

# Instructivo de uso Aplicación Edesur Móvil

Canales de Pagos APP EDESUR MOVIL EDESUR DOMINICANA

Abril 2023





## Contenido

1	Re	gistro	3
	1.1	Clientes Regulares	3
2	Se	rvicios	8
	2.1	Solicitud de Nuevos Contratos	8
	2.2	Generar Reclamos	16
3.	Pa	gos	20
	2.3	Registro de Tarjetas Para Pagos	20
	2.4	Pago a Cuenta	26
	2.5	Pago Expreso	
	2.6	Pagos Recurrentes	32
3	Pre	epago	35
	3.1	Recargas	35
	3.2	Consulta de balance	
	3.3	Histórico de balance	
4	Со	nsultas	40
	4.1	Contratos	42
	4.2	Consumos	43
	4.3	Duplicados de Facturas	47
	4.4	Historial de Pagos	50
	4.5	Transacciones Realizadas	52
	4.6	Reclamaciones	54
	4.7	Nuevos Contratos	56



# 1 Registro

#### 1.1 Clientes Regulares

Paso 1. Abrir la App EDESUR Móvil desde su teléfono móvil.

Paso 2. Hacer clic en el botón "Crear Cuenta".

Usuaric	1		
Contras	seña		0
D Re	cordarme		
	Iniciar Se	sión	
Re	cuperar co	ntraseña	
o tienes us los si	suario? <b>Crea un</b> ervicios de la <b>Of</b> i	a cuenta par icina Virtual	a utilizai
	+ Crear (	Cuenta	



Paso 3. Completar los campos solicitados en la ventana "Registro de Cliente Regular", pestaña "Datos Personales".

	Apellidos
de Cliente Regular	
0 0	Correo electrónico
Datos de Datos de Contacto Seguridad	
ento	Repetir correo electrónico
Legal	Nombre de usuario
	Continuar
	¿Tiene una cuenta? Inicie

**3.1** En el campo "**Tipo de documento**" debe seleccionar el que corresponde al documento que desea utilizar para su registro: *RNC, pasaporte, cédula o residencia legal.* 

**3.2** Colocar el número correspondiente al documento en el campo "No. Documento" sin guiones.

**3.3** En el campo "Nombre" debe escribir sus nombres sin caracteres (puntos, comas, números, etc.)

3.4 En el campo "Apellidos" debe escribir sus apellidos sin caracteres (puntos, comas, números, etc.)



3.5 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 y Aplicación Edesur Móvil (validación de la cuenta, comprobantes de pagos, etc.). Posteriormente le pedirá repetir el mismo correo a modo de confirmación.

**3.6** Elegir un nombre de usuario válido para acceder a la APP EDESUR Móvil y colocarlo en el campo "**Nombre de usuario**".

Paso 4. Verificar las informaciones escritas en cada uno de los campos y presionar en el botón "Continuar".

Paso 5. Completar los campos solicitados en la pestaña "Datos de Contacto".

edesu	IC	Telefono Oficina
Registro de Cliente I	Regular	Telefono Celular
Datos Datos de Personales Contacto	Datos de Seguridad	
Pais Documento		Telefono Casa
República Dominicana	~	
Telefono Oficina	- 1	Continuar
Telefono Celular	- 1	Atrás
		Tiene una cuenta? Inicie sesión
Telefono Casa		



- Paso 6. Verificar los números de contacto escritos en cada uno de los campos y hacer clic en el botón "Continuar".
- Paso 7. Completar los campos solicitados en la pestaña "Datos de Seguridad".

ede	sur	Respuesta	Pista	
Registro de C	liente Regular	Pregunta de seg	uridad 2	
		- Selecciona un	a pregunta -	•
Datos Da Personales Co	tos de Datos de ntacto Seguridad	Respuesta	Pista	
Pregunta de seguri	dad 1			
- Selecciona una pr	egunta - 🛛 🗸	Pregunta de seg	uridad 3	
Respuesta	Pista	- Selecciona un	a pregunta -	~
		Respuesta	Pista	
Pregunta <mark>d</mark> e seguri	dad 2			
- Selecciona una pr	egunta - 🔹 🗸 🗸	Digite su contra	seña	
Respuesta	Pista			0

**7.1** Seleccionar 3 preguntas, dentro de las opciones predeterminadas en las listas desplegables de los campos "**Pregunta de seguridad** 1, 2 y 3".

7.2 Colocar las respuestas de cada pregunta seleccionada en los campos "Respuesta".

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



7.4 Completar los campos "Digite su contraseña" y "Verifique su contraseña" con la contraseña que utilizará para acceder a la APP EDESUR Móvil.

**7.5** Hacer clic en **"Términos y condiciones**" y una vez leído, verificar las informaciones colocadas en cada uno de los campos presionar en el cuadro de **"Registrarse**".



Paso 8. 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"** o **"spam".** 



Paso 9. Ingresar a la App EDESUR Móvil. Colocar usuario, contraseña y hacer clic en el botón "Acceder".

### 2 Servicios

#### 2.1 Solicitud de Nuevos Contratos

Este servicio le permite realizar solicitudes de nuevos contratos desde tu móvil, 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 pestaña "Datos del Cliente".
- Paso 4. Dar clic en "Continuar".



= edesur Móvil	edesur Móvil
< Solicitud nuevo contrato	< Solicitud nuevo contrato
Datos de Dirección del Dirección del Documer cliente cliente Servicio Adjunt	Primer Apellido *
Datos del Cliente	Segundo Apellido *
Tipo Documento *	
- Seleccione -	Fecha de Nacimiento
No. Documento	Seleccione una fecha
	Pais Documento *
Nombre *	Estados Unidos
	Celular *
E 🗜 💬 🖹 💈	E S D E



#### APP EDESUR Móvil EDESUR Dominicana





Paso 5. Completar los campos solicitados en la pestaña "Dirección del Cliente".

Paso 6. Dar clic en "Continuar".

E edesur Mó	vil 希	= e
Solicitud nuevo contrato		< Soli
Datos de cliente Dirección del Dirección de	o Documentos	Calle *
circino - and the		- Selecci
Dirección del Cliente Provincia *	- 1	Número d
- Seleccione -	~	
Municipio *		Duplicado
- Seleccione -	~	
Sección *		Referenci
- Seleccione -	~	
Localidad o Barrio *		Piso/Dept
Services Factures Char Con	2 &	Servicios F

≡	ede	sur	Móvil	*
< So	olicitud ı	nuevo c	ontrato	
Calle *				_
- Selec	cione -			~
Número	o de Puer	ta *		
				- 1
Duplica	dor			
				- 1
Referer	ncia			
				- 1
Piso/De	pto. (Apa	rtament	o)	
Servicios	\$ Facturas	Chat	Consultas	Perfil



#### APP EDESUR Móvil EDESUR Dominicana





Paso 7. 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.

Paso 8. Dar clic en "Continuar".

= edesur Móvi	i 🎓	edesur Móvil
< Solicitud nuevo contrato		< Solicitud nuevo contrato
	0	Localidad o Barrio *
tos de cliente Dirección del Dirección del cliente Servicio	Documentos Adjuntos	- Seleccione -
irección del Servicio	- 1	Calle *
D La misma del Cliente	- 1	- Seleccione -
ovincia *		Número de Puerta *
Seleccione -	~	
Aunicipio *		Duplicador
- Seleccione -	~	Dupiltudoi
Sección *		
- Seleccione -	~	Referencia
💷 \$ 💬 🖹	恳	🗐 💲 💬 🖹







