

Instructivo Uso Oficina Virtual

Canales de Pagos

OFICINA VIRTUAL EDESUR DOMINICANA

Noviembre 2020

Contenido

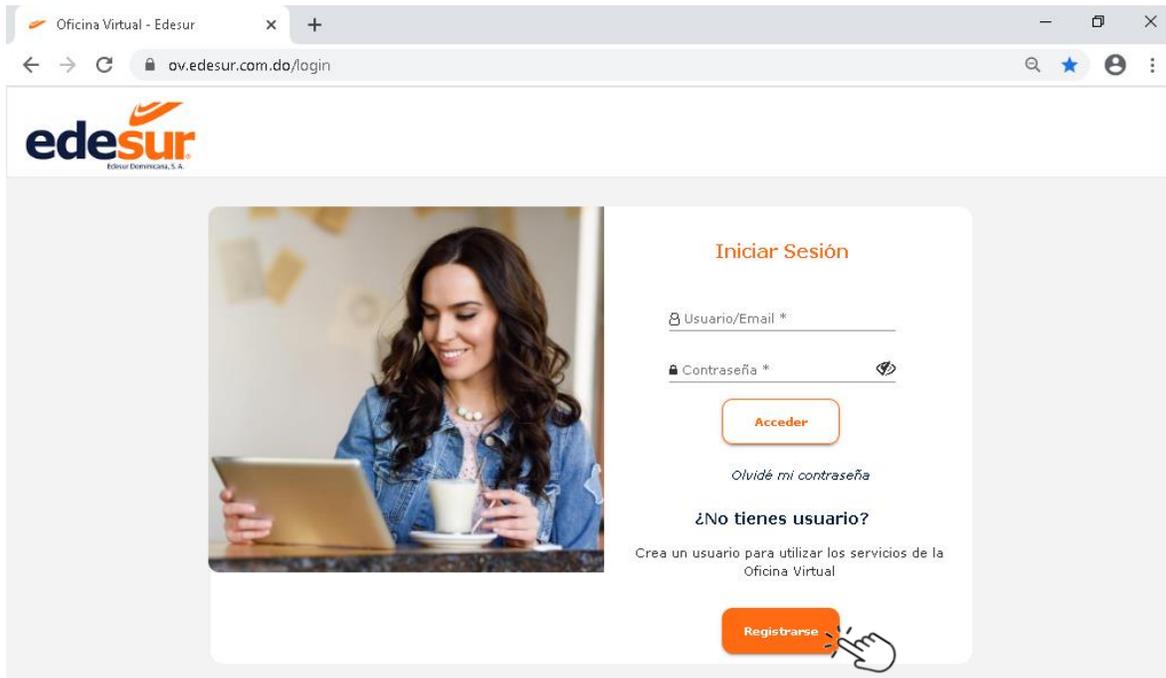
1	Registro	3
1.1	Clientes Regulares	3
1.2	Grandes Clientes	11
2	Panel de Clientes	19
3	Servicios	22
3.1	Solicitud de Nuevos Contratos	22
3.2	Generar Reclamos	26
3.3	Solicitud Apertura de Cut Out	31
4	Pagos	35
4.1	Registro de Tarjetas Para Pagos	35
4.2	Pago a Cuenta.....	37
4.3	Pago Express.....	42
4.4	Inscribir y Programar Pagos Recurrentes	45
5	Consultas	50
5.1	Contratos.....	50
5.2	Consumos.....	53
5.3	Duplicados de Facturas	55
5.4	Histórico de Pagos.....	57
5.5	Transacciones OV	59
5.6	Reclamaciones.....	60
5.7	Nuevos Contratos.....	61
5.8	Apertura Cut Out.....	63

1 Registro

1.1 Clientes Regulares

Paso 1. Coloque en su buscador de preferencia la dirección electrónica de la Oficina Virtual EDESUR: <https://ov.edesur.com.do/login>

Paso 2. Hacer clic en el botón “Registrarse”



Paso 3. Indicar el tipo de registro, de acuerdo a su servicio.

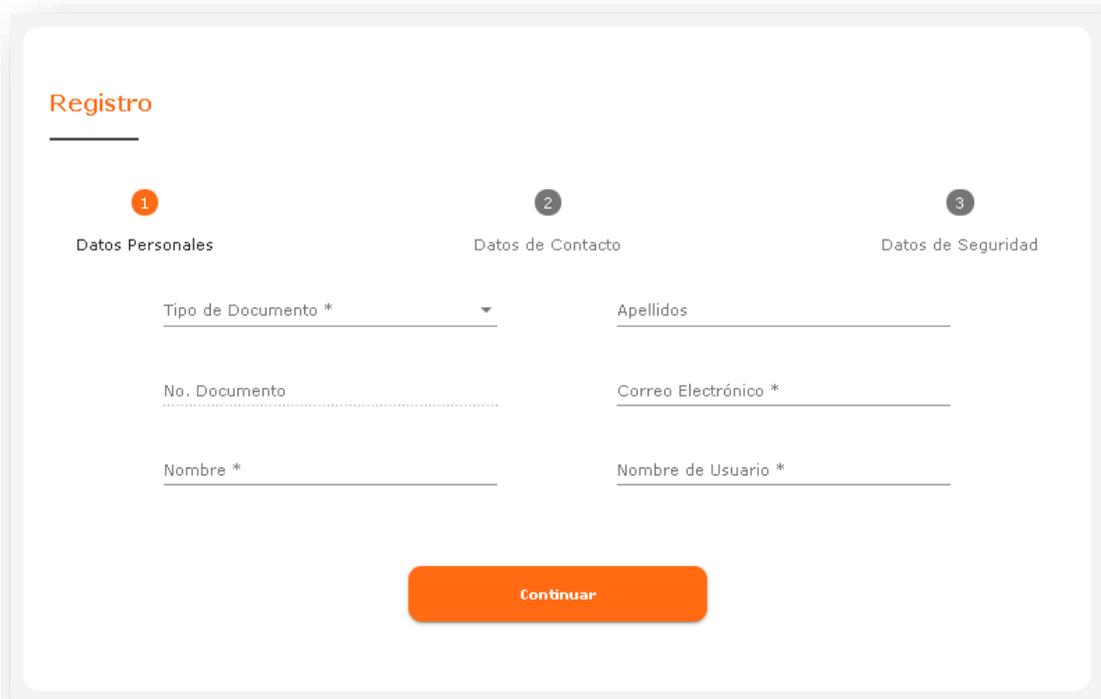


Existen dos tipos: “Grandes clientes” cuyo consumo es superior a 10 KW y “Clientes regulares” cuyo consumo es inferior a 10 KW.

Paso 4. Validar que ha elegido el tipo de cliente correcto.



Paso 5. Completar los campos solicitados en la ventana “**Datos personales**”



Registro

1 Datos Personales 2 Datos de Contacto 3 Datos de Seguridad

Tipo de Documento * Apellidos

No. Documento Correo Electrónico *

Nombre * Nombre de Usuario *

Continuar

5.1 Al hacer clic en el campo “**Tipo de documento**” se abrirá una lista desplegable con las opciones:

RNC
Pasaporte
Cédula
Residencia Legal

Debe seleccionar el que corresponde al documento que desea utilizar para su registro.

5.2 Colocar el número correspondiente al documento en el campo “**No. Documento**” sin guiones.

5.3 En el campo “**Nombre**” debe escribir sus nombres sin caracteres (puntos, comas, números, etc.)

5.4 En el campo “**Apellidos**” debe escribir sus apellidos sin caracteres (puntos, comas, números, etc.)

5.5 Debe completar el campo “**correo electrónico**”, con una dirección de correo hábil.

Nota: A través de esta cuenta proporcionada, recibirá todas las notificaciones procedentes de la Oficina virtual: validación de la cuenta, comprobantes de pagos, etc.

5.6 Elegir un nombre de usuario para acceder a la Oficina Virtual y colocarlo en el campo “**Nombre de usuario**”.

Paso 6. Verificar las informaciones escritas en cada uno de los campos y hacer clic en el botón “**Continuar**”.

Registro

1 Datos Personales

Tipo de Documento *
Cédula

No. Documento *
000-0000000-0

Nombre *
MAYERLI ELISABET

2 Datos de Contacto

Apellidos
TEJEDA BYAS

Correo Electrónico *
tejedamayerli@hotmail.com

Nombre de Usuario *
mayerlitejeda

3 Datos de Seguridad

Continuar



Paso 7. Completar los campos solicitados en la ventana “**Datos de Contacto**”.

Registro

1 Datos Personales 2 Datos de Contacto 3 Datos de Seguridad

País Documento
República Dominicana

Teléfono Oficina

Teléfono Celular *

Teléfono Casa

Atrás Continuar

Paso 8. Verificar los números de contacto escritos en cada uno de los campos y hacer clic en el botón “Continuar”.

Registro

1 Datos Personales 2 Datos de Contacto 3 Datos de Seguridad

País Documento
República Dominicana

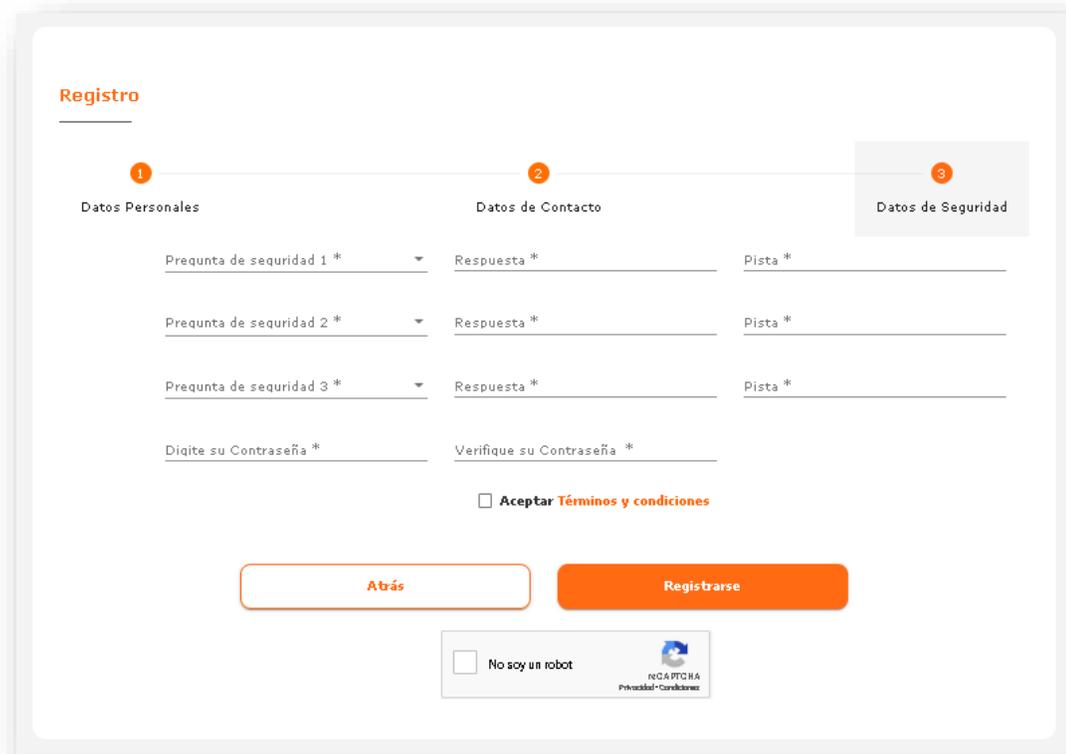
Teléfono Oficina
(829) 470-6292

Teléfono Celular *
(829) 740-8357

Teléfono Casa
(809) 778-8357

Atrás Continuar

Paso 9. Completar los campos solicitados en la ventana “**Datos de Seguridad**”.



9.1 Se requiere seleccionar 3 preguntas, dentro de las opciones predeterminadas en las listas desplegables de los campos “**Pregunta de seguridad 1, 2 y 3**”.

9.2 Colocar las respuestas de cada pregunta seleccionada en los campos “**Respuesta**”.

9.3 Colocar una información que le recuerde la respuesta que corresponde a su pregunta de seguridad, en los campos “**Pista**”.

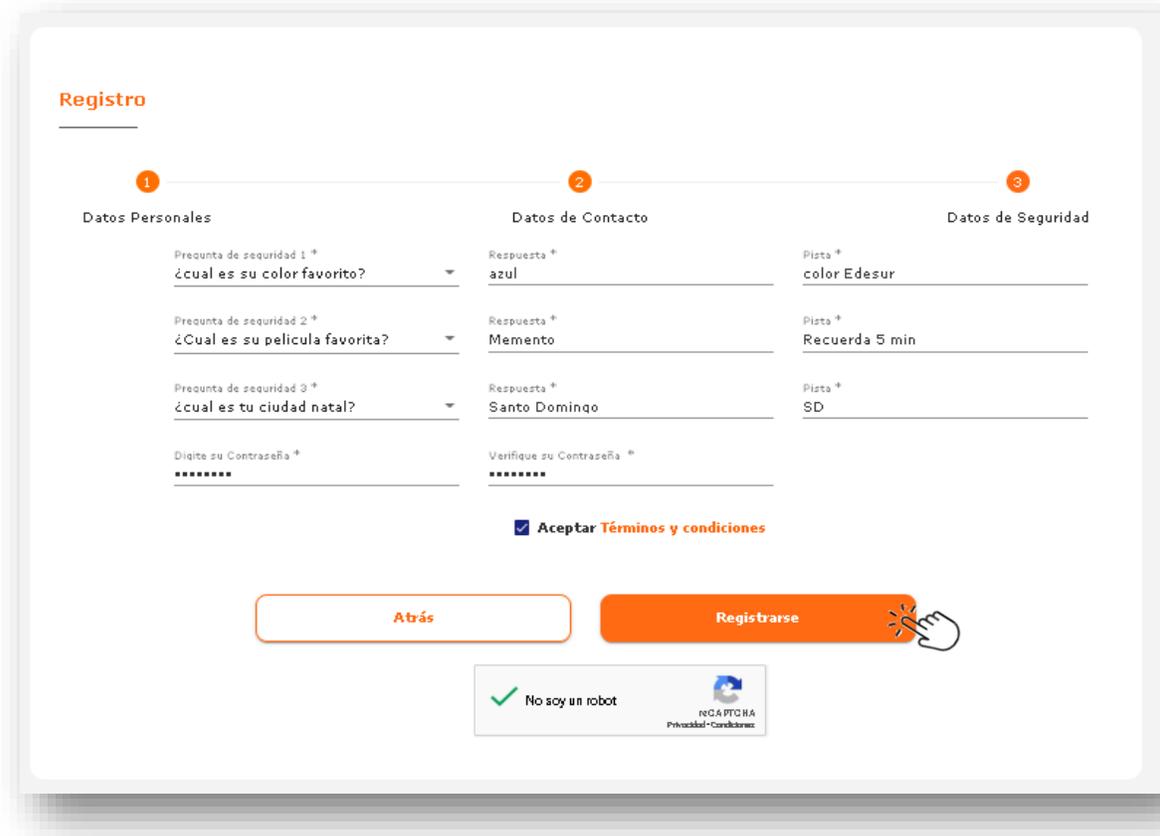
9.4 Completar los campos “**Digite su contraseña**” y “**verifique su contraseña**” con la contraseña que utilizará para acceder a la Oficina Virtual.

9.5 Hacer clic en “**Términos y condiciones**” y una vez leído, hacer clic en el cuadro de “**Aceptar**”.

9.6 Hacer clic en el cuadro “**No soy un robot**”.

- ¿Cual es el nombre de su madre?
- ¿cual es su color favorito?
- ¿Cual es su pelicula favorita?
- ¿Cuál es el nombre de tu primera mas...
- ¿deporte preferido?
- ¿cual es tu ciudad natal?

Paso 9. Verificar las informaciones colocadas en cada uno de los campos y hacer clic en el botón “Registrarse”.



Registro

1 Datos Personales

2 Datos de Contacto

3 Datos de Seguridad

Pregunta de seguridad 1 +
¿cual es su color favorito? azul

Pregunta de seguridad 2 +
¿Cual es su pelicula favorita? Memento

Pregunta de seguridad 3 +
¿cual es tu ciudad natal? Santo Domingo

Plata +
color Edesur

Plata +
Recuerda 5 min

Plata +
SD

Digite su Contraseña +

Verifique su Contraseña +

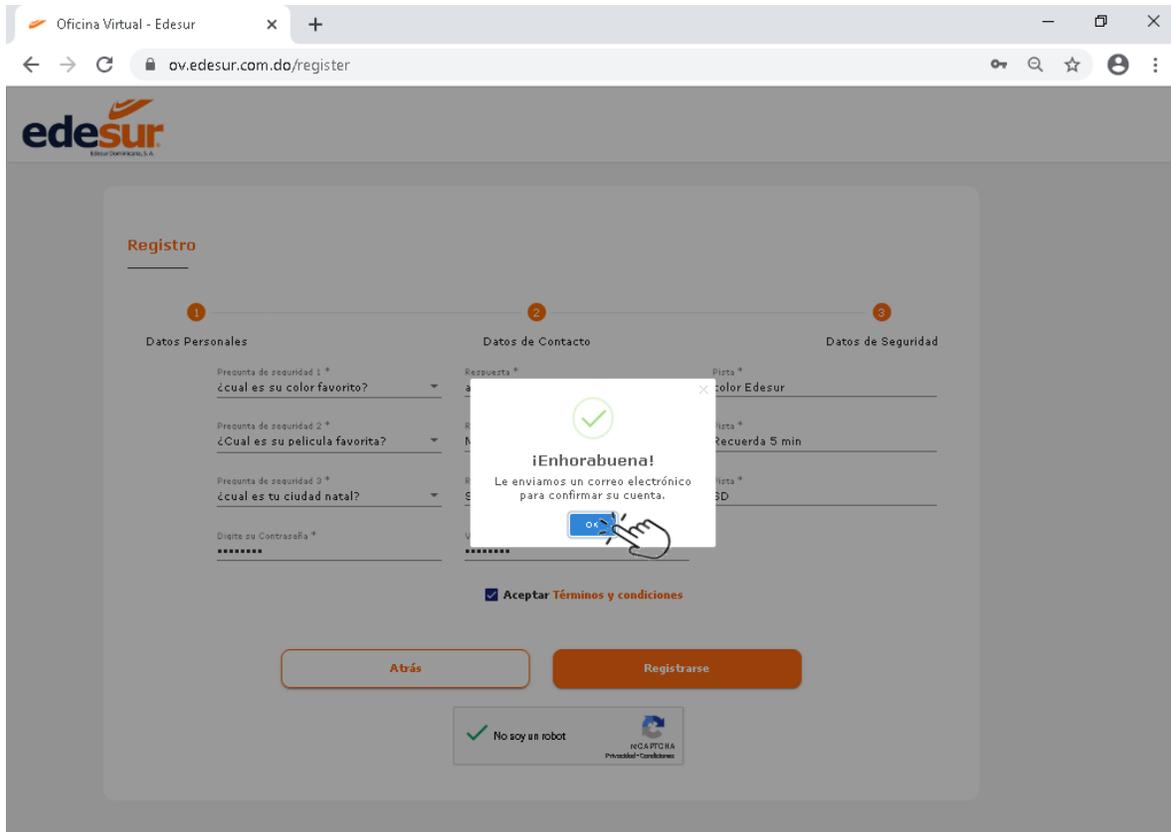
Aceptar **Términos y condiciones**

Atrás Registrarse

No soy un robot

RECAPTCHA
Privacidad • Condiciones

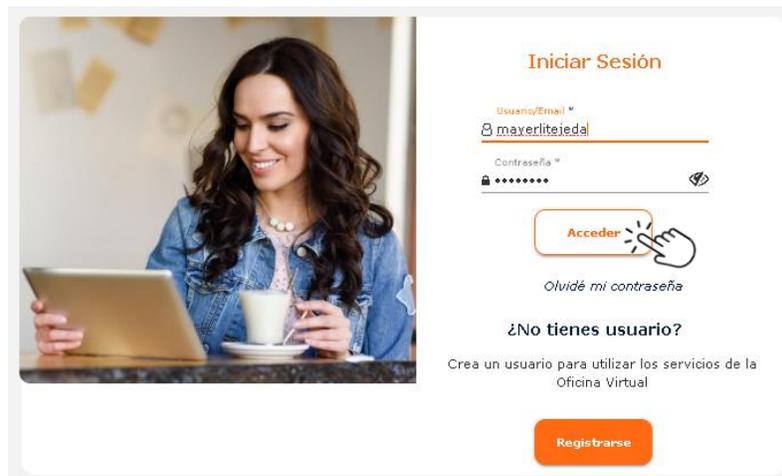
Paso 10. Hacer clic en el botón “OK” del cuadro de confirmación y dirigirse al correo electrónico suministrado en su suscripción, para confirmar su cuenta.



