solicitudes de sustitución de equipos de medida en el área privada de la web.

- A) Acceso al apartado “Mis reclamaciones”
Se realiza a través del menú “Más→Mis reclamaciones”:



- B) En función del tipo de autorización:
- Como Representante: se deberá escoger el Rol en la parte superior.
 - **Como Autorizado:** escoger el cliente autorizador desde el desplegable y pulsar el botón “Aplicar”.

Para abrir la petición, pulsar el botón “Nueva solicitud”:



C) En el paso 1, seleccionar la opción “Sobre un contrato ya existente (Facturación de consumos, Contratación, Contadores, Certificados...)” y pulsar el botón “Siguiente”:

Mis reclamaciones

Nueva Solicitud

Aquí puedes realizar una nueva solicitud y aportar la información necesaria para su gestión.

Selecciona el tipo de solicitud

Paso 1 Paso 2 Paso 3 Paso 4 Paso 5 Paso 6

Por favor, escoge una opción:

- Sobre un contrato ya existente (Facturación de consumos, Contratación, Contadores, Certificados...)
- Sobre un expediente de nuevo suministro o gestiones de acometidas
- Sobre un expediente o factura de anomalía o fraude
- Errores en la WEB/APP (Visualización de curvas, consumos..., funcionamiento general de la web o la APP)
- Autoconsumo (Consultas y facturación de energía de autoconsumidores)
- Atención personal (Atención recibida, retraso en la atención, ...)
- Equipos y elementos de la red de distribución (Actuación sobre postes, torres, transformadores, vertidos...)

SIGUIENTE

D) En el paso 2, seleccionar la opción “Contadores (equipos de medida) y precintos” y pulsar el botón “Siguiente”:

Mis reclamaciones

Nueva Solicitud

Aquí puedes realizar una nueva solicitud y aportar la información necesaria para su gestión.

Selecciona el tipo de solicitud

✓ Paso 1 Paso 2 Paso 3 Paso 4 Paso 5 Paso 6

Por favor, escoge una opción:

- Calidad de suministro
- Contadores (equipos de medida) y precintos
- Contratación
- Cortes y reenganches
- Daños
- Facturación
- Solicitud de descargo
- Certificados y copias de facturas

ANTERIOR **SIGUIENTE**

- E) En el paso 3, seleccionar la opción “Solicitud de revisión (del contador, del ICP...), sustitución de equipos de medida, unificación de contadores, ...” y pulsar el botón “Siguiente”:

Nueva Solicitud

Aquí puedes realizar una nueva solicitud y aportar la información necesaria para su gestión.

Selecciona el tipo de solicitud

Por favor, escoge una opción:

- Contador en factura distinto al instalado (Necesaria fotografía mostrando nitidamente el código de barras, número de serie, marca, modelo, lecturas, ...)
- Solicitud de precintado y desprecintado
- Solicitud de revisión (del contador, del ICP...), sustitución de equipos de medida, unificación de contadores, ...

ANTERIOR SIGUIENTE

- F) En el paso 4, se ha de detallar la solicitud en el apartado comentarios y se da la posibilidad de adjuntar documentación.

En comentarios hay que aportar la siguiente información:

- Contacto de la persona que aportará/recepcionará el/los equipos y estará presente en su puesta en servicio (nombre y nº de teléfono móvil)
- nº de serie del /los equipo/s de cliente
- Cambio que solicita (contador, transformadores, modem o la combinación) tanto por cambio de propiedad como por cambio de equipo sin cambio de propiedad.

Tras aportar la información requerida, pulsar el botón “Siguiente”.

Nombre Apellido1 Apellido2 Rol

GESTIÓN DEL SUMINISTRO CONEXIÓN A LA RED AUTOCONSUMO/PRODUCTORES CONSULTAS Y RECLAMACIONES Más

Mis reclamaciones

Nueva Solicitud

Aquí puedes realizar una nueva solicitud y aportar la información necesaria para su gestión.

Selecciona el tipo de solicitud

Paso 4 Paso 5 Paso 6

Por favor, explica el motivo de la solicitud lo más detalladamente posible:

Anotar en comentarios la siguiente información:

- Contacto de la persona que aportará/recepcionará el/los equipos y estará presente en su puesta en servicio (nombre y n.º de teléfono móvil)
- Cambio que solicita (contador, transformadores, modem o la combinación) y el motivo del cambio.
- Número de serie del /los equipo/s de cliente.

Tipo de documento

Otros (descripción en comentarios) Opcional

Debes seleccionar un tipo de documento antes de adjuntar archivos.

Aportar comentario

Descripción breve del contenido del documento Opcional

PULSA AQUÍ PARA SELECCIONAR UN ARCHIVO.

Extensiones permitidas:
.txt .pdf .msg .jpg .jpeg .png .doc .docx .rar .xls .xlsx .zip .csv

ANTERIOR SIGUIENTE

- G) En el paso 6, seleccionar el motivo *“Sustitución de equipos de medida”*, escoger el CUPS (si hubiera más de uno) del suministro sobre el cual se quiere realizar la solicitud y pulsar el botón *“Guardar”*.

Mis reclamaciones

Nueva Solicitud

Aquí puedes realizar una nueva solicitud y aportar la información necesaria para su gestión.

Selecciona el tipo de solicitud



Formulario Creación de Reclamación

Tipologías

Motivo (*)

Sustitución de equipos de medida

Comentarios

Comentario Apertura (*)

Anotar en comentarios la siguiente información:

- Contacto de la persona que aportará/recepcionará el/los equipos y estará presente en su puesta en servicio (nombre y n° de teléfono móvil)
- Cambio que solicita (contador, transformadores, modem o la combinación) y el motivo del cambio.
- Número de serie del /los equipo/s de cliente.

Objetos

FILTROS

CUPS	DIRECCIÓN	TITULAR	
ES0031400000000000AB0F	CL CALLE NUM. 41000 SEVILLA	APELLIDO1 APELLIDO2 - 11111111A	SELECCIONAR

< ANTERIOR 1 SIGUIENTE >

CUPS (*)

ANTERIOR

GUARDAR