Paso 6. Adjuntar desde el móvil 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		< Solicitud nuevo cont	rato
• • •	•	Seleccionar documento del	Inmueble
tos de cliente Direction del Dirección del Do cliente Servicio A	djuntos	Seleccionar Archivo	Ø
ocumentos Adjuntos		Cargar solo archivos * .png, * .jpg, e archivo es 2 MB	el tamaño máximo de
ERSONA FÍSICA: Copia de la cédula de ider electoral, pasaporte o residencia legal (en	tidad Ampliar	Otro documento	
		Colossionar Archiva	D
PERSONA JURIDICA: Copia La documentacio jue acredite la titularidad del inmueble o de	in Ampliar	Seleccional Archivo	G
ERSONA JURIDICA: Copia La documentacio ue acredite la titularidad del inmueble o de as imagenes seleccionadas deben ser ti JPEG	in Ampliar po JPG	Cargar solo archivos * .png, * .jpg, o archivo es 2 MB	el tamaño máximo de
PERSONA JURIDICA: Copia La documentacio que acredite la titularidad del inmueble o de as imagenes seleccionadas deben ser ti o JPEG eleccionar documento de identidad	in Ampliar po JPG	Cargar solo archivos * .png, * .jpg, o archivo es 2 MB Finaliza	el tamaño máximo de
PERSONA JURIDICA: Copia La documentacio que acredite la titularidad del inmueble o de as imagenes seleccionadas deben ser ti o JPEG eleccionar documento de identidad	in Ampliar po JPG	Cargar solo archivos * .png, * .jpg, o archivo es 2 MB Finaliza Atrás	el tamaño máximo de
PERSONA JURIDICA: Copia La documentacio que acredite la titularidad del inmueble o de as imagenes seleccionadas deben ser ti o JPEG deleccionar documento de identidad Seleccionar Archivo	in Ampliar po JPG	Cargar solo archivos * .png, * .jpg, e archivo es 2 MB Finaliza Atrás	el tamaño máximo de

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



#### 2.2 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 seleccionar "Servicios".

Paso 2. Seleccionar la opción "Solicitud Reclamaciones".

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

- ea	lesur Ma	óvil 🏾 🏶
< Nueva S	olicitud de Recl	amo
Contrato (NIC)		
- Selecciona u	n contrato -	~
Tipo de Reclam	nación	
- Selecciona u	n tipo -	~
Seleccione el tipo d teniendo en cuenta tu necesidad. Descripción de	le reclamación que de a que esta misma deb <b>l reclamo</b>	isea hacer, e de concordar con



Paso 4. Al seleccionar el tipo de reclamación, observar la descripción del servicio para ver si se ajusta a sus necesidades, luego presionar "Continuar".





Paso 5. En caso de elegir "Facturación Alta" visualizará un mensaje de "Análisis de consumo" y debajo (luego de continuar) se le mostrará el gráfico con el histórico; con la finalidad de que verifique su consumo habitual y si desea continuar con la reclamación. En caso de que sí, presionar "Continuar".





**5.1** 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, continuar con el paso 6.

Paso 6. Describir la situación por la que está generando el reclamo. Ejemplo: "Mi promedio de consumo es inferior a lo facturado este mes, favor revisar"

#### Paso 7. Leer y aceptar las "Condiciones y Políticas" luego "Crear Reclamo"

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

< D	etalle de So	olicitud	de Reclam	0
	Abono fact	ura(s) Re	clamada(s)	
Para ev	itar corte o gen pago n	erar recon ninimo ind	exión deberá o licado.	ubrir el
	R	D\$ 0.0	0	
P	agar Abono		Realizar Pa	go
escrip	ción del recl	amo *		
	Acepto las <u>Co</u>	ndiciones	y Políticas	
	Acepto las <u>Co</u>	ndiciones	<u>y Politicas</u>	
	Acepto las 😋 Crea	andiciones ar recla	y Políticas	



## 3. Pagos

#### 2.3 Registro de Tarjetas Para Pagos

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

- Paso 1: Seleccionar "Configuración Perfil".
- Paso 2: Seleccionar la opción "Tarjetas Registradas".
- Paso 3: Dar clic en "Agregar Tarjeta".