Recibirá de forma automática un correo de confirmación en su dirección de correo electrónico, el cliente debe buscar en la “Bandeja de entrada” y seguir los pasos indicados en el mismo para la confirmación de su cuenta.

De no encontrar el correo en “Bandeja de entrada” es posible que se encuentre en la bandeja “correo no deseado”.

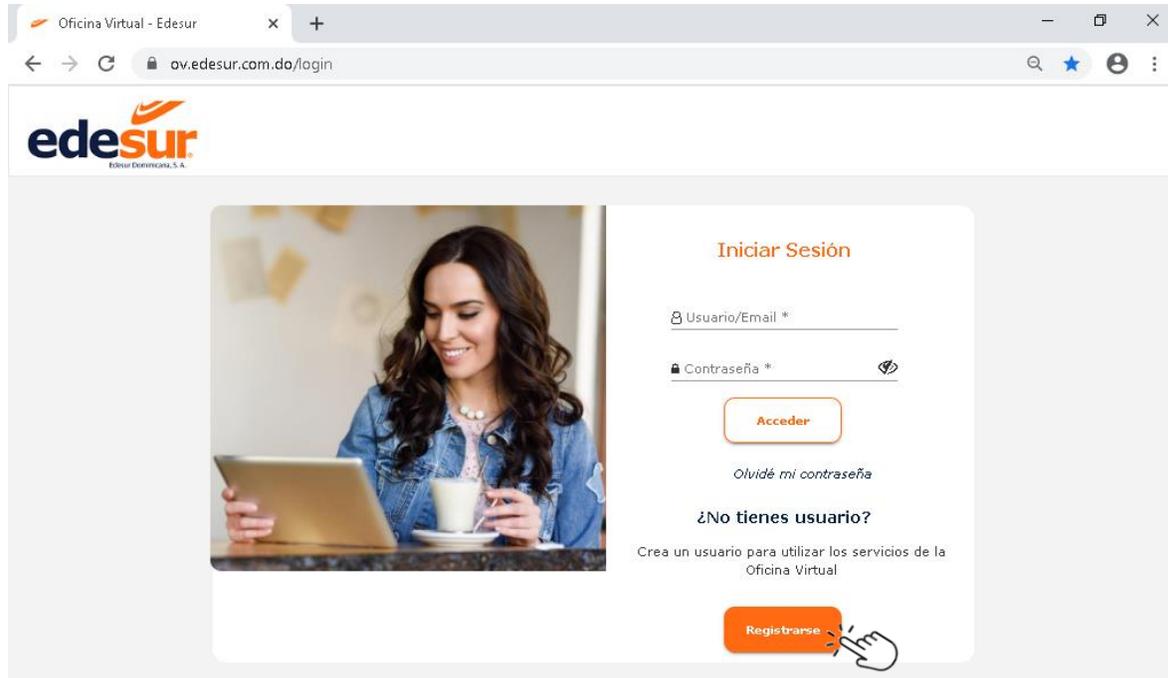
Paso 11. Ingresar a Oficina Virtual. Colocar usuario, contraseña y hacer clic en el botón “Acceder”.



1.2 Grandes Clientes

Paso 1. Coloque en su buscador de preferencia la dirección electrónica de la Oficina Virtual Edesur: <https://ov.edesur.com.do/login>

Paso 2. Hacer clic en el botón “Registrarse”

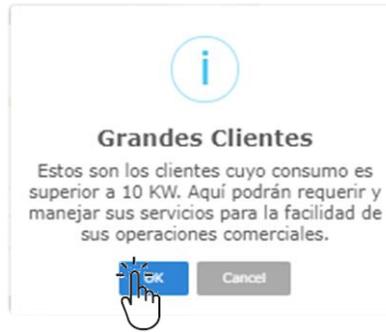


Paso 3. Indicar el tipo de registro, de acuerdo a su servicio.



Existen dos tipos: “**Grandes clientes**” cuyo consumo es superior a 10 KW y “**Cientes regulares**” cuyo consumo es inferior a 10 KW.

Paso 4. Validar que ha elegido el tipo de cliente correcto.



Paso 5. En la ventana de “**Registro de grandes clientes**” Completar los campos solicitados en la ventana “**Datos personales**”

5.1 Al hacer clic en el campo “**Tipo de documento**” se abrirá una lista desplegable con las opciones:



Debe seleccionar el que corresponde al documento que desea utilizar para su registro.

5.2 Colocar el número correspondiente al documento en el campo “**No. Documento**” sin guiones.

5.3 En el campo “**Nombre**” debe escribir sus nombres sin caracteres (puntos, comas, números, etc.)

5.4 En el campo “**Apellidos**” debe escribir sus apellidos sin caracteres (puntos, comas, números, etc.)

5.5 Debe completar el campo “**correo electrónico**”, con una dirección de correo hábil.

Nota: A través de esta cuenta proporcionada, recibirá todas las notificaciones procedentes de la Oficina virtual: validación de la cuenta, comprobantes de pagos, etc.

5.6 Elegir un nombre de usuario para acceder a la Oficina Virtual y colocarlo en el campo “**Nombre de usuario**”.

Paso 6. Verificar las informaciones escritas en cada uno de los campos y hacer clic en el botón “**Continuar**”.

Registro

1 **Datos Personales** 2 **Datos de Contacto** 3 **Datos de Seguridad**

Tipo de Documento *
Cédula

No. Documento *
000-0000000-0

Nombre *
MAYERLI ELISABET

Apellidos
TEJEDA BYAS

Correo Electrónico *
tejedamayerli@hotmail.com

Nombre de Usuario *
mayerlitejeda

Continuar

Paso 7. Completar los campos solicitados en la ventana “**Datos de Contacto**”.

Nota: El campo “**País Documento**” será completado de forma automática y no estará habilitado para editar.

Registro de grandes clientes

1 **Datos Personales** 2 **Datos de Contacto personal** 3 **Datos de Personas interesadas** 4 **Datos de Seguridad**

Teléfono Celular
(809) 747-7267

Teléfono Casa
(809) 683-9292

Teléfono Oficina
(809) 683-9393

País Documento
República Dominicana

Atrás **Continuar**

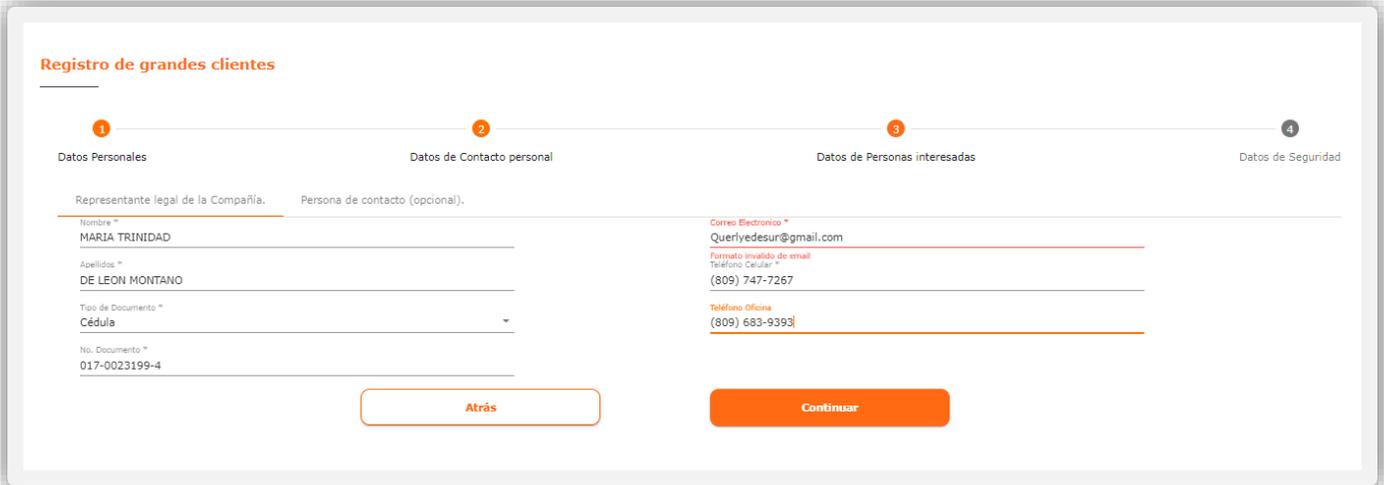
Paso 8. Verificar los números de contacto escritos en cada uno de los campos y hacer clic en el botón “**Continuar**”.



Paso 9. Completar los campos solicitados en la ventana **“Datos de la persona interesada”**.

9.1 Completar los datos requeridos en la pestaña de **“Representante Legal de la compañía”**

9.2 En la pestaña de **“Persona de Contacto”** Completar si el representante legal no es la misma persona que maneja la cuenta



Registro de grandes clientes

1 Datos Personales 2 Datos de Contacto personal 3 Datos de Personas interesadas 4 Datos de Seguridad

Representante legal de la Compañía. Persona de contacto (opcional).

Nombre *
MARIA TRINIDAD

Apellidos *
DE LEON MONTANO

Tipo de Documento *
Cédula

No. Documento *
017-0023199-4

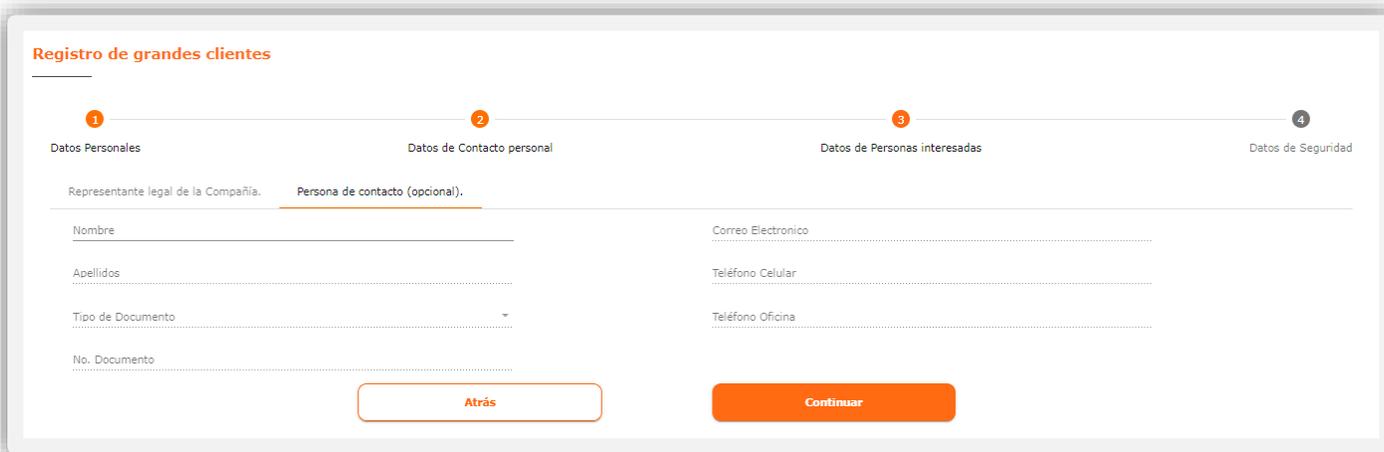
Correo Electronico *
Querlyedesur@gmail.com

Formato invalido de email

Teléfono Celular *
(809) 747-7267

Teléfono Oficina
(809) 683-9393

Atrás Continuar



Registro de grandes clientes

1 Datos Personales 2 Datos de Contacto personal 3 Datos de Personas interesadas 4 Datos de Seguridad

Representante legal de la Compañía. Persona de contacto (opcional).

Nombre

Apellidos

Tipo de Documento

No. Documento

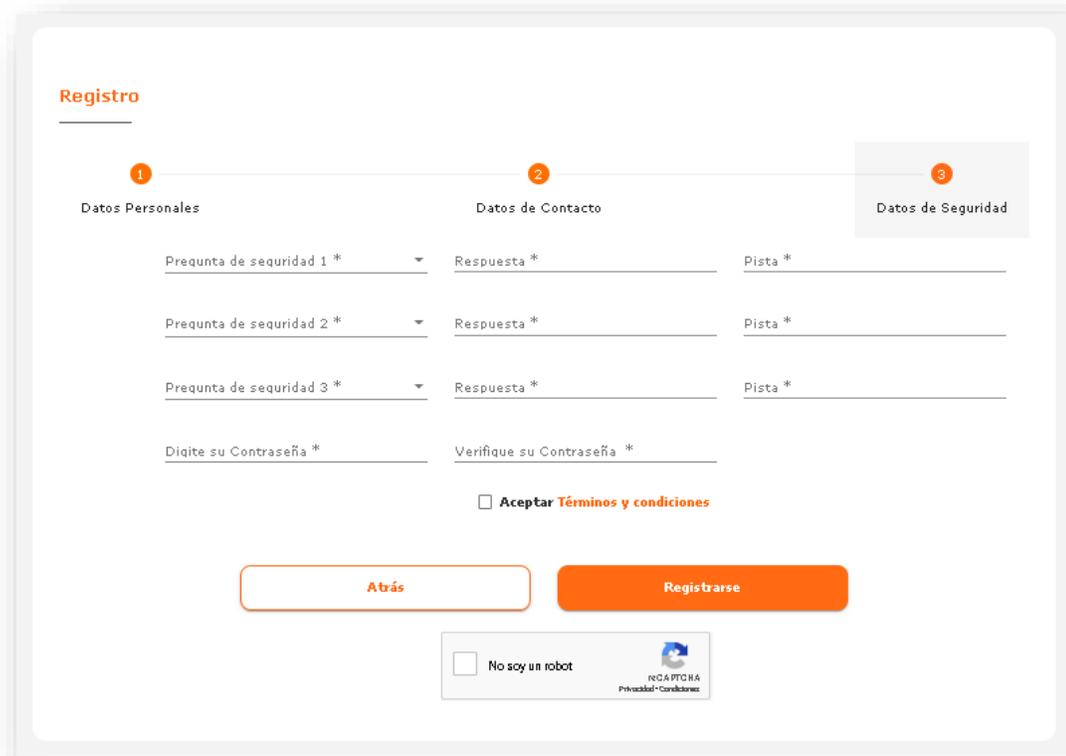
Correo Electronico

Teléfono Celular

Teléfono Oficina

Atrás Continuar

Paso 10. Completar los campos solicitados en la ventana “**Datos de Seguridad**”.



10.1 Se requiere seleccionar 3 preguntas, dentro de las opciones predeterminadas en las listas desplegables de los campos “**Pregunta de seguridad 1, 2 y 3**”.

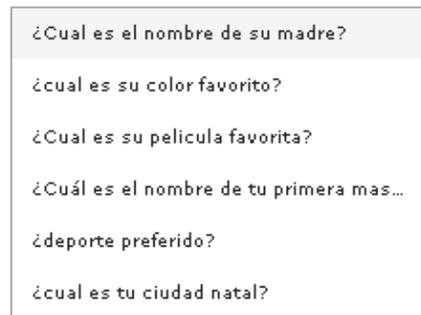
10.2 Colocar las respuestas de cada pregunta seleccionada en los campos “**Respuesta**”.

10.3 Colocar una información que le recuerde la respuesta que corresponde a su pregunta de seguridad, en los campos “**Pista**”.

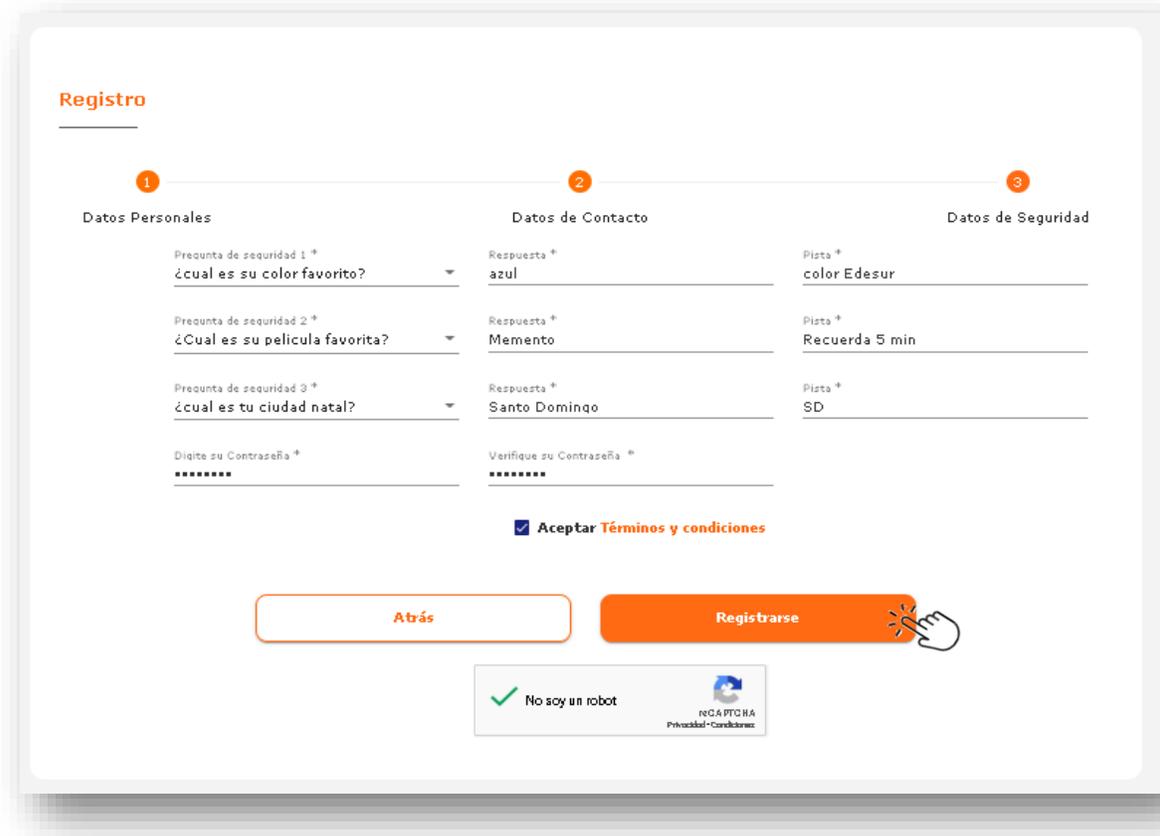
10.4 Completar los campos “**Digite su contraseña**” y “**verifique su contraseña**” con la contraseña que utilizará para acceder a la Oficina Virtual.

10.5 Hacer clic en “**Términos y condiciones**” y una vez leído, hacer clic en el cuadro de “**Aceptar**”.

10.6 Hacer clic en el cuadro “**No soy un robot**”.



Paso 9. Verificar las informaciones colocadas en cada uno de los campos y hacer clic en el botón “Registrarse”.