#### Paso 4. Completar los datos en la ventana "Registrar Tarjetas".

E edesur Mó	vil 🏾 🎓	= edesur Móvil
< Registrar Tarjeta		< Registrar Tarjeta
Entidad Bancaria		Tipo Documento
- Seleccione -	~	- Seleccione -
Número de tarjeta		Número de Documento
1234 5678 1234 5678		
Fecha Vencimiento	cvv	Email del Titular de la Tarjeta
Seleccione una fecha		
Nombre de TarjetaHabiente		Tel. de Contacto 1 Tel. de Contacto
Tipo Documento		Registrar
- Salassiona -	~	Registrat
	Ey 🧕	🗐 <b>\$</b> 💮 🖹

Una vez completado el registro y el sistema confirme que el registro se guardó de forma exitosa, se realizará automáticamente un microcargo a su tarjeta un monto entre **DOP\$0.00** y **DOP\$10.00**. Su entidad bancaria le enviará una notificación del cargo, número de autorización y código a la dirección de correo que el titular de la tarjeta tiene registrado en la entidad emisora de la tarjeta. Luego de que haya recibido la alerta del cargo, el cliente debe identificar el **monto, código o número de autorización** para proceder con la validación en la Aplicación Edesur Móvil.



	HOLAPAP
Estimado clien Su tarjeta Visa D 01/04/2022 con	<b>te:</b> )ébito Regular de <mark>APAP</mark> terminada en 2927 presenta una transacción a las 11:10:46 de el siguiente detalle:
Detalle de la t	ransacción:
Moneda:	RD pesos dominicanos
Monto:	8.69
Comercio:	NYYYAN
Estado:-	Transacción Aprobada
Consulta los c	onsumos de tu tarjeta de débito en APAPenlíne@.
Descarga AP	APPMóvil en:
osronaLEEN ▶ Google play	ColopenBie en App Store

Paso 4: Con uno de los datos (monto, código o número de autorización) ir a la opción "Solicitud de Tarjetas" y presionar la opción "Validar".

Paso 5: Seleccionar el tipo de valor que desea ingresar para la validación y presionar el botón **"Validar"**. El sistema le indicará que su registro se realizó de forma correcta y que puede utilizar su tarjeta para pagos.



< Tarjetas Registradas	< Tarjetas Registradas
Tarjetas Asociadas Solicitudes Tarjetas Solicitudes de Tarjetas	Registrar Tarjeta
No. Tarjeta undefined	Se enviará un código de validación al correo. Digi el código para completar el registro de su tarjeta
Entidad Financiera Vencimiento Fecha Registro Canal Eliminar 🛞 Validar 🥝 Reenviar (?)	<ul> <li>Seleccione -</li> <li>VALIDAR CÓDIGO</li> <li>VALIDAR NO. DE AUTORIZACIÓN</li> <li>VALIDAR MONTO</li> </ul>
Agregar Tarjeta	Cancelar Validar



arietas Asociadas	Solicitudes Tarietas
licitudes de Tarje	tas
o. Tarjeta undefined	
intidad Financiera	Vencimiento
echa Registro	Canal
Eliminar 🛞 Va	lidar 🧭 Reenviar 🕐
Agrega	r Tarjeta



#### APP EDESUR Móvil EDESUR Dominicana

= edesur Móvil *
< Tarjetas Registradas
Registrar Tarjeta
Validación de Tarjeta
Se enviará un código de validación al correo. Digite el código para completar el registro de su tarjeta.
Tipo Procesamiento *
VALIDAR MONTO
RD\$ Monto Validación
Cancelar Validar
Agregar Tarjeta
■ <b>\$</b>

#### 2.4 Pago a Cuenta

El pago a cuenta es un servicio que permite realizar en una sola transacción todos los pagos de los contratos asociados a su cédula, y los que hayan sido agregados a su cuenta de APP EDESUR Móvil.

Paso 1. Para acceder al servicio de Pago a Cuenta, luego de iniciar sesión hacer clic en el menú seleccionar la lista de "Pagos" al desplegarse, seleccionar "Pago a cuenta".

Paso 2. Presionar la lista desplegable "Seleccione un contrato".





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



**3.** Seleccione los contratos que desea pagar.



**3.1** Si desea pagar las facturas parcialmente podrá hacerlo editando en la casilla en blanco e indicar el monto exacto que desea pagar para el contrato.



**3.2** Seleccionar la tarjeta previamente registrada.



3.4 Completar los campos "Fecha de vencimiento", "CVV" y presionar el botón con la flecha.

**3.5** Se le presentara un mensaje indicando que su(s) pago(s) ha sido realizado exitosamente, al presionar **"OK"** prodrá visualizar y guardar su comprobante si desea.



#### 2.5 Pago Expreso

El pago expreso es un servicio que te permite realizar pagos a cualquier contrato esté o no asociado a tu cuenta de APP EDESUR Móvil.

Paso 1. Para acceder al servicio de Pago Expreso, luego de iniciar sesión, ir al menú y seleccionar la lista "Pagos".

Paso 2. Presionar la opción "Pago a Expreso".

Paso 3. En la ventana "Pago Expreso", seleccionar el tipo de documento NIC o Cédula, para consultar por este ID.

**3.1** Insertar el número del documento seleccionado.

Perfil	=	edesur Móvil
Servicios 🗸	🙃 Ini	< Nuevo Pago Expreso
Pagos 🔺		Tipo de Documento
'ago a Cuenta 'ago Expreso	Titular: D Lucideisi	Contrato (NIC) *
agos Recurrentes	C/ Reput 34-E. Zor	
Prepago 🗸 🗸	Factur	Información de Tarjeta
Consultas	pendie RD\$5	Número Tarjeta *
nformación 🗸 🗸	Monto A	
	TRÁMIT	Nombre Tarjetahabiente *
	1 Factur	
	Pendiente	Fecha Vencimiento * CV
	Servicios	🗐 💲 💬 🖹



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

Paso 5. Ingresar los datos de la tarjeta con la que desea realizar el pago, luego presionar el botón con la flecha.

Tipo de Documento   Image: Seleccione facturas a pagar     No. Factura   Monto a pagar	Información de Tarjeta Número Tarjeta * Nombre Tarjetahabiente *
Seleccione facturas a pagar No. Factura Monto a pagar	Nombre Tarjetahabiente *
No. Factura Monto a pagar	
181 RDS 308.16 308.16 19/04/2023 Vence: 19/04/2023	Fecha Vencimiento * CVV Seleccione una fecha
formación de Tarjeta úmero Tarjeta *	Total a pagar RD\$0.00

**5.1** Aparecerá una ventana emergente para confirmar la realización el pago, debe presionar **"OK"** para completar la transacción.

**5.2** Una vez marcada esta opción prodrá visualizar y guardar su comprobante si desea.



#### 2.6 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. Luego de iniciar sesión haciendo clic en el menú de "Pagos", acceder al servicio de Pagos Recurrentes.

Paso 2. Dar clic en la opción "Pagos Recurrentes".

Paso 3. Presionar el botón "Agregar Pago Recurrente".





Paso 4. En la ventana de "Nuevo Pago Recurrente" Desplegar el contrato al que se desea programar el pago.

**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 el cliente autoriza a ser descontado, esto con la finalidad de que, si su factura excede la cantidad ingresada, no sea cargado este importe a su tarjeta, hasta no corroborar autorización.

**4.3** Ingresar los datos de la tarjeta previamente registrada, que utilizará para este servicio.

4.5 Presionar el botón con la flecha.

= edesur Móv	il 希	E edesur Móv	/il
< Nuevo Pago Recurrente		< Nuevo Pago Recurrente	
Seleccione el contrato *		- Seleccione -	
- Seleccione -	~	Monto máximo a debitar RD\$ *	
Dias a debitar antes de vencimiento	o factura		
- Seleccione -	~	Tarieta Crédito / Debito	
Monto máximo a debitar RD\$ *		- Selecciona una tarjeta -	
		Fecha Vencimiento *	
Tarjeta Crédito / Debito		Seleccione una fecha	Ċ
- Selecciona una tarjeta -	~		
Fecha Vencimiento *		Total a debitar	6
Seleccione una fecha	Ö	ND4 0.00	
🖽 \$ 💬 📄	2	🗐 💲 💬 📘	8



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 APP EDESUR Móvil, notificándole sobre la configuración del servicio.