Registro

1 Datos Personales

Pregunta de seguridad 1 +
¿cual es su color favorito? ▼

Pregunta de seguridad 2 +
¿Cual es su pelicula favorita? ▼

Pregunta de seguridad 3 +
¿cual es tu ciudad natal? ▼

Digite su Contraseña +

2 Datos de Contacto

Respuesta +
azul

Respuesta +
Memento

Respuesta +
Santo Domingo

Verifique su Contraseña +

3 Datos de Seguridad

Plata +
color Edesur

Plata +
Recuerda 5 min

Plata +
SD

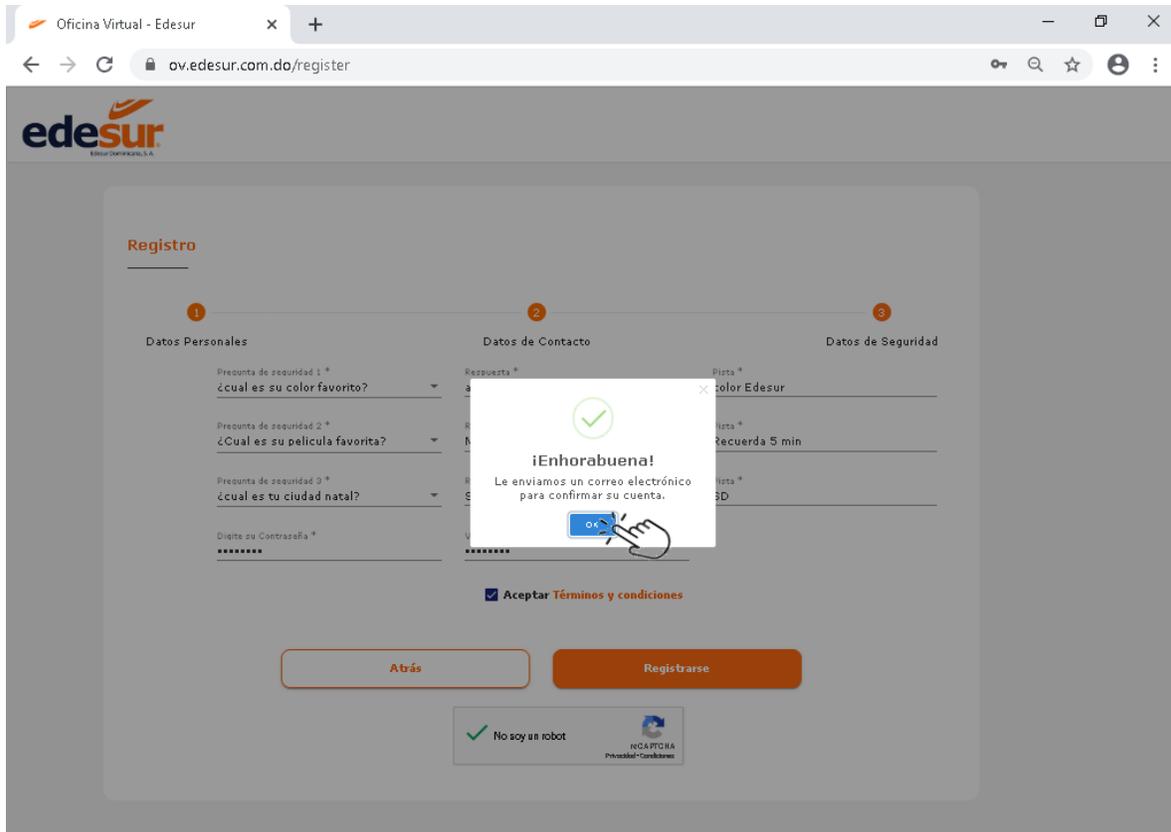
Aceptar **Términos y condiciones**

Atrás Registrarse

No soy un robot

RECAPTCHA
Privacidad • Condiciones

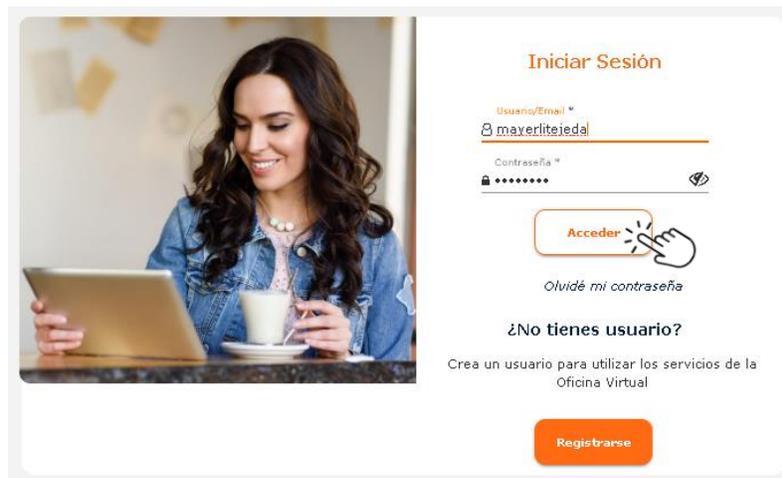
Paso 10. Hacer clic en el botón “OK” del cuadro de confirmación y dirigirse al correo electrónico suministrado en su suscripción, para confirmar su cuenta.



Recibirá de forma automática un correo de confirmación en su dirección de correo electrónico, el cliente debe buscar en la “Bandeja de entrada” y seguir los pasos indicados en el mismo para la confirmación de su cuenta.

De no encontrar el correo en “Bandeja de entrada” es posible que se encuentre en la bandeja “correo no deseado”.

Paso 11. Ingresar a Oficina Virtual. Colocar usuario, contraseña y hacer clic en el botón “Acceder”.



PERFIL DEL CLIENTE

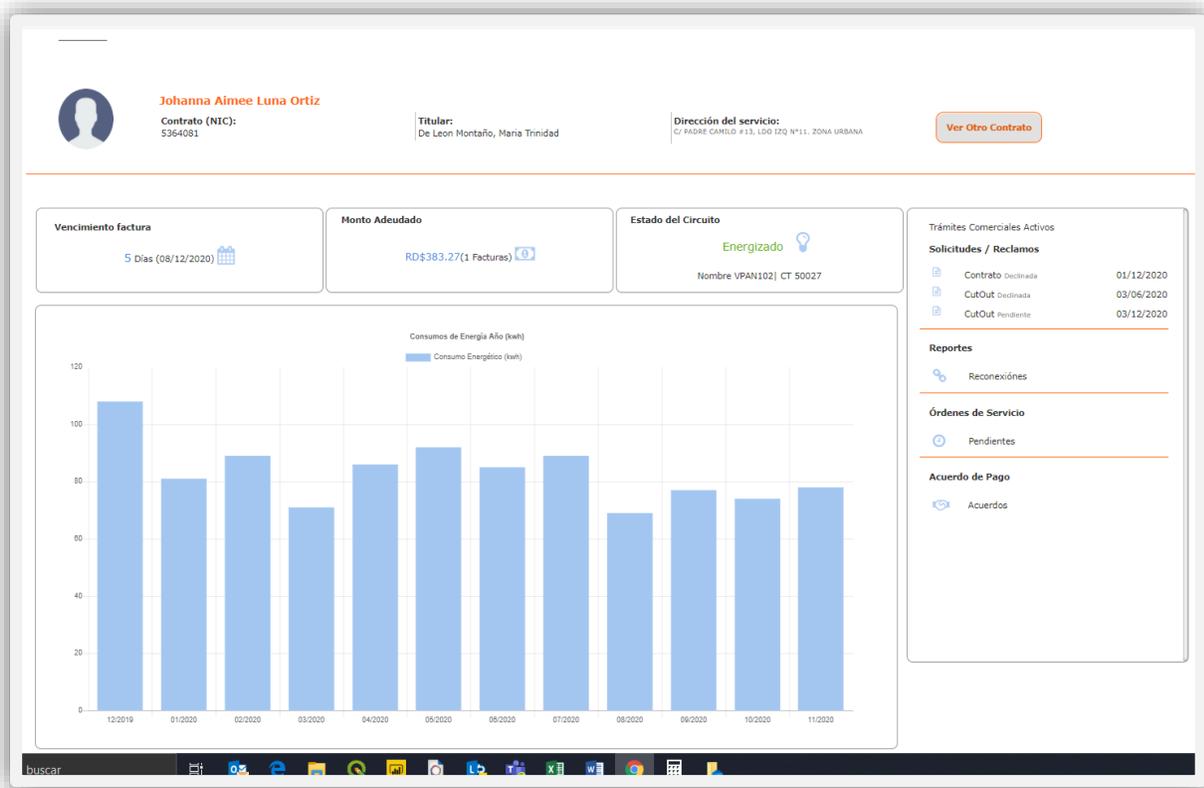
OFICINA VIRTUAL EDESUR DOMINICANA

2 Panel de Clientes

El panel de clientes es el tablero donde se muestra todo lo relacionado a la información comercial del contrato y usuario de la cuenta en la Oficina Virtual

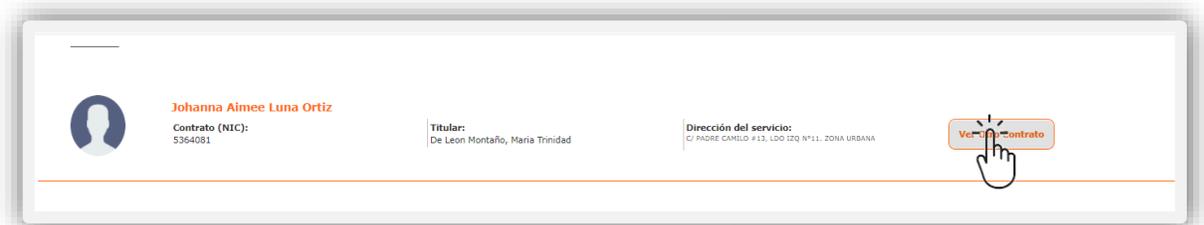
En este se muestran:

- La fecha de vencimiento de la próxima factura
- La deuda del cliente
- Estado del Circuito
- Estado de Tramites Comerciales Activos
- Histórico de Consumo y Pagos.



Para ver la información de contrato diferente al que está visualizando en el momento:

Paso 1 hacer clic en el botón “Ver Otro Contrato”



Paso 2 Emergerá una ventana, donde se muestran los contratos asociados a su servicio, presionar **“Continuar”** luego se visualizará la información referida anteriormente para el contrato seleccionado.



SERVICIOS

OFICINA VIRTUAL EDESUR DOMINICANA

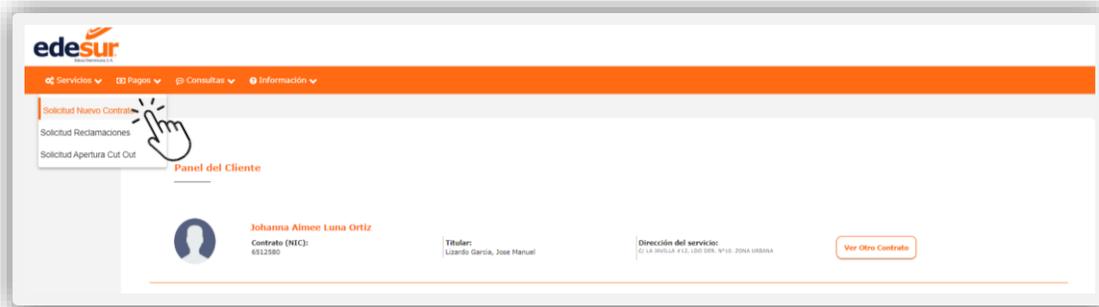
3 Servicios

3.1 Solicitud de Nuevos Contratos

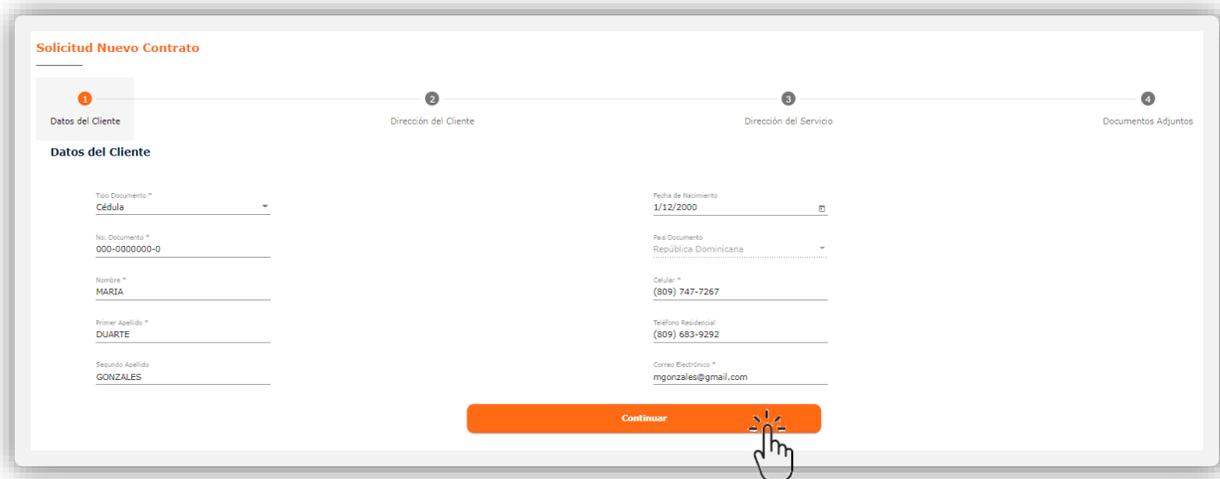
Este servicio le permite realizar solicitudes de nuevos contratos desde la comodidad de su casa u oficina, agilizando el proceso a fines de que solo deba realizar la firma del contrato.

Paso 1 Luego de iniciar sesión hace clic en el menú “**Servicios**”

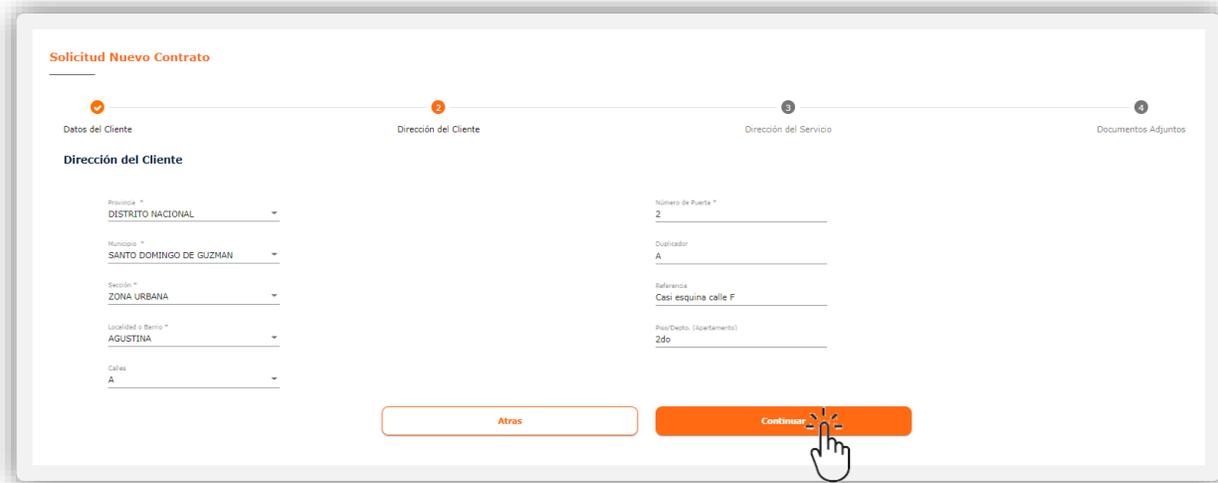
Paso 2 Dar clic en la opción “**Solicitud Nuevos Contratos**”



Paso 3 Completar los campos solicitados en la ventana “**Datos del Cliente**”, luego presionar “**Continuar**”



Paso 3 Completar los campos solicitados en la ventana “**Dirección del Cliente**” luego presionar “**Continuar**”

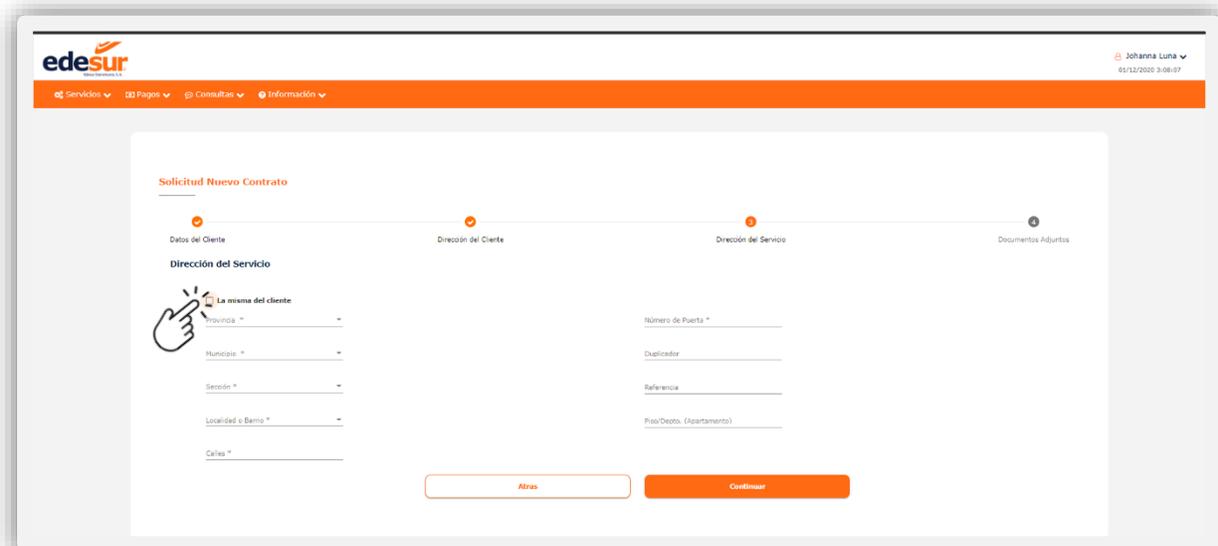


The screenshot shows a web form titled "Solicitud Nuevo Contrato" with a progress bar at the top indicating four steps: 1. Datos del Cliente, 2. Dirección del Cliente, 3. Dirección del Servicio, and 4. Documentos Adjuntos. Step 2 is currently active. The form fields are as follows:

Provincia *	DISTRITO NACIONAL	Número de Puerta *	2
Municipio *	SANTO DOMINGO DE GUZMAN	Duplicador	A
Sección *	ZONA URBANA	Referencia	Casi esquina calle F
Localidad o Barrio *	AGUSTINA	Piso/Depto. (Apartamento)	2do
Calle	A		

At the bottom of the form, there are two buttons: "Atras" (outlined) and "Continuar" (solid orange). A hand cursor is pointing at the "Continuar" button.

Paso 4 Completar los campos solicitados en la ventana “**Dirección del Servicio**”, si la dirección del cliente es la misma que la del servicio se marca el cotejo “la misma del cliente” indicando lo anterior, para que sean completados los datos automáticamente, luego presionar “**Continuar**”



The screenshot shows the same "Solicitud Nuevo Contrato" window, but now step 3, "Dirección del Servicio", is active. A radio button labeled "La misma del cliente" is selected. The form fields are as follows:

Provincia *		Número de Puerta *	
Municipio *		Duplicador	
Sección *		Referencia	
Localidad o Barrio *		Piso/Depto. (Apartamento)	
Calle *			

At the bottom of the form, there are two buttons: "Atras" (outlined) and "Continuar" (solid orange). A hand cursor is pointing at the "La misma del cliente" radio button.

Solicitud Nuevo Contrato

Datos del Cliente Dirección del Cliente Dirección del Servicio Documentos Adjuntos

Dirección del Servicio

La misma del cliente

Provincia *
DISTRITO NACIONAL

Municipio *
SANTO DOMINGO DE GUZMAN

Sección *
ZONA URBANA

Localidad o Barrio *
AGUSTINA

Calle *
A

Número de Puerta *
2

Duplicador
A

Referencia
Casi esquina calle F

Piso/Depto. (Apartamento)
2do

Atras Continuar

Paso 5 Adjuntar desde el equipo los documentos, siguiendo las instrucciones de la descripción según el tipo de condición legal (Persona física o persona jurídica) los documentos deben ser ingresados en formato de imagen tipo JPG o JPEG, luego presionar **“Finalizar”**

Solicitud Nuevo Contrato

Datos del Cliente Dirección del Cliente Dirección del Servicio Documentos Adjuntos

Documentos Adjuntos

PERSONA FÍSICA: Copia de la cédula de identidad y electoral, pasaporte o residencia legal (en caso de ser extranjero), el título de propiedad del inmueble o certificación de la Dirección General de Catastro o contrato de alquiler notariado o una autorización otorgada por el propietario del inmueble, si el solicitante habita en calidad de préstamo.

PERSONA JURÍDICA: Copia La documentación que acredite la titularidad del inmueble o de la instalación para la cual solicita el suministro (título de propiedad o certificación de la Dirección General de Catastro o contrato de alquiler). Copia certificada de los documentos constitutivos de la empresa, estatutos vigentes, acta consejo o de la asamblea que avale al representante legal, registro nacional de contribuyente (RNC), certificado de registro mercantil (vigente), cédula de identidad y del electoral del representante legal, carta membretada y sellada de la razón social solicitando el servicio.