## 3 Prepago

El servicio "Prepago" le permite realizar recargas a su servicio prepago, consultar el balance y visualizar el históricos de sus recargas.

Para acceder al módulo prepago, luego de iniciar sesión, seleccione "menú" y presione la lista "Prepago".

3.1 Recargas

■ edesur Móvil *	= edesur Móvil *
🗟 Recargas	🗟 Recargas
Información de la recarga	
NIC	Monto
Monto	Seleccione una tarjeta
	Tarjeta Crédito / Debito
Seleccione una tarjeta	- Selecciona una tarjeta - 🔹 🗸 🗸
Tarjeta Crédito / Debito	Fecha Vencimiento * CVV *
- Selecciona una tarjeta - 🔹 🗸	
Fecha Vencimiento * CVV *	
Seleccione una fecha	Recargar contrato
Servicios Facturas Chat Consultas Perfil	





#### APP EDESUR Móvil EDESUR Dominicana



**3.1.1** Indicar el NIC (número de contrato) que desea recargar.

Servicios

- **3.1.2** Indicar el monto que desea recargar.
- **3.1.3** Ingresar los datos de la tarjeta, previamente registrada, que utilizará para este servicio.

Facturas

Chat

Consultas

Perfil

- **3.1.4** Presionar el botón recargar contrato.
- **3.1.5** Verificar los datos que presenta la información de la recarga.
- **3.1.6** Presionar el botón confirmar recarga.
- 3.1.7 Al confirmar la recarga aparecerá el comprobante con los toquen de la recarga realizada.





El sistema le enviará un correo electrónico a la dirección de correo de APP EDESUR Móvil, notificándole sobre la información de la recarga realizada.



#### 3.2 Consulta de balance

- 3.2.1 Indicar el NIC (número de contrato) prepago que desea consultar.
- **3.2.2** Presionar el botón consultar.

■ edesur Móvil *	= edesur Móvil *	
💼 Consulta de Balance	🗟 Consulta de Balance	
NIC	NIC	
	6627065	
Consultar	Consultar	
	<b>6.2 KW</b> Balance Al 15 de marzo de 2023 12:00 PM	
	53 1 2 3 -	
	4 5 6 -	
	7 8 9 🗵	
Servicios Facturas Chat Consultas Perfil	☑ , 0 . ✓	

El balance que presente será el de la última lectura que haya realizado el sistema.



#### 3.3 Histórico de balance

- **3.3.1** Indicar el NIC (número de contrato) prepago que desea consultar el histórico.
- **3.3.2** Seleccionar la fecha inicio que desea consultar.
- **3.3.3** Seleccionar la fecha de fin que desea consultar.
- **3.3.4** Presionar el botón buscar recargas.





## 4 Consultas

El servicio de consultas le permite verificar sus trámites realizados a través de la APP EDESUR Móvil y Oficina Virtual.

Para acceder a la consulta de trámites comerciales, luego de iniciar sesión seleccione el **"Menú"** y presione la lista **"Consultas".** 





Consultas		Consultas
Contratos	->	Duplicados de Facturas
onsumos	>	Historial de Pagos
Duplicados de Facturas	->	Transaccionos Poalizadas
Historial de Pagos	->	
Fransacciones Realizadas	•	Reclamaciones
Reclamaciones	>	Nuevos Contratos
Nuevos Contratos	>	Historial de Recargas
I \$ 💬 📄	<u>&amp;</u>	🗐 \$ 💬 🖹



#### 4.1 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 3. Para asociar un nuevo contrato a su cuenta dar clic en el botón "Asociar Contrato".