Las imágenes seleccionadas deben ser de tipo JPG o JPEG

Seleccionar Documento de Identidad Selecciona Documento del Inmueble Otro Documento

Atras Finalizar

Solicitud Nuevo Contrato

Datos del Cliente Dirección del Cliente Dirección del Servicio Documentos Adjuntos

Documentos Adjuntos

PERSONA FÍSICA: Copia de la cédula de identidad y electoral, pasaporte o residencia legal (en caso de ser extranjero), el título de propiedad del inmueble o certificación de la Dirección General de Catastro o contrato de alquiler notariado o una autorización otorgada por el propietario del inmueble, si el solicitante habita en calidad de préstamo.

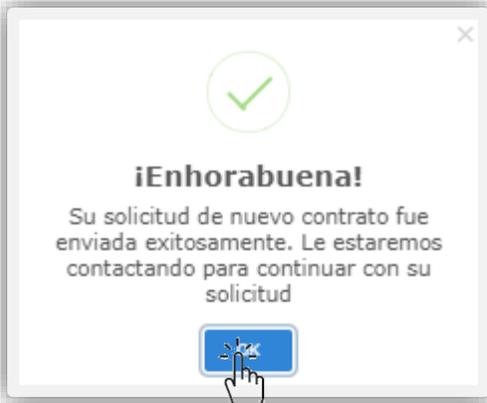
PERSONA JURÍDICA: Copia La documentación que acredite la titularidad del inmueble o de la instalación para la cual solicita el suministro (título de propiedad o certificación de la Dirección General de Catastro o contrato de alquiler). Copia certificada de los documentos constitutivos de la empresa, estatutos vigentes, acta consejo o de la asamblea que avale al representante legal, registro nacional de contribuyente (RNC), certificado de registro mercantil (vigente), cédula de identidad y del electoral del representante legal, carta membretada y sellada de la razón social solicitando el servicio.

Las imágenes seleccionadas deben ser de tipo JPG o JPEG

Seleccionar Documento de Identidad ✓ Selección Documento del Inmueble ✓ Otro Documento



Atras Finalizar



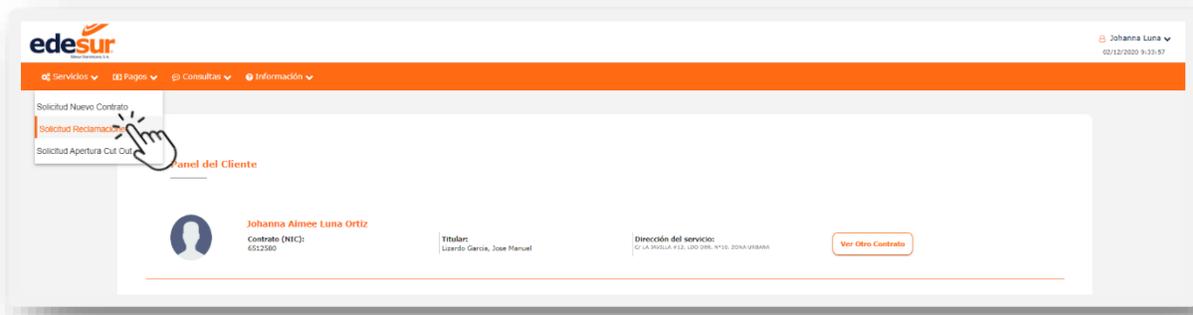
Una vez completadas las informaciones correctamente aparecerá un mensaje indicando que la solicitud fue realizada exitosamente.

3.2 Generar Reclamos

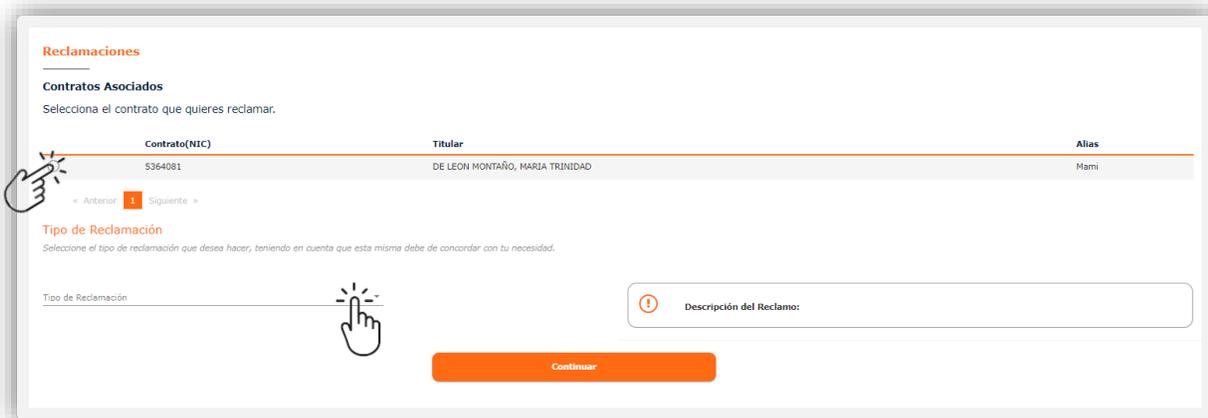
Este servicio le permite realizar reclamaciones a los contratos asociados a su cuenta, sin necesidad de dirigirse a una oficina comercial.

Paso 1 Para acceder al servicio de reclamaciones, luego de iniciar sesión hace clic en el botón “Servicios”

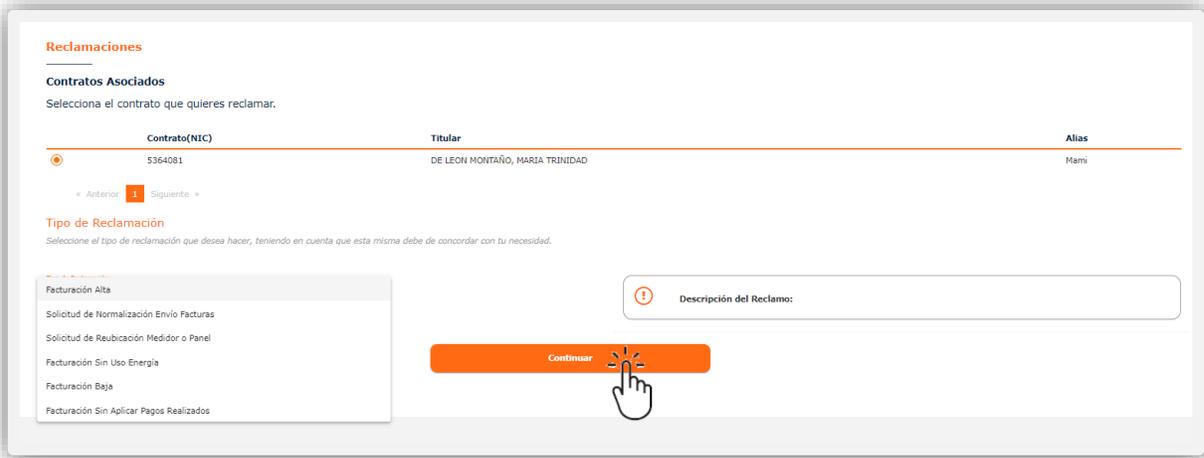
Paso 2 Dar clic en la opción “Solicitud Reclamaciones”



Se desplegarán los contratos asociados a su usuario de oficina virtual



Paso 3 Seleccionar el contrato al que desea realizar la reclamación y desplegar el menú para seleccionar el tipo de reclamación que desea realizar.



Reclamaciones

Contratos Asociados
Selecciona el contrato que quieres reclamar.

Contrato(NIC)	Titular	Alias
5364081	DE LEON MONTAÑO, MARIA TRINIDAD	Mami

Anterior **1** Siguiente >

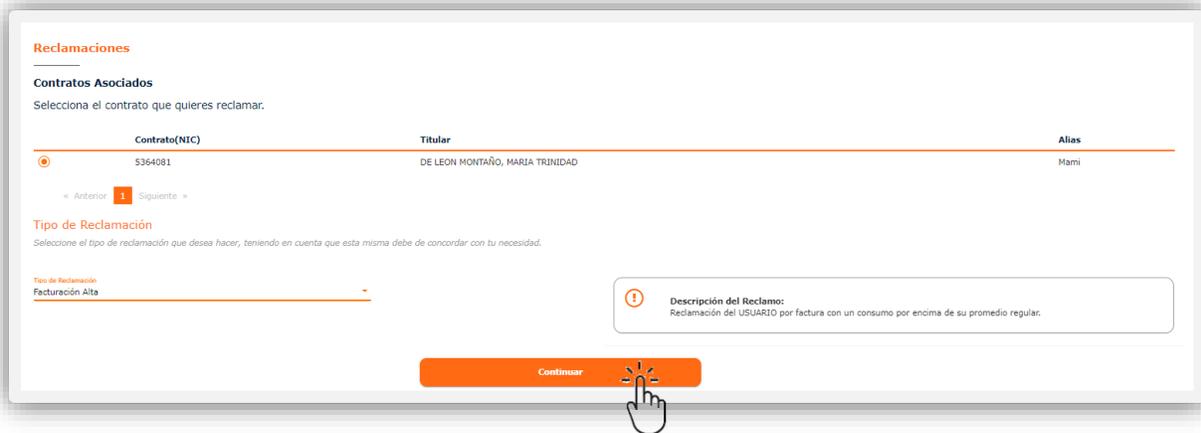
Tipo de Reclamación
Selecciona el tipo de reclamación que desea hacer, teniendo en cuenta que esta misma debe de concordar con tu necesidad.

- Facturación Alta
- Solicitud de Normalización Envío Facturas
- Solicitud de Reubicación Medidor o Panel
- Facturación Sin Uso Energía
- Facturación Baja
- Facturación Sin Aplicar Pagos Realizados

Descripción del Reclamo:

Continuar

Paso 4 Seleccionar en tipo de reclamación, prestar atención a la descripción del servicio para conocer si se ajusta a sus necesidades, luego presionar **“Continuar”**



Reclamaciones

Contratos Asociados
Selecciona el contrato que quieres reclamar.

Contrato(NIC)	Titular	Alias
5364081	DE LEON MONTAÑO, MARIA TRINIDAD	Mami

Anterior **1** Siguiente >

Tipo de Reclamación
Selecciona el tipo de reclamación que desea hacer, teniendo en cuenta que esta misma debe de concordar con tu necesidad.

Tipo de Reclamación
Facturación Alta

Descripción del Reclamo:
Reclamación del USUARIO por factura con un consumo por encima de su promedio regular.

Continuar

Paso 5 En el caso de elegir **“Facturación Alta”** Visualizará un mensaje de **“análisis de consumo”** y más abajo se le mostrará el gráfico con este histórico, el mismo a fines de que verifique según su consumo habitual si desea continuar con la reclamación, en caso de que así sea, presionar **“Continuar”**

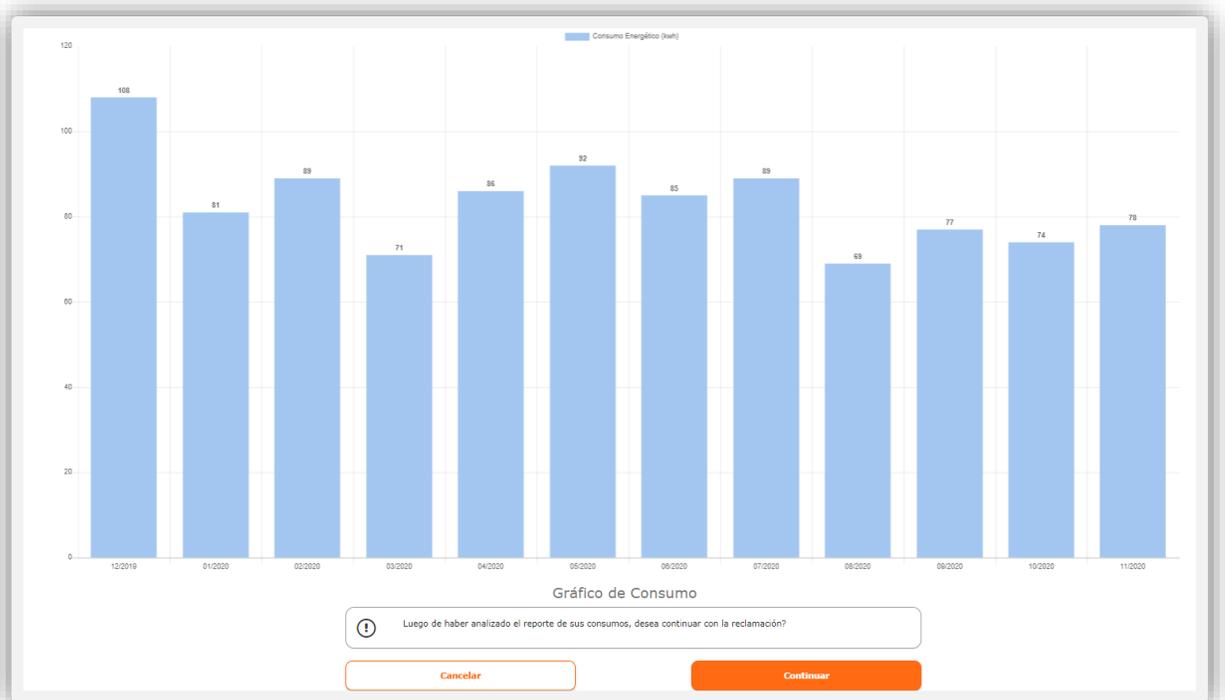
Reclamaciones

Facturación Alta

Análisis de Consumo

Estimado Cliente,

A continuación le mostramos los datos de su histórico de consumo.
Favor analizar antes de proceder con su reclamación



Paso 6 Leer y aceptar las “condiciones y políticas” luego “Continuar”

Condiciones y Políticas

- Política de reclamación por estos canales;
- El titular en su expresada calidad de cliente conoce, acepta y se obliga a toda norma o requerimiento establecido en la presente política de reclamación.
- Que la interposición de reclamación por los canales definidos es una vía particular y cuya disponibilidad está sujeta a dificultades técnicas que podrían presentarse y no son de total control o responsabilidad de EDESUR.
- Usos y términos; Cuando se hable de canales definidos de forma conjunta o particular se entenderá LA WEB Y OT24 HORAS o ambos según sea el caso.
- El titular del contrato autoriza a EDESUR aceptar las reclamaciones eventuales hechas por LA WEB Y OT24 HORAS con el número de contrato designado como si fueren hechas de forma presencial, personal y escrita y asumen la responsabilidad y consecuencia jurídicas que de ellas se deriven.
- Que EDESUR después de recibir la reclamación por LA WEB Y OT24 HORAS, le estará asignando un número de reclamación el cual le será entregado por teléfono o enviado a su correo.
- Que EDESUR podrá realizar cualquier solicitud adicional y/o ejercer cualquier acción de confirmación o comprobación de los datos al momento de interponer reclamaciones por los canales definidos sobre la identidad del reclamante en caso de eventuales reclamaciones por cualquiera de los canales definidos.
- Que en caso de que EDESUR compruebe inexactitud, inconsistencia o falta de veracidad de los datos aportados o sospechare de uso incorrecto, impropio de la identidad del reclamante por los canales definidos EDESUR se reservara el derecho de proceder a la cancelación inmediata de la solicitud o requerimiento del usuario y el titular deberá presentarse a las oficinas de la empresa para realizar su reclamación de forma presencial o escrita.
- Que en caso de que el titular del contrato desconozca o pretenda desconocer una reclamación realizada por los canales definidos, no podrá hacer nuevamente uso de estos canales y el eventual reclamante deberá presentarse a las oficinas para realizar su reclamación de forma personal o escrita.
- Que el derecho a interponer reclamación por los canales definidos está sujeto a la aceptación y cumplimiento de todos y cada uno de los términos de la política de reclamación.
- El titular declara conocer y aceptar; que al igual que la interposición de la reclamación por esta vía, la constancia con la respuesta podrá generarse por el mismo canal escogido.
- Que la interposición de la reclamación no evita el corte por el vencimiento de la(s) factura(s), por lo que si no se realiza el pago correspondiente al promedio de las tres (3) ultimas facturas pagadas o el treinta y tres por ciento (33%) para el caso de no tener histórico de conformidad con el Artículo 446 del reglamento, se procederá a la suspensión del servicio eléctrico inmediatamente exista vencimiento en la(s) factura(s) objeto de la presente reclamación
- La eventual reclamación tiene efectos limitados solo producirá consecuencias legales y administrativa con relación a la(s) factura(s) objeto de reclamación.
- Que el tiempo de respuesta, tratamiento, y resolución podrá variar según lo establecido en la legislación vigente sin responsabilidad o penalidad alguna para EDESUR en virtud de la naturaleza y la particularidad de cada tipo de reclamo.

 Acepto las Condiciones y Políticas

 Continuar

Paso 7 Describir la situación por la que está generando el reclamo, por ejemplo “Mi promedio de consumo es inferior a lo facturado este mes, favor revisar”

Facturación Alta: Contrato 5364081 - Mami
Facturas del servicio a reclamar

Selecciona el recibo del servicio que desea reclamar:

Fecha de Factura	Estado de Recibo	Importe	Monto Pagado
08/11/2020	Enviado al cliente	384.27	0.00

Descripción

mi promedio de consumo es inferior a lo facturado este mes 

Abono factura(s) Reclamada(s)
Para evitar corte o generar reconexión deberá cubrir el pago mínimo indicado.

RD\$363.55

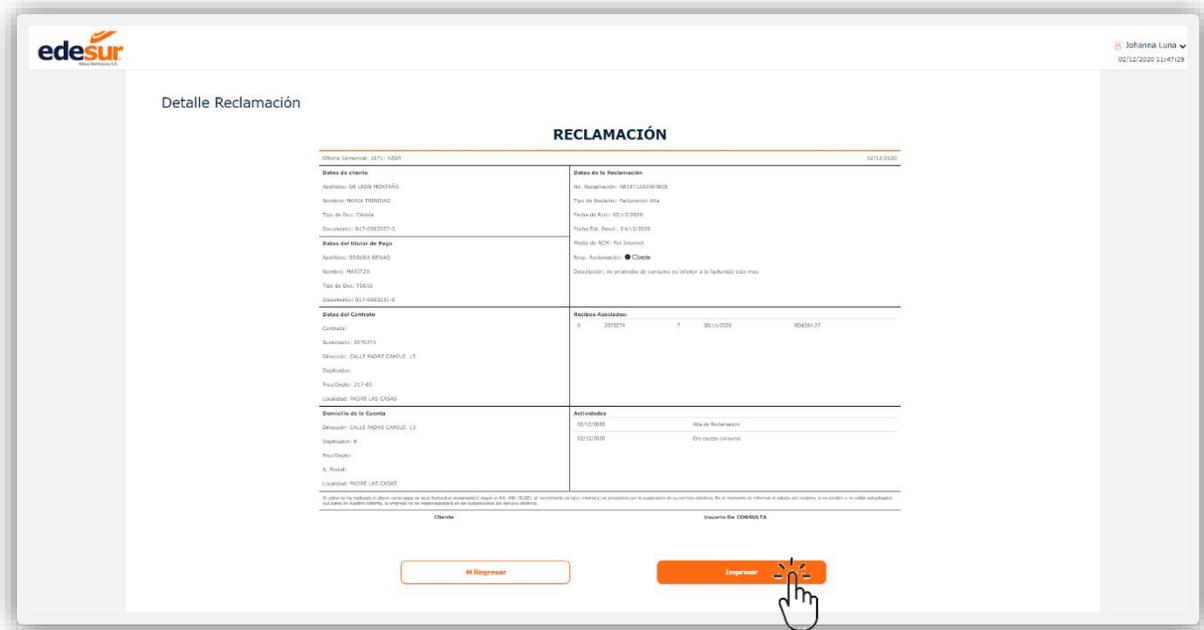
 Continuar

7.1 Para evitar corte o reconexión generado por el vencimiento de la factura durante el proceso de respuesta a su reclamación se recomienda realizar el pago mínimo que calcula el sistema conforme a su promedio de facturación, si no desea realizar el pago en el momento, presionar **“Continuar”**



Una vez completado este paso, aparecerá un mensaje en la pantalla indicando que la reclamación se encuentra en proceso.

Paso 8 El sistema presentará los Detalles de la Reclamación, en caso de que desee imprimir o guardar el documento en formato PDF, presionar **“Imprimir”**



3.3 Solicitud Apertura de Cut Out

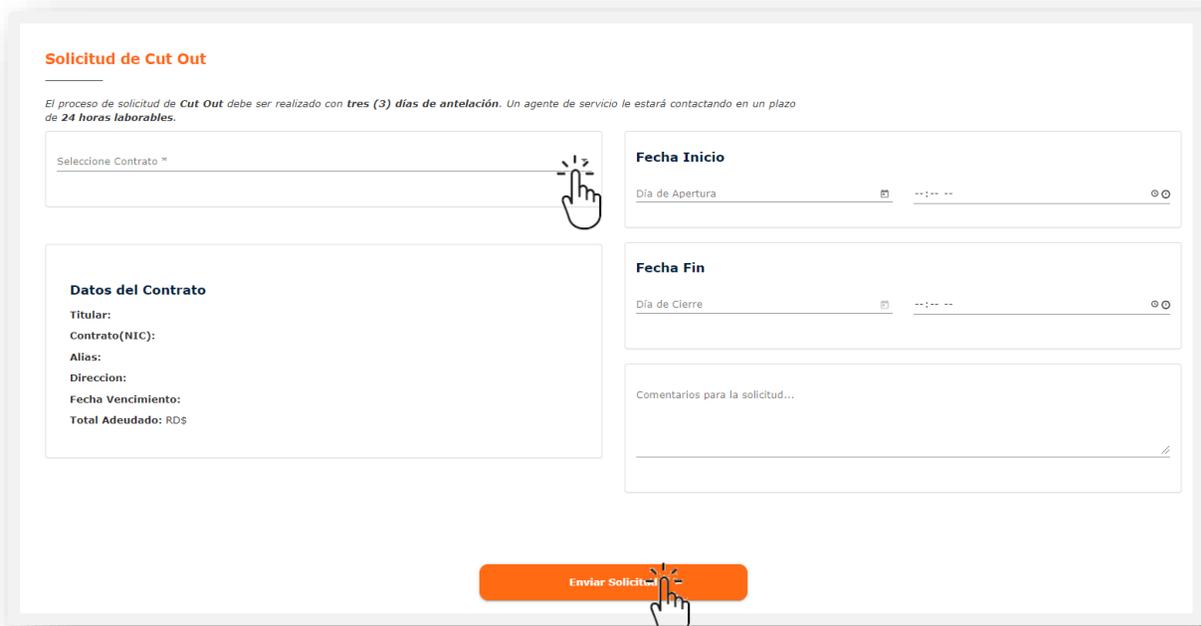
La apertura de Cut Out es un servicio que interrumpe la energía de los cliente que se alimentan de un transformador por un tiempo determinado, para hacer cambios importantes en la estructura energética del residencial o empresa.

Paso 1 Acceder al servicio de Apertura de Cut Out, luego de iniciar sesión haciendo clic en el menú **“Servicios”**

Paso 2 Dar clic en la opción **“Solicitud Apertura Cut Out”**



Se abrirá una ventana para la recolección de los datos correspondientes a este proceso



Solicitud de Cut Out

El proceso de solicitud de **Cut Out** debe ser realizado con **tres (3) días de antelación**. Un agente de servicio le estará contactando en un plazo de **24 horas laborables**.

Selección Contrato *

Datos del Contrato

Titular:
Contrato(NIC):
Alias:
Dirección:
Fecha Vencimiento:
Total Adeudado: RD\$

Fecha Inicio

Día de Apertura

Fecha Fin

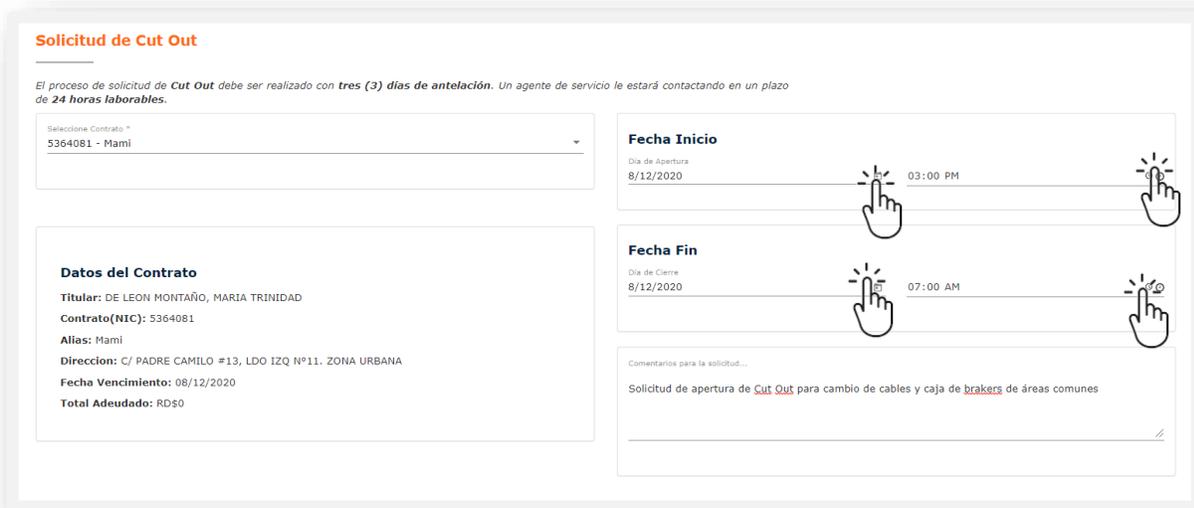
Día de Cierre

Comentarios para la solicitud...

Enviar Solicitud

Paso 2 Seleccionar el contrato al que desea realizar la solicitud.

Paso 3 Ingrese la fecha y el horario en la que estima realizar el proceso.



Solicitud de Cut Out

El proceso de solicitud de **Cut Out** debe ser realizado con **tres (3) días de antelación**. Un agente de servicio le estará contactando en un plazo de **24 horas laborables**.

Selección Contrato *
5364081 - Mami

Datos del Contrato

Titular: DE LEON MONTAÑO, MARIA TRINIDAD
Contrato(NIC): 5364081
Alias: Mami
Dirección: C/ PADRE CAMILO #13, LDO IZQ N°11. ZONA URBANA
Fecha Vencimiento: 08/12/2020
Total Adeudado: RD\$0

Fecha Inicio

Día de Apertura
8/12/2020 03:00 PM

Fecha Fin

Día de Cierre
8/12/2020 07:00 AM

Comentarios para la solicitud...
Solicitud de apertura de **Cut Out** para cambio de cables y caja de **brakers** de áreas comunes

Paso 4 Describa brevemente porque desea solicitar este servicio, luego presionar **“Enviar Solicitud”**



Una vez completado el requerimiento le aparecerá un mensaje indicando que un agente le estará contactando para la continuación del proceso.

PAGOS

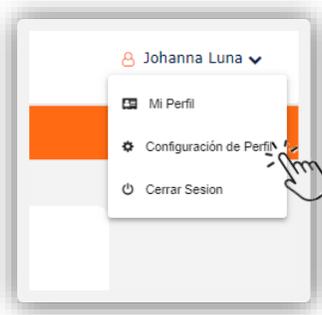
OFICINA VIRTUAL EDESUR DOMINICANA

4 Pagos

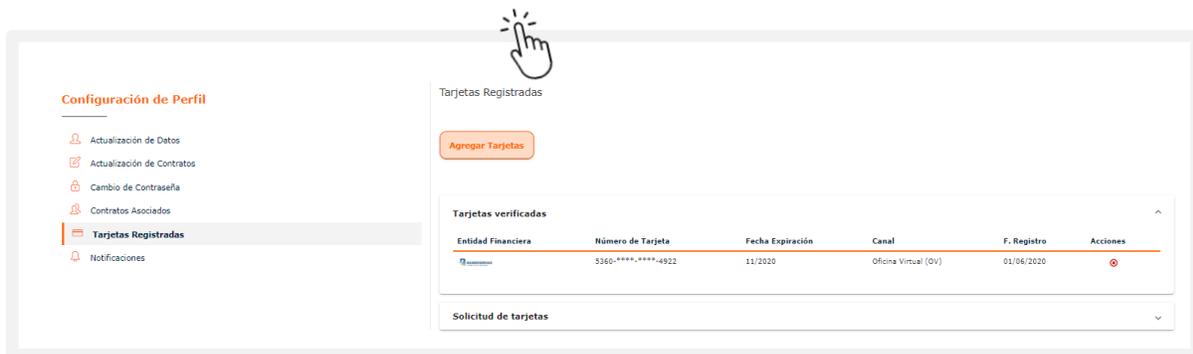
4.1 Registro de Tarjetas Para Pagos

Para registrar una nueva tarjeta para realizar pagos, siga los siguientes pasos:

Paso 1: Colocarse en la parte superior derecha, donde aparece su nombre y seleccionar la opción **“Configuración de Perfil”**



Paso 2: En la ventana de **“Configuración de Perfil”** hacer clic en el botón **“Agregar Tarjetas”**



Paso 3 Completar los datos en la ventana Emergente “Registrar Tarjetas”



Registrar Tarjetas [X]

Entidad Bancaria [v]

No. de tarjeta *

Nombre de Tarjetahabiente *

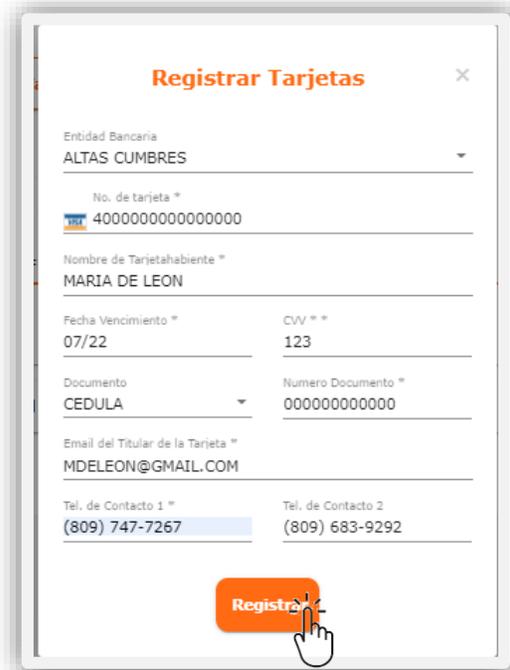
Fecha Vencimiento * CVV **

Documento [v] Numero Documento *

Email del Titular de la Tarjeta *

Tel. de Contacto 1 * Tel. de Contacto 2

Registrar



Registrar Tarjetas [X]

Entidad Bancaria
ALTAS CUMBRES [v]

No. de tarjeta *
4000000000000000

Nombre de Tarjetahabiente *
MARIA DE LEON

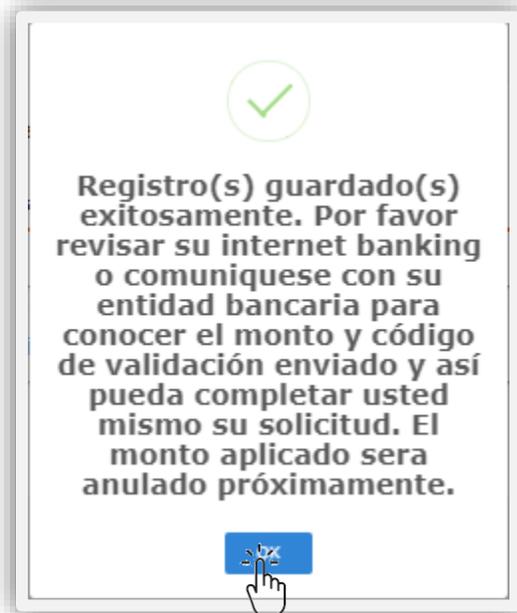
Fecha Vencimiento * CVV **
07/22 123

Documento [v] Numero Documento *
CEDULA 000000000000

Email del Titular de la Tarjeta *
MDELEON@GMAIL.COM

Tel. de Contacto 1 * Tel. de Contacto 2
(809) 747-7267 (809) 683-9292

Registrar



Registro(s) guardado(s) exitosamente. Por favor revisar su internet banking o comuníquese con su entidad bancaria para conocer el monto y código de validación enviado y así pueda completar usted mismo su solicitud. El monto aplicado sera anulado próximamente.

X

Una vez completado el registro el sistema le indicará que el registro se guardó de forma exitosa, cargará a su tarjeta el valor inferior a **RD\$1.00** y generará un código, debe llamar al banco para solicitar estas informaciones para proceder con la validación de la tarjeta.

Paso 4: Luego de consultar a su banco los datos de su tarjeta, ir a la opción **“Solicitud de Tarjetas”** y presionar el botón **“Acciones”**

Solicitud de tarjetas					
Entidad Financiera	Número de Tarjeta	Estado	F. Registro	Canal	Acciones
	5360-****-****-4922	PENDIENTE	03/12/2020	Oficina Virtual (OV)	

4.1 Ingresar los datos indicados por su banco y presionar el botón **“Registrar”**, el sistema le indicará que su registro se realizó de forma correcta y que puede proceder a utilizar su tarjeta para pagos.

Registrar Tarjeta

Validación de Tarjeta

Se enviará un código de validación a correo. Digite el código para completar el registro de su tarjeta.

Código Validación *

Monto Validación *

Registrar



4.2 Pago a Cuenta

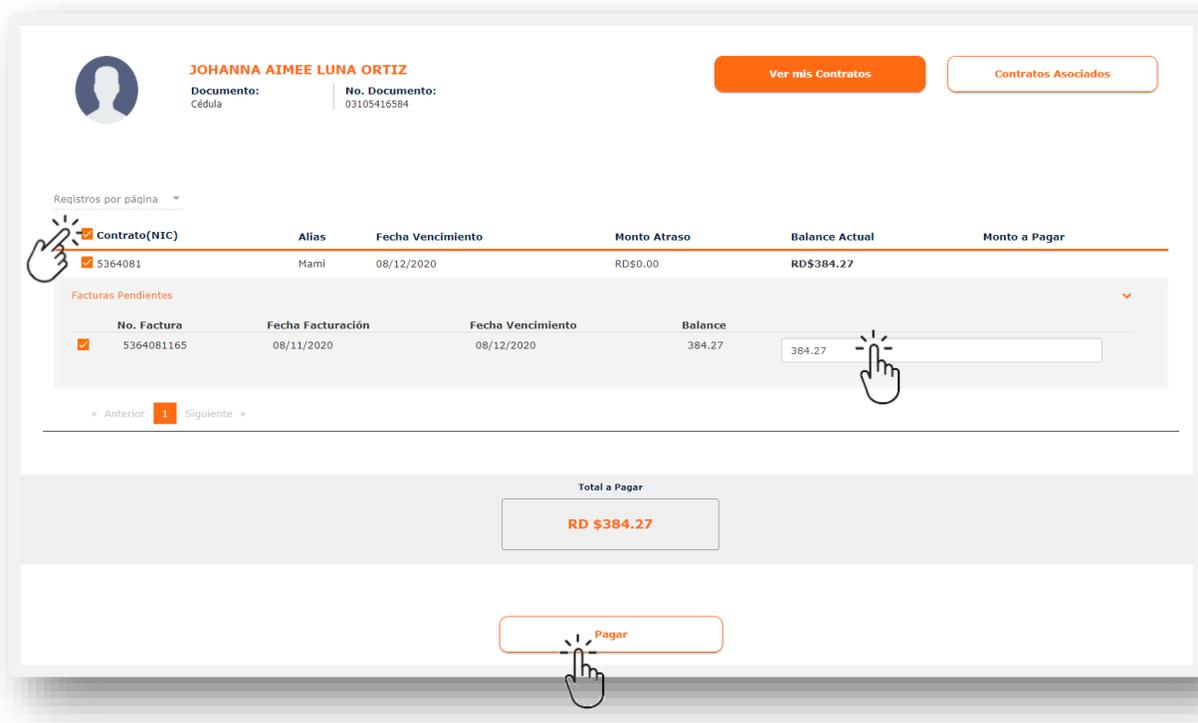
El pago a cuenta es un servicio que te permite realizar en una sola transacción todos los pagos de los contratos asociados a tu cédula, y los que hayan sido agregados a tu cuenta de oficina virtual.

Paso 1 Para acceder al servicio de Pago a cuenta, luego de iniciar sesión hacer clic en el menú de **“Pagos”**

Paso 2 Dar clic en la opción “Pago a Cuenta”



Se desplegara la ventana con los contratos disponibles para este servicio, según los que estén asociados a la cuenta

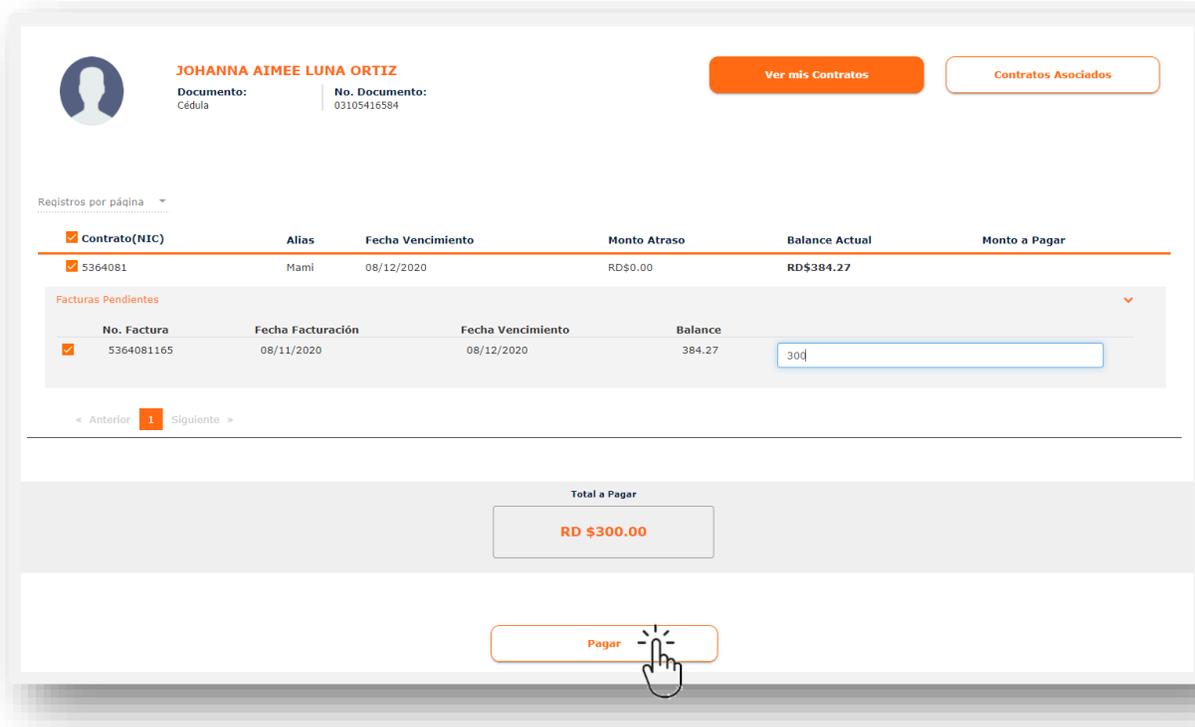


The screenshot displays the user interface for JOHANNA AIMEE LUNA ORTIZ. At the top, there is a profile section with a document type of 'Cédula' and document number '03105416584'. Two buttons are present: 'Ver mis Contratos' and 'Contratos Asociados'. Below this is a table of contracts with columns for 'Contrato(NIC)', 'Alias', 'Fecha Vencimiento', 'Monto Atraso', 'Balance Actual', and 'Monto a Pagar'. A hand icon points to the 'Contrato(NIC)' column. The table shows one contract with ID 5364081, alias 'Mami', due date '08/12/2020', and a balance of RD\$384.27. Below the contract table is a section for 'Facturas Pendientes' with columns for 'No. Factura', 'Fecha Facturación', 'Fecha Vencimiento', and 'Balance'. A hand icon points to the 'Balance' column. The table shows one invoice with ID 5364081165, dated '08/11/2020', due '08/12/2020', and a balance of 384.27. A text input field next to the balance shows '384.27'. At the bottom, there is a 'Total a Pagar' section showing 'RD \$384.27' and a 'Pagar' button with a hand icon pointing to it.