**3.1** Usando los datos de la factura del contrato a asociar, completar los datos requeridos en la ventana **"Asociar un Contrato".** 





3.2 Una vez completados los datos dar clic en el botón "Aceptar".

**3.3** 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 4. Para ver más datos y detalles seleccionar el contrato a verificar.

**4.1** Esta opción podrá ver el estado de sus servicios y verificar las facturas pendientes, si desea realizar el pago presionar el botón **"Pago a Cuenta"** y la aplicación lo direccionará a la ventana de pago a cuenta.

#### 4.2 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".

≡	ede	<u>s</u> ur I	Móvil	*
< Co	nsumos			
Selec	cione un co	ontrato		0
Const	imos Mens	uales		×
¥E)	\$	$\bigcirc$	₽_	8
Servicios	Facturas	Chat	Consultas	Perfil



Paso 1. Para consultar su histórico de consumo, en el menú "Consulta de Consumo" seleccionar el contrato que desea consultar.

Paso 2. Seleccionar la opción "Consumos mensuales", se detallará en un gráfico el histórico de su consumo mensual.

	umos			
Contrato (NIC)		Fecha Ven	cimiento	
Titular		Alias		
Dirección				
н	listórico Co	nsumo de Er	nergía	
840				-
734				
628				
522		-	_	
		_		
410	09/16 10	/16 11/16	12/16	01/17
08/16				





Paso 3. Para consultar su Servicio de Teleconsumo, en el menú "Consulta Teleconsumo" seleccionar el contrato que desea consultar.

3.1 Indicar la fecha que desea analizar y presionar el botón "Consultar".

**3.2** Se presentará su informe de teleconsumo, el cual podrá guardar si desea.

	•
Consulta Teleco	onsumo 🗸
Fecha De Telecon	sumo 📋
Información sol Para más informa click aqui:	bre Teleconsumo ición sobre el teleconsumo, haz
V	er video tutorial
Contrato (NIC)	Fecha Vencimiento
Titular	Alias
Dirección	



#### 4.3 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 seleccionar el menú de **"Consulta".** 

Paso 1 Seleccionar la opción "Duplicado de Facturas".

Paso 2 Seleccionar el contrato y el mes que desea consultar.

Paso 3 Si desea descargar su factura, seleccionar "Descargar PDF".

| 47



edesur Móvil	*	=	ede	sur	Móvil
Consultas		< 1	ouplicados	de Factu	ras
ntratos	>	Sel	eccione un c	ontrato	
imos	•	Ene	ro		
icados de Facturas	>	Facture	as Disponio	Descarga	
rial de Pagos	>				
acciones Realizadas	>				
maciones	>				
evos Contratos	>				
\$ Chat Consultas	Perfil	Sevicion Sevicion	\$ Factures	Chat	Consultas



APP EDESUR Móvil EDESUR Dominicana







#### 4.4 Historial de Pagos

Este servicio te permite consultar tu histórico de pagos durante el año, y descargarlo si así lo desea. Para acceder al histórico de pagos, luego de iniciar sesión hacer clic en el menú de **"Consulta".** Paso 1 En la ventana **"Historial De Pagos"** Seleccionar el contrato y el mes que desea consultar.

Paso 2 Seleccione la fecha de inicio y termino.

Paso 3 Si desea descargar la información presionar "Descargar PDF".

= edesur Móvil	*	≡	ede	sur M	1óvil	*
Consultas		< Hi	storial de	Pagos		
Contratos	>	Selec	cione un co	ntrato		0
Consumos	,	Fecha	De Inicio			
	_	Fecha	De Termino			
Duplicados de Facturas	>					
Historial de Pagos	>					
Transacciones Realizadas	>					
Reclamaciones	>					
Nuevos Contratos	>					
	8	Servicios	\$ Facturas	Chat	Consultas	Perfil



#### APP EDESUR Móvil EDESUR Dominicana

= edesur Móvil	*
< Historial de Pagos	
	~
Fecha De Inicio	
Fecha De Termino	Ö
Se han encontrado 10 resultados.	
Monto RD\$ 1969.84	
No. Factura Fecha Factura	
Contrato (NIC