Paso 3 Para realizar el pago a todos los contratos que se encuentren en la ventana cotejar la opción “Contrato NIC”, si sólo desea pagar algún (os) contrato (s) en particular seleccionar directamente el/los contrato(s) que desee pagar.

3.2 Si desea pagar las facturas parcialmente podrá hacerlo editando en la casilla en blanco e indicando el monto exacto que desea pagar para cada contrato.

3.3 Presionar el boton "Pagar"



JOHANNA AIMEE LUNA ORTIZ
Documento: Cédula | No. Documento: 03105416584

Ver mis Contratos | Contratos Asociados

Registros por página: 1

Contrato(NIC)	Alias	Fecha Vencimiento	Monto Atraso	Balance Actual	Monto a Pagar
<input checked="" type="checkbox"/> 5364081	Mami	08/12/2020	RD\$0.00	RD\$384.27	

Facturas Pendientes

No. Factura	Fecha Facturación	Fecha Vencimiento	Balance
<input checked="" type="checkbox"/> 5364081165	08/11/2020	08/12/2020	384.27

Total a Pagar: **RD \$300.00**

Pagar

3.4 Seleccionar la tarjeta previamente registrada

3.5 Rellenar las casillas con los datos de la tarjeta y presionar "Continuar"



Tarjetas Registradas | Pago Express

Tarjetas Registradas
Seleccione una de sus tarjetas y complete la información.

Seleccione Tarjeta

Fecha de Vencimiento ** | CVV *

Total a Pagar: **RD \$1.00**

Continuar



Tarjetas Registradas | Pago Express

Tarjetas Registradas
Seleccione una de sus tarjetas y complete la información.

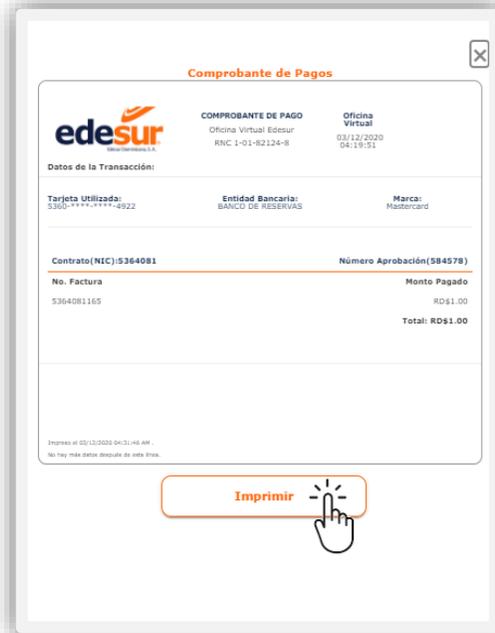
Seleccione Tarjeta: BANCO DE RESERVAS | 5360-****-****-4922

Fecha de Vencimiento ** | CVV *
07/22 | 123

Total a Pagar: **RD \$383.27**

Continuar

3.6 Se le presentara un mensaje indicando que su (s) pago (s) ha sido realizado exitosamente, al presionar “OK” podrá visualizar e imprimir su comprobante si desea.



4.3 Pago Express

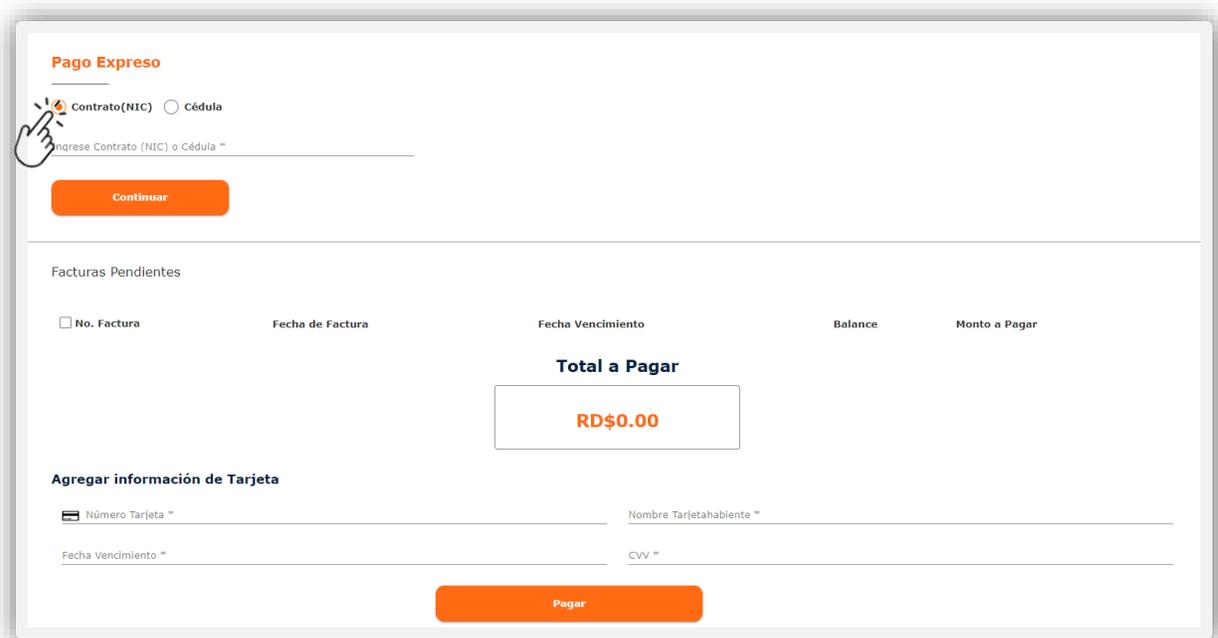
El pago Express es un servicio que te permite realizar pagos a cualquier contrato esté o no asociado a tu cuenta de oficina virtual.

Paso 1 Para acceder al servicio de Pago Express, luego de iniciar sesión hacer clic en el menú de “Pagos”

Paso 2 Dar clic en la opción “Pago a Express”



Paso 3 En la ventana “Pago Express”, seleccionar contrato para consultar el NIC o Cédula, para consultar por este ID



3.1 Insertar el número del documento seleccionado

Paso 4 Seleccionar el contrato/facturas al que desea realizar el pago

Pago Expreso

Contrato(NIC)
 Cédula

Ingrese Contrato (NIC) o Cédula *
 017-0003267-3

Continuar

<input type="checkbox"/> Contrato(NIC)	Titular	Fecha Vencimiento	Monto Atraso	Balance Actual	Monto a Pagar
5364081	MARIA TRINIDAD DE LEON	08/12/2020	RD\$383.27	RD\$383.27	

Facturas Pendientes

Contrato(NIC)

Contrato(NIC)	Titular	Fecha Vencimiento	Monto Atraso	Balance Actual	Monto a Pagar
5364081	MARIA TRINIDAD DE LEON	08/12/2020	RD\$383.27	RD\$383.27	

Facturas Pendientes

No. Factura	Fecha Facturación	Fecha Vencimiento	Balance
<input checked="" type="checkbox"/> 5364081165	08/11/2020	08/12/2020	383.27

Total a Pagar

RD\$383.27

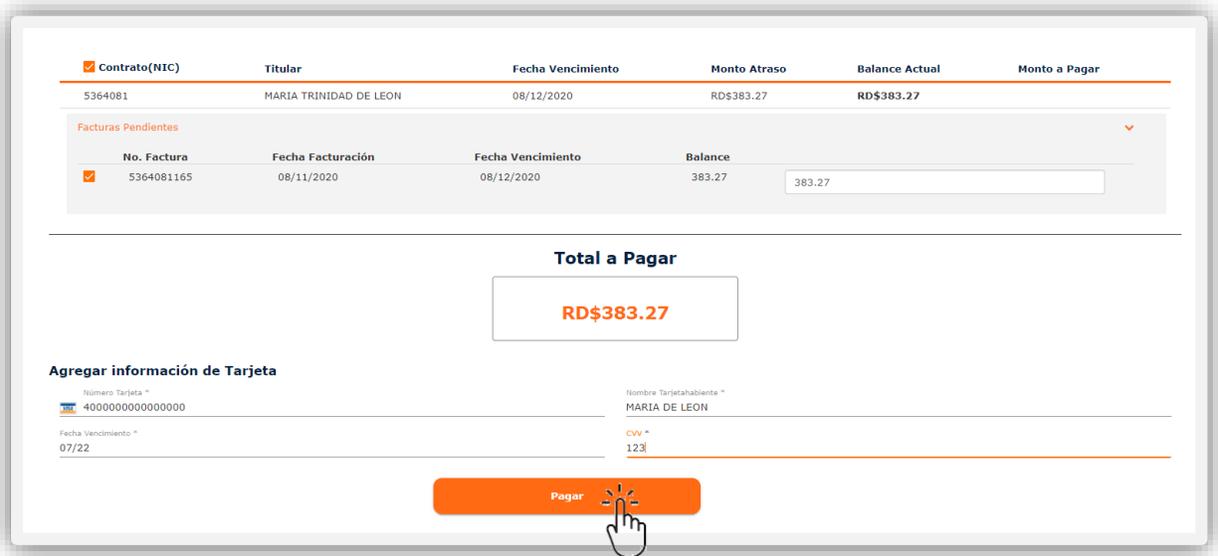
Agregar información de Tarjeta

Número Tarjeta *
 Nombre Tarjetahabiente *

Fecha Vencimiento *
 CVV *

Pagar

Paso 5 Ingresar los datos de la tarjeta con la que desea realizar el pago, luego presionar el botón “Pagar”



<input checked="" type="checkbox"/> Contrato(NIC)	Titular	Fecha Vencimiento	Monto Atraso	Balance Actual	Monto a Pagar
5364081	MARIA TRINIDAD DE LEON	08/12/2020	RD\$383.27	RD\$383.27	

Facturas Pendientes					
No. Factura	Fecha Facturación	Fecha Vencimiento	Balance		
<input checked="" type="checkbox"/>	5364081165	08/11/2020	08/12/2020	383.27	383.27

Total a Pagar

RD\$383.27

Agregar información de Tarjeta

Número Tarjeta *
4000000000000000

Nombre Tarjetahabiente *
MARIA DE LEON

Fecha Vencimiento *
07/22

CVV *
123

Pagar

5.1 Aparecerá una ventana emergente para confirmar la realización el pago, debe presionar “OK” para completar la transacción



¿ Esta seguro de procesar el pago ?

Esta a punto de realizar un pago por RD\$ 1

No Sí

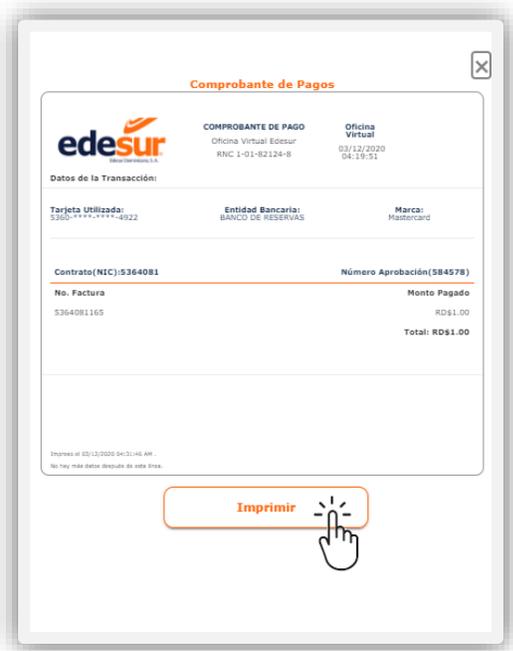


Transacción exitosa.

Su(s) pago(s) ha(n) sido aplicado(s) de manera exitosa.

OK

5.2 Una vez marcada esta opción prodrá visualizar e imprimir su comprobante si desea

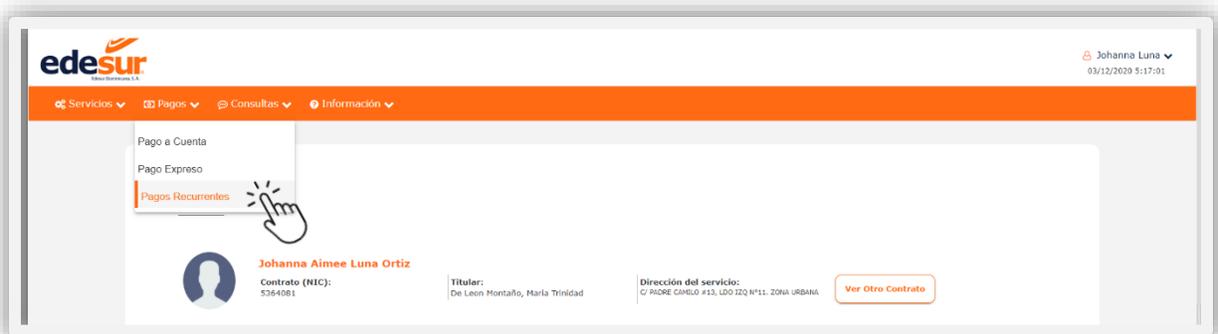


4.4 Inscribir y Programar Pagos Recurrentes

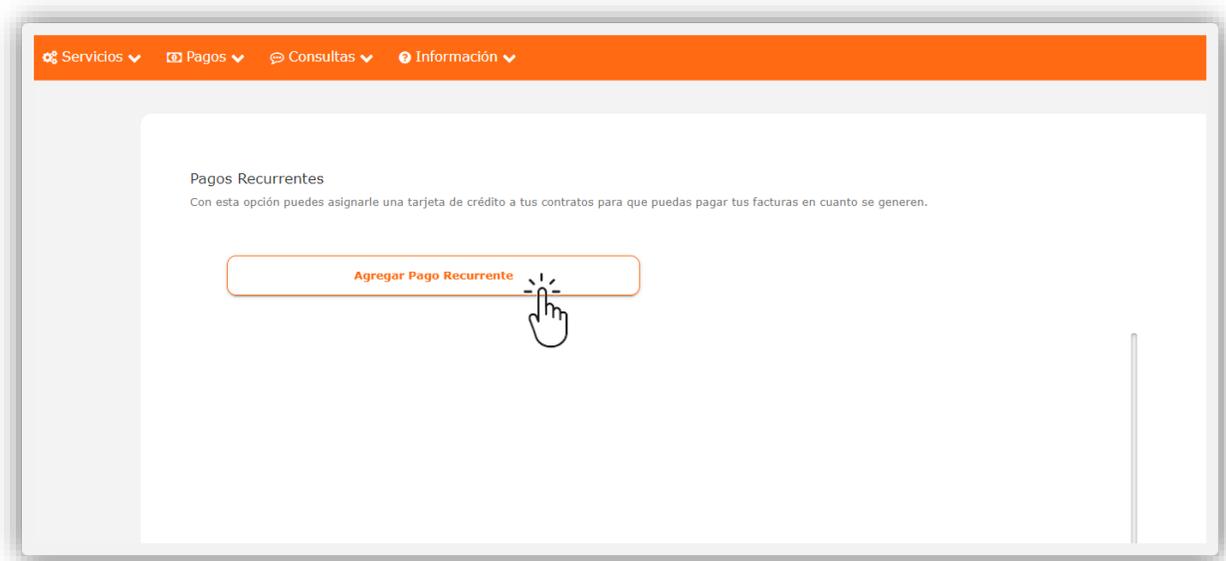
El servicio “Pagos Recurrentes” le permite programar sus pagos para que sean aplicados de forma automática antes del vencimiento de su factura.

Paso 1 Acceder al servicio de Pagos Recurrentes, luego de iniciar sesión haciendo clic en el menú de “Pagos”

Paso 2 Dar clic en la opción “Pagos Recurrentes”



Paso 3 Presionar el botón “Agregar Pago Recurrente”



Paso 4 En la ventana de “Configuración Pagos Recurrentes” Desplegar el contrato al que se desea programar el pago

1. Selecciona el Contrato

+ Agregar Contrato

> Contrato(NIC): 5364081 Alias: Mami ✓

Titular: DE LEON MONTAÑO, MARIA TRINIDAD

Dirección: C/ PADRE CAMILO #13, LDO IZQ N°11. ZONA URBANA

Fecha de corte: 12/8/2020 12:00:00 AM

Próxima fecha vencimiento 08/12/2020 Fecha aprox. cobro: 28/11/2020

Favor debitarme 10 días antes del vencimiento de la factura

Deuda Actual: **RD\$383.27**

Monto máximo a debitar: RD\$ 500 Cancelar

2. Selecciona la Tarjeta

+ Agregar Tarjeta

BANCO DE RESERVAS

5360-*****-4922

Mes: 07 Año: 2022

Aceptar términos del servicio.

Recibirá una notificación a su correo electrónico con la confirmación del Pago Recurrente que ha creado

[← Regresar](#) [Guardar](#)

4.1 Indicar la cantidad de días, antes del vencimiento que desea que sea cargado el monto a su tarjeta

4.2 Indicar el monto máximo que se le puede cargar, esto con la finalidad de que si su factura excede la cantidad ingresada, no sea cargado este importe a su tarjeta, hasta no tener su autorización.

4.3 Presionar “Confirmar”

1. Selecciona el Contrato

+ Agregar Contrato

> Contrato(NIC): 5364081 Alias: Mami ✓
Titular: DE LEON MONTAÑO, MARIA TRINIDAD
Dirección: C/ PADRE CAMILO #13, LDO IZQ N°11. ZONA URBANA
Fecha de corte: 12/8/2020 12:00:00 AM
Próxima fecha vencimiento 08/12/2020 Fecha aprox. cobro: 28/11/2020
Favor debitarme 10 días antes del vencimiento de la factura
Deuda Actual: **RD\$383.27**
Monto máximo a debitar: RD\$ 500 Cancelar

2. Selecciona la Tarjeta

+ Agregar Tarjeta

BANCO DE RESERVAS
5360-****-****-4922
Mes: 07 Año: 2022

Aceptar términos del servicio.
Recibirá una notificación a su correo electrónico con la confirmación del Pago Recurrente que ha creado

[← Regresar](#) [Guardar](#)

4.4 Ingresar los datos de la tarjeta previamente registrada, que utilizará para este servicio

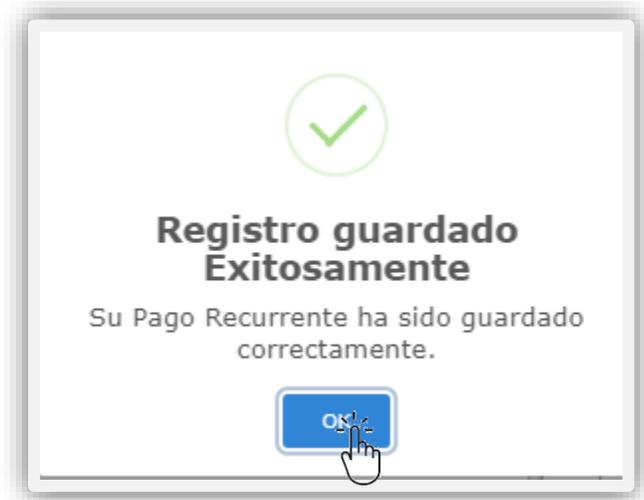
4.5 Aceptar los términos del servicio y presionar “Guardar”

Paso 5 Una vez programado correctamente el servicio le aparecerá una ventana emergente para confirmar, debe presionar **“Si, Continuar”**



Luego le aparecerá la ventana de confirmación de la programación exitosa del servicio.

El sistema le enviará un correo electrónico a la dirección de correo de Oficina Virtual, notificándole sobre la configuración del servicio.



CONSULTAS

OFICINA VIRTUAL EDESUR DOMINICANA

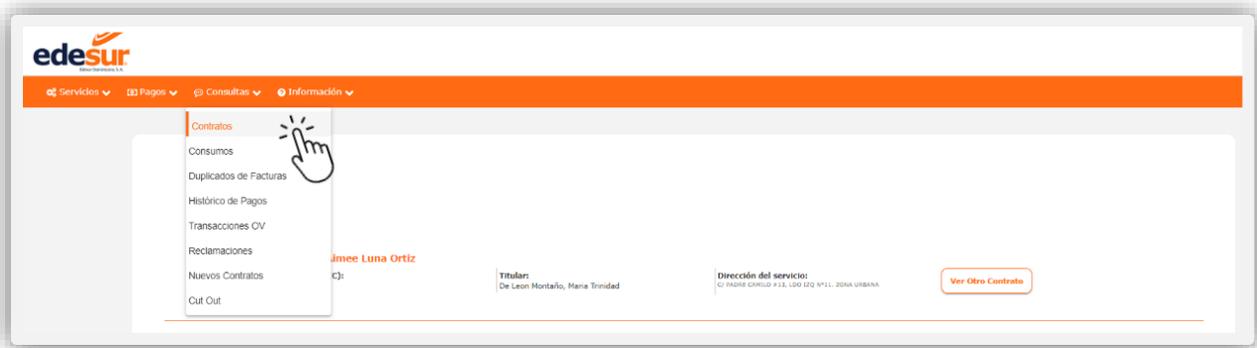
5 Consultas

El servicio de consultas le permite verificar sus trámites realizados a través de la oficina virtual

Para acceder a la consulta de trámites comerciales, luego de iniciar sesión haga clic en el menú de **“Consultas”**

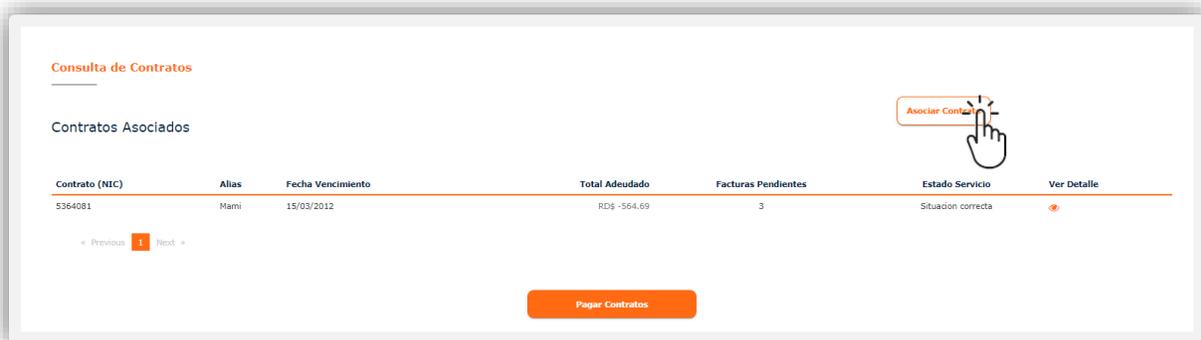
5.1 Contratos

Paso 1 Ir al menú consultas



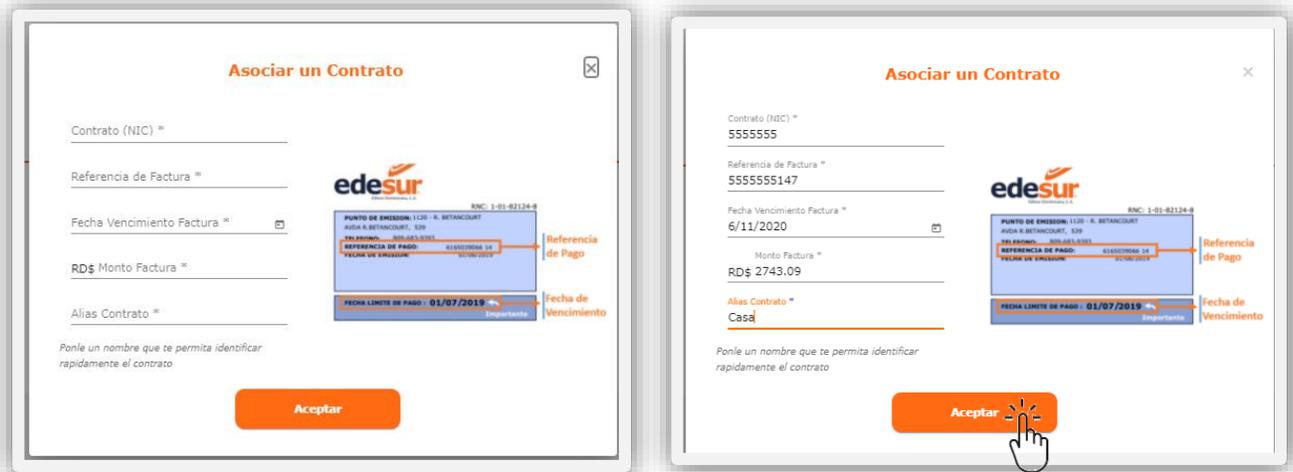
Paso 2 Dar clic en la opción **“Contratos”**

Podrá visualizar en la pantalla los contratos que haya asociado a su cuenta, con los detalles relacionados al mismo



Paso 2 Agregar Contrato: Para asociar un nuevo contrato a su cuenta dar clic en el botón **“Asociar Contrato”**

2.1 Usando los datos de la factura del contrato, completar los datos requeridos en la ventana **“Asociar un contrato”**

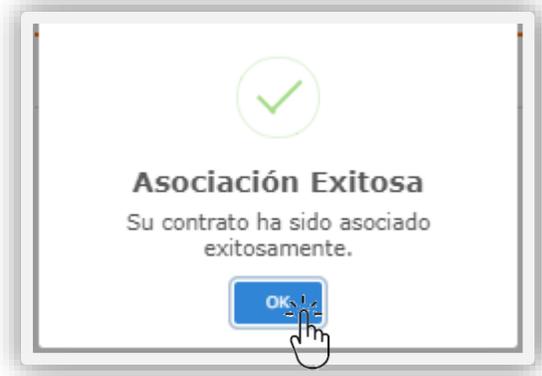


2.2 Una vez completados los datos dar clic en el botón **“Aceptar”**,

2.3 El sistema presentará el nombre del titular del contrato, a fines de confirmar la solicitud, debe hacer clic en la opción **“+ Asociar contrato”** para completar la afiliación del mismo a su cuenta.

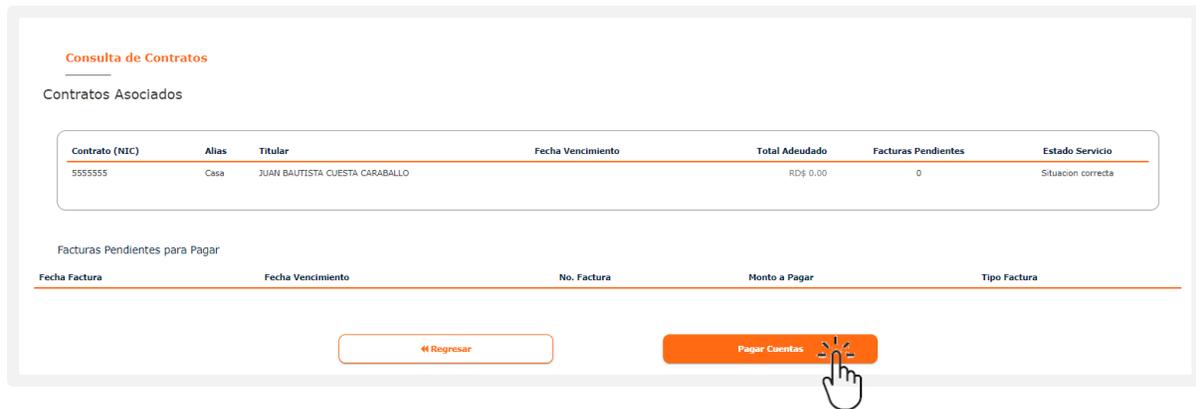


Una vez completado el proceso el sistema presentará el mensaje de “Asociación exitosa.”



Paso 3 Para ver más datos de sus contratos dar clic en el botón “Ver detalle”

3.1 Esta opción podrá ver el estado de sus servicios y verificar las facturas pendientes, si desea ir al menú de pagos dar clic en el botón “Pago cuentas”



A screenshot of the "Consulta de Contratos" page. The page title is "Consulta de Contratos" in orange. Below it is the section "Contratos Asociados". There is a table with the following data:

Contrato (NIC)	Alias	Titular	Fecha Vencimiento	Total Adeudado	Facturas Pendientes	Estado Servicio
5555555	Casa	JUAN BAUTISTA CUESTA CARABALLO		RD\$ 0.00	0	Situacion correcta

Below the table is the section "Facturas Pendientes para Pagar". There is a table with the following data:

Fecha Factura	Fecha Vencimiento	No. Factura	Monto a Pagar	Tipo Factura
---------------	-------------------	-------------	---------------	--------------

At the bottom of the page are two buttons: "Regresar" (with a left arrow) and "Pagar Cuentas" (with a hand cursor icon pointing to it).

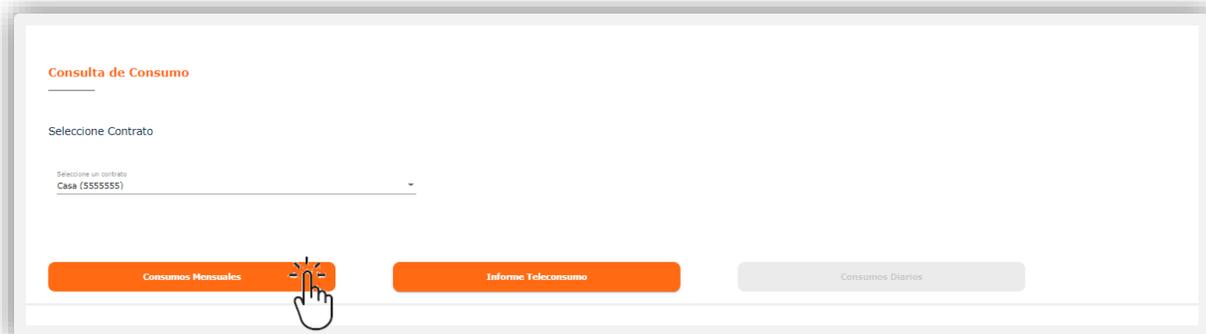
5.2 Consumos

Este servicio le permite consultar su histórico de consumo de los últimos 12 meses, de igual forma si estás afiliado al servicio de teleconsumo, podrá ver sus informes según la fecha que requiera.

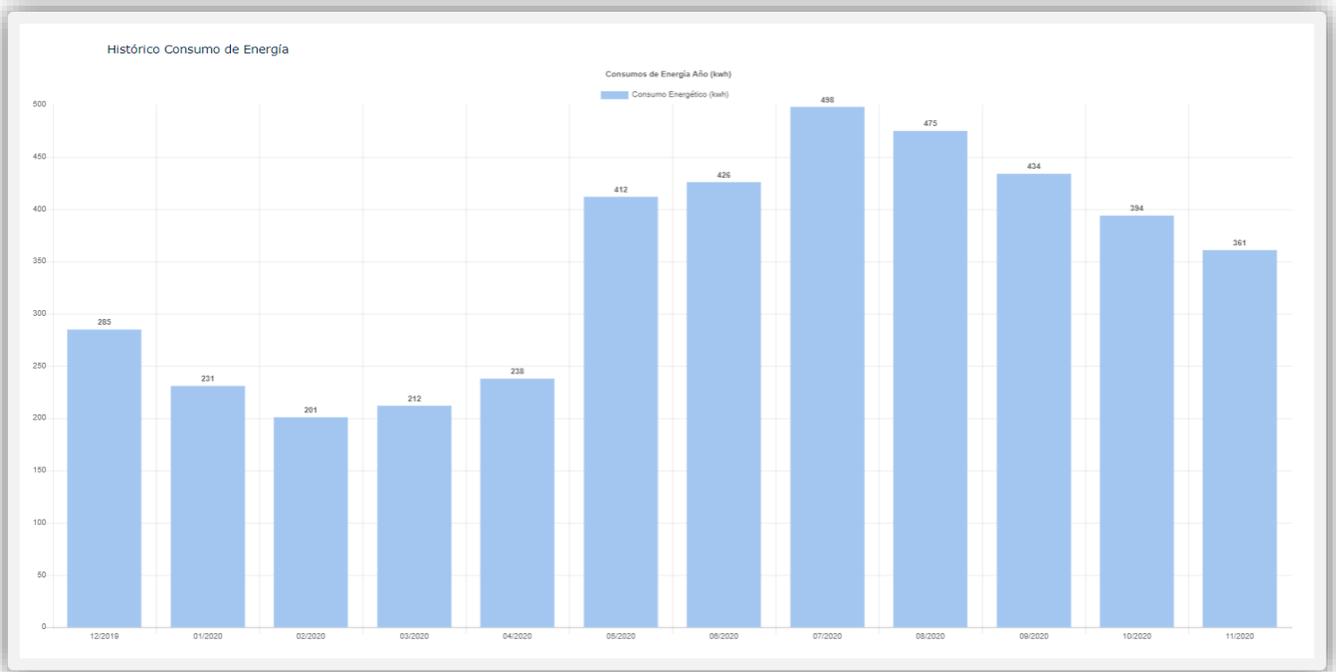
Para ver su histórico de consumo, luego de iniciar sesión hacer clic en el menú de **“Consumos”**



Paso 1 Para consultar su histórico de consumo, en el menú **“Consulta de Consumo”** seleccionar el contrato que desea consultar



Paso 2 Dar clic en la opción **“Consumos mensuales”**, se detallará en un gráfico el histórico de su consumo mensual



Paso 3 Para consultar su Servicio de Teleconsumos, en el menú **“Consulta de Consumo”** seleccionar el contrato que desea consultar

3.1 Dar clic en la opción **“Informe Teleconsumo”**

Consulta de Consumo

Seleccione Contrato

Seleccione un contrato
Casa (5555555)

Consumos Mensuales **Informe Teleconsumo** Consumos Diarios

Consulta Teleconsumo

Fecha: Seleccione una fecha
12/1/2020 Consultar

3.2 Indicar la fecha que desea analizar y presionar el botón “Consultar”

Consulta Teleconsumo

Seleccione una fecha
 Fecha: 12/1/2020



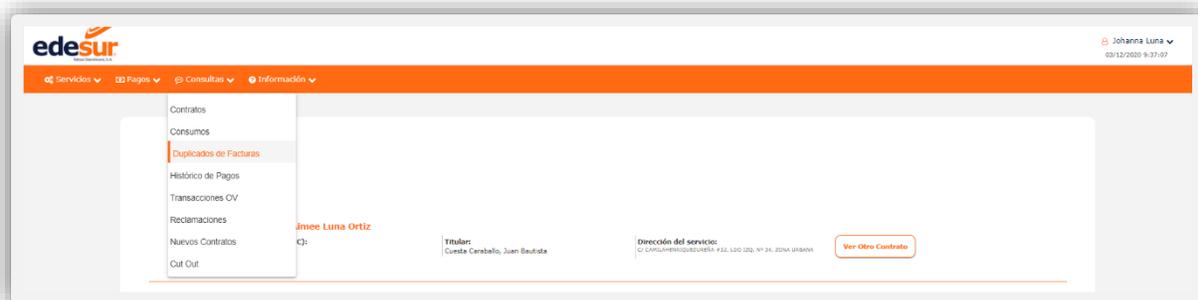
3.3 Se presentará su informe de teleconsumo, el cual podrá descargar o imprimir conforme a su necesidad.



5.3 Duplicados de Facturas

Este servicio le permite verificar sus facturas durante el año y poder descargar un duplicado para su uso.

Para acceder al duplicado de su factura, luego de iniciar sesión hacer clic en el menú de “Consulta”,



Paso 1 Dar clic en la opción “**Duplicado de Facturas**”



Mi Factura

Seleccione un contrato ▼

Seleccione el mes de la factura ▼

Ver Factura

Paso 2 Seleccionar el contrato y el mes que desea consultar



Mi Factura

Seleccione un contrato ▼
Mami (5364081)

Seleccione el mes de la factura ▼
Mayo

Ver Factura

Paso 3 Dar clic en “Ver Factura”

Paso 4 Si desea descargar o imprimir su factura, dar clic en los botones de la parte superior del documento, según su necesidad

Mi Factura

Seleccione un contrato
Mami (5364081)

Seleccione el mes de la factura
Mayo

Ver Factura

edesur DPLICADO

RNC: 1-01-82314-8

FECHA LIMITE DE PAGO: 08/06/2020 *Importante*

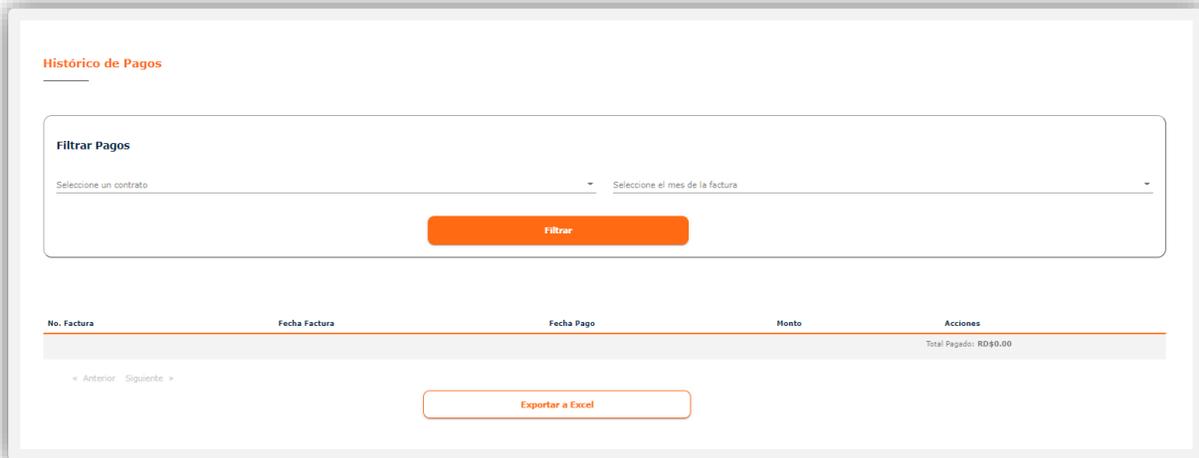
Este es su número de contrato: 5364081

DESCRIPCION	NO DE CONTRATO	LECTURAS ANTERIOR	LECTURAS ACTUAL	MULTIPL. CONTADOR	CANTIDAD	UNIDAD DE LA FACTURA
Alum. a S.T.	5364081	4.507	5.019	1.0000	51.416	litros

Historico de Contratos

Mes	Cant.	Pag.	Mes		
2019-05	51.416	408.46	2019-04	51.416	408.46
2019-03	51.416	408.46	2019-02	51.416	408.46
2019-01	51.416	408.46	2018-12	51.416	408.46
2018-11	51.416	408.46	2018-10	51.416	408.46
2018-09	51.416	408.46	2018-08	51.416	408.46
2018-07	51.416	408.46	2018-06	51.416	408.46
2018-05	51.416	408.46	2018-04	51.416	408.46
2018-03	51.416	408.46	2018-02	51.416	408.46
2018-01	51.416	408.46	2017-12	51.416	408.46
2017-11	51.416	408.46	2017-10	51.416	408.46
2017-09	51.416	408.46	2017-08	51.416	408.46
2017-07	51.416	408.46	2017-06	51.416	408.46
2017-05	51.416	408.46	2017-04	51.416	408.46
2017-03	51.416	408.46	2017-02	51.416	408.46
2017-01	51.416	408.46	2016-12	51.416	408.46
2016-11	51.416	408.46	2016-10	51.416	408.46
2016-09	51.416	408.46	2016-08	51.416	408.46
2016-07	51.416	408.46	2016-06	51.416	408.46
2016-05	51.416	408.46	2016-04	51.416	408.46
2016-03	51.416	408.46	2016-02	51.416	408.46
2016-01	51.416	408.46	2015-12	51.416	408.46
2015-11	51.416	408.46	2015-10	51.416	408.46
2015-09	51.416	408.46	2015-08	51.416	408.46
2015-07	51.416	408.46	2015-06	51.416	408.46
2015-05	51.416	408.46	2015-04	51.416	408.46
2015-03	51.416	408.46	2015-02	51.416	408.46
2015-01	51.416	408.46	2014-12	51.416	408.46
2014-11	51.416	408.46	2014-10	51.416	408.46
2014-09	51.416	408.46	2014-08	51.416	408.46
2014-07	51.416	408.46	2014-06	51.416	408.46
2014-05	51.416	408.46	2014-04	51.416	408.46
2014-03	51.416	408.46	2014-02	51.416	408.46
2014-01	51.416	408.46	2013-12	51.416	408.46
2013-11	51.416	408.46	2013-10	51.416	408.46
2013-09	51.416	408.46	2013-08	51.416	408.46
2013-07	51.416	408.46	2013-06	51.416	408.46
2013-05	51.416	408.46	2013-04	51.416	408.46
2013-03	51.416	408.46	2013-02	51.416	408.46
2013-01	51.416	408.46	2012-12	51.416	408.46
2012-11	51.416	408.46	2012-10	51.416	408.46
2012-09	51.416	408.46	2012-08	51.416	408.46
2012-07	51.416	408.46	2012-06	51.416	408.46
2012-05	51.416	408.46	2012-04	51.416	408.46
2012-03	51.416	408.46	2012-02	51.416	408.46
2012-01	51.416	408.46	2011-12	51.416	408.46
2011-11	51.416	408.46	2011-10	51.416	408.46
2011-09	51.416	408.46	2011-08	51.416	408.46
2011-07	51.416	408.46	2011-06	51.416	408.46
2011-05	51.416	408.46	2011-04	51.416	408.46
2011-03	51.416	408.46	2011-02	51.416	408.46
2011-01	51.416	408.46	2010-12	51.416	408.46
2010-11	51.416	408.46	2010-10	51.416	408.46
2010-09	51.416	408.46	2010-08	51.416	408.46
2010-07	51.416	408.46	2010-06	51.416	408.46
2010-05	51.416	408.46	2010-04	51.416	408.46
2010-03	51.416	408.46	2010-02	51.416	408.46
2010-01	51.416	408.46	2009-12	51.416	408.46
2009-11	51.416	408.46	2009-10	51.416	408.46
2009-09	51.416	408.46	2009-08	51.416	408.46
2009-07	51.416	408.46	2009-06	51.416	408.46
2009-05	51.416	408.46	2009-04	51.416	408.46
2009-03	51.416	408.46	2009-02	51.416	408.46
2009-01	51.416	408.46	2008-12	51.416	408.46
2008-11	51.416	408.46	2008-10	51.416	408.46
2008-09	51.416	408.46	2008-08	51.416	408.46
2008-07	51.416	408.46	2008-06	51.416	408.46
2008-05	51.416	408.46	2008-04	51.416	408.46
2008-03	51.416	408.46	2008-02	51.416	408.46
2008-01	51.416	408.46	2007-12	51.416	408.46
2007-11	51.416	408.46	2007-10	51.416	408.46
2007-09	51.416	408.46	2007-08	51.416	408.46
2007-07	51.416	408.46	2007-06	51.416	408.46
2007-05	51.416	408.46	2007-04	51.416	408.46
2007-03	51.416	408.46	2007-02	51.416	408.46
2007-01	51.416	408.46	2006-12	51.416	408.46
2006-11	51.416	408.46	2006-10	51.416	408.46
2006-09	51.416	408.46	2006-08	51.416	408.46
2006-07	51.416	408.46	2006-06	51.416	408.46
2006-05	51.416	408.46	2006-04	51.416	408.46
2006-03	51.416	408.46	2006-02	51.416	408.46
2006-01	51.416	408.46	2005-12	51.416	408.46
2005-11	51.416	408.46	2005-10	51.416	408.46
2005-09	51.416	408.46	2005-08	51.416	408.46
2005-07	51.416	408.46	2005-06	51.416	408.46
2005-05	51.416	408.46	2005-04	51.416	408.46
2005-03	51.416	408.46	2005-02	51.416	408.46
2005-01	51.416	408.46	2004-12	51.416	408.46
2004-11	51.416	408.46	2004-10	51.416	408.46
2004-09	51.416	408.46	2004-08	51.416	408.46
2004-07	51.416	408.46	2004-06	51.416	408.46
2004-05	51.416	408.46	2004-04	51.416	408.46
2004-03	51.416	408.46	2004-02	51.416	408.46
2004-01	51.416	408.46	2003-12	51.416	408.46
2003-11	51.416	408.46	2003-10	51.416	408.46
2003-09	51.416	408.46	2003-08	51.416	408.46
2003-07	51.416	408.46	2003-06	51.416	408.46
2003-05	51.416	408.46	2003-04	51.416	408.46
2003-03	51.416	408.46	2003-02	51.416	408.46
2003-01	51.416	408.46	2002-12	51.416	408.46
2002-11	51.416	408.46	2002-10	51.416	408.46
2002-09	51.416	408.46	2002-08	51.416	408.46
2002-07	51.416	408.46	2002-06	51.416	408.46
2002-05	51.416	408.46	2002-04	51.416	408.46
2002-03	51.416	408.46	2002-02	51.416	408.46
2002-01	51.416	408.46	2001-12	51.416	408.46
2001-11	51.416	408.46	2001-10	51.416	408.46
2001-09	51.416	408.46	2001-08	51.416	408.46
2001-07	51.416	408.46	2001-06	51.416	408.46
2001-05	51.416	408.46	2001-04	51.416	408.46
2001-03	51.416	408.46	2001-02	51.416	408.46
2001-01	51.416	408.46	2000-12	51.416	408.46
2000-11	51.416	408.46	2000-10	51.416	408.46
2000-09	51.416	408.46	2000-08	51.416	408.46
2000-07	51.416	408.46	2000-06	51.416	408.46
2000-05	51.416	408.46	2000-04	51.416	408.46
2000-03	51.416	408.46	2000-02	51.416	408.46
2000-01	51.416	408.46	1999-12	51.416	408.46
1999-11	51.416	408.46	1999-10	51.416	408.46
1999-09	51.416	408.46	1999-08	51.416	408.46
1999-07	51.416	408.46	1999-06	51.416	408.46
1999-05	51.416	408.46	1999-04	51.416	408.46
1999-03	51.416	408.46	1999-02	51.416	408.46
1999-01	51.416	408.46	1998-12	51.416	408.46
1998-11	51.416	408.46	1998-10	51.416	408.46
1998-09	51.416	408.46	1998-08	51.416	408.46
1998-07	51.416	408.46	1998-06	51.416	408.46
1998-05	51.416	408.46	1998-04	51.416	408.46
1998-03	51.416	408.46	1998-02	51.416	408.46
1998-01	51.416	408.46	1997-12	51.416	408.46
1997-11	51.416	408.46	1997-10	51.416	408.46
1997-09	51.416	408.46	1997-08	51.416	408.46
1997-07	51.416	408.46	1997-06	51.416	408.46
1997-05	51.416	408.46	1997-04	51.416	408.46
1997-03	51.416	408.46	1997-02	51.416	408.46
1997-01	51.416	408.46	1996-12	51.416	408.46
1996-11	51.416	408.46	1996-10	51.416	408.46
1996-09	51.416	408.46	1996-08	51.416	408.46
1996-07	51.416	408.46	1996-06	51.416	408.46
1996-05	51.416	408.46	1996-04	51.416	408.46
1996-03	51.416	408.46	1996-02	51.416	408.46
1996-01	51.416	408.46	1995-12	51.416	408.46
1995-11	51.416	408.46	1995-10	51.416	408.46
1995-09	51.416	408.46	1995-08	51.416	408.46
1995-07	51.416	408.46	1995-06	51.416	408.46
1995-05	51.416	408.46	1995-04	51.416	408.46
1995-03	51.416	408.46	1995-02	51.416	408.46
1995-01	51.416	408.46	1994-12	51.416	408.46
1994-11	51.416	408.46	1994-10	51.416	408.46
1994-09	51.416	408.46	1994-08	51.416	408.46
1994-07	51.416	408.46	1994-06	51.416	408.46
1994-05	51.416	408.46	1994-04	51.416	408.46
1994-03	51.416	408.46	1994-02	51.416	408.46
1994-01	51.416	408.46	1993-12	51.416	408.46
1993-11	51.416	408.46	1993-10	51.416	408.46
1993-09	51.416	408.46	1993-08	51.416	408.46
1993-07	51.416	408.46	1993-06	51.416	408.46
1993-05	51.416	408.46	1993-04	51.416	408.46
1993-03	51.416	408.46	1993-02	51.416	408.46
1993-01	51.416	408.46	1992-12	51.416	408.46
1992-11	51.416	408.46	1992-10	51.416	408.46

Paso 1 En la ventana “Histórico De Pagos” Seleccionar el contrato y el mes que desea consultar.



Histórico de Pagos

Filtrar Pagos

Seleccione un contrato Seleccione el mes de la factura

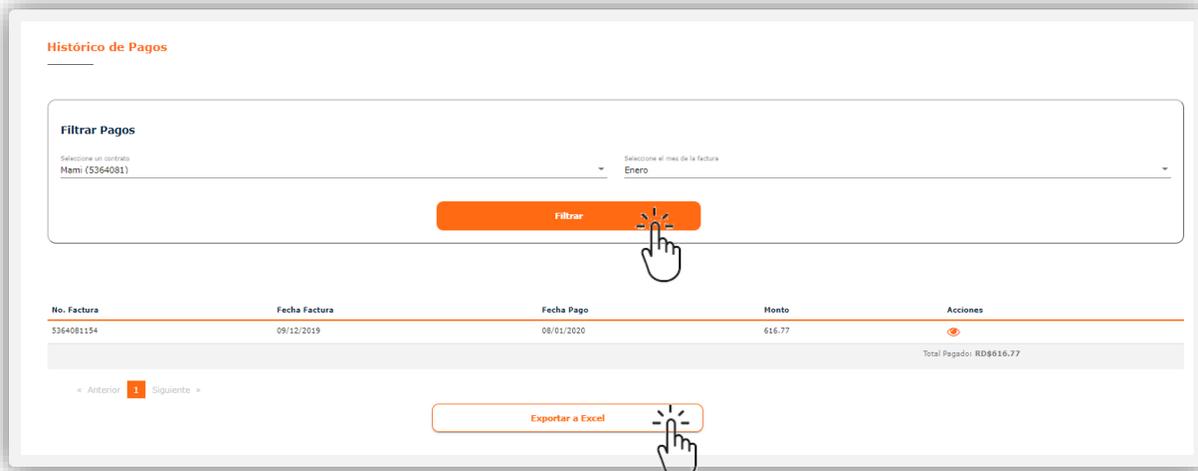
Filtrar

No. Factura	Fecha Factura	Fecha Pago	Monto	Acciones
Total Pagado: RD\$0.00				

« Anterior Siguiente »

Exportar a Excel

Paso 2 Presionar “Filtrar” para ver el detalle seleccionado



Histórico de Pagos

Filtrar Pagos

Seleccione un contrato Seleccione el mes de la factura

Filtrar

No. Factura	Fecha Factura	Fecha Pago	Monto	Acciones
5364081154	09/12/2019	08/01/2020	616.77	
Total Pagado: RD\$616.77				

« Anterior **1** Siguiente »

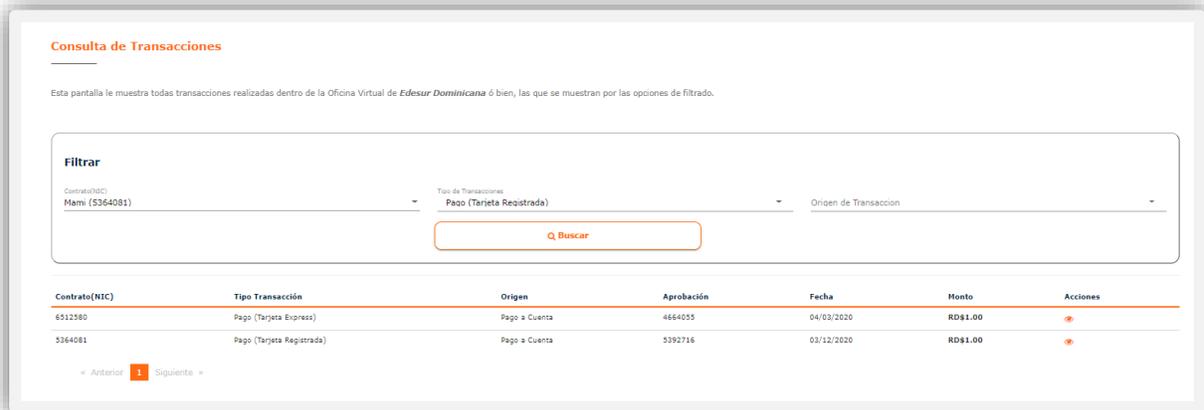
Exportar a Excel

Paso 3 Si desea descargar la información presionar “Exportar a Excel”

5.5 Transacciones OV

En esta opción podrá visualizar todos los pagos realizados en su sesión de oficina virtual, por contrato y tipo de transacción.

Para acceder a sus pagos en Oficina Virtual, luego de iniciar sesión hacer clic en el menú de “Transacciones OV”,



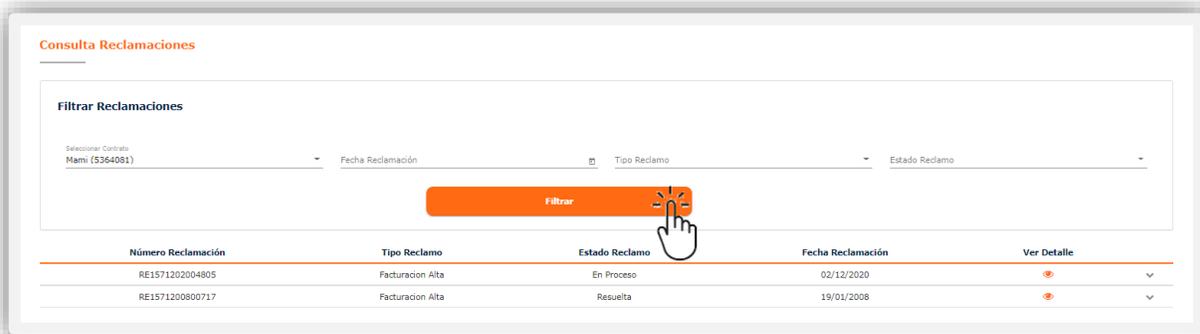
5.6 Reclamaciones

Aquí podrá consultar su histórico de reclamos y el estado de los mismos, también podrá imprimir la carta de resolución si así lo desea.

Para acceder a ver sus Reclamos, luego de iniciar sesión hacer clic en el menú de “Reclamaciones”,



Paso 1 En la ventana “Consulta Reclamaciones” seleccionar el contrato de que desea consultar y presionar “Filtrar”



Paso 3 Dar clic en la opción “Ver detalles” para ver la “Carta de Resolución de Reclamo”

Paso 4 Para imprimir o guardar el documento, presione el botón “Imprimir”

Carta Resolución de Reclamo



REPUBLICA DOMINICANA,
03/12/2020

Señor (a)
MARIA TRINIDAD DE LEON MONTAÑO
CALLE PADRE CARLO, BUENA VISTA
PROME LAS CASAS, AZUA

Estimado Cliente:

Nos dirigimos a Ud., a efectos de informarle que atendiendo su Reclamación, según datos que se indican, hemos procedido a analizar la misma.-

CONTRATO	Nº RECLAMACIÓN	TIPO RECLAMACIÓN	FECHA RECLAMACIÓN
5384891	RE197120900717	Facturación Alta	19/01/2008

Su reclamación, toma como referencia las siguientes facturas:

Nº DE RECIBO	IMPORTE RD\$	FECHA DE VENCIMIENTO
2070274022008012000	203.9	14/02/2008

Para atender su reclamación se ha procedido de la siguiente forma:

FECHA	ACCIONES REALIZADAS	OBSERVACIONES
19/01/2008	Alta de Reclamación	
19/01/2008	O/y exceso consumo	Favor ver estado del medidor tomar lectura y carga
24/01/2008	Resolución o/s	
29/01/2008	Resolución improcedente	VER O/S 21473434

Por lo antes expuesto, se informa que su Reclamación ha sido considerada improcedente.
Para cualquier información, estamos a su disposición en cualquiera de nuestras Oficinas Comerciales.-
A espera de haber satisfecho su reclamación, le saludamos atentamente.-

Encargado de Atención al Cliente
Oficina Comercial No.1571
CALLE EMILIO PRUD HOMRE 8041 ESQ. 19 DE MARZO/CENTRO DE LA CIUDAD ZONA URBANA AZUA DE COMPOSTELA AZUA) Telf.:809-521-3271

En caso inconformidad con la presente respuesta, usted cuenta con un plazo de 10 días hábiles a partir de la recepción de la misma, para presentar su reclamación ante la Oficina de Protección al Consumidor de Electricidad (PROTECOPE), artículo 7 Reglamento Reclamaciones (Resolución 512 44-2008).

[← Regresar](#)

[Imprimir](#) 

5.7 Nuevos Contratos

En esta opción puedes consultar en detalle las solicitudes de nuevos servicios y el estado de la misma

Para acceder a ver sus solicitudes de nuevos contratos, luego de iniciar sesión hacer clic en el menú de **“Nuevos Contratos”**



Paso 1: En la ventana de nuevos contratos, ir a la opción **“Ver Detalles”** para ver la información del servicio y su estado.

Consulta Solicitud Contrato

Nombre	Apellido(s)	Fecha Creación	Estado	No. Expediente	No. Solicitud	Ver Detalle	Eliminar
MARIA	DUARTE GONZALES	01/12/2020	Declinada		922		

< Anterior **1** Siguiente >

Paso 2 En caso de que requiera descargar la información, dar clic en la opción **“Exportar PDF”** y guardar el documento.

Detalle Solicitud Contrato

Nombre(s)	Apellido(s)	Correo Electrónico	No. Documento	Teléfono	Celular
MARIA	DUARTE GONZALES	mgonzales@gmail.com	000-0000000-0	8096839292	8097477267

Fecha Creación	Estado	No. Expediente	No. Solicitud
01/12/2020	Declinada		922

Dirección del Servicio

Provincia	Municipio	Sección
DISTRITO NACIONAL	SANTO DOMINGO DE GUZMAN	ZONA URBANA
Localidad o Barrio	Calle	Número de puerta
AGUSTINA	A	2
Duplicador	Referencia	Piso/Depto.
A	Casi esq F	2do piso

Seguimiento del Expediente

Número de Orden: Estado de Expediente:

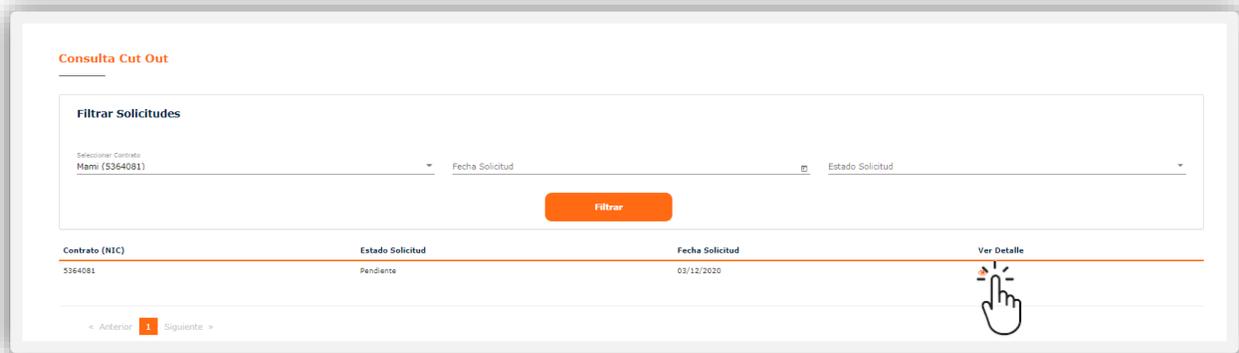
Exportar a PDF

5.8 Apertura Cut Out

En esta opción puede consultar en detalle las solicitudes de Cut Out y su estado en el sistema. Para acceder a ver estas solicitudes, luego de iniciar sesión hacer clic en el menú de **“Consumo”**,



Paso 1 En la ventana **“Consulta Cut Out”** indicar el contrato que desea verificar el servicio y pulsar **“Filtrar”**



Paso 2 Una vez filtrada la información dar clic en la opción **“Ver Detalle”**

El sistema traerá una ventana emergente con el detalle de la solicitud de Cut Out

Detalle de Solicitud de Cut Out ✕

Titular: DE LEON MONTAÑO, MARIA TRINIDAD	Fecha Solicitada Fecha de Apertura 08/12/2020 15:00:00 PM Fecha de Cierre 08/12/2020 07:00:00 AM
Contrato (NIC): 5364081	
Alias: Mami	
Direccion: C/ PADRE CAMILO #13, LDO IZQ N°11. ZONA URBANA	
Fecha Vencimiento: 08/12/2020	
Total Adeudado: \$0.00	

Comentarios

Solicitud de apertura de Cut Out para cambio de cables y caja de brakers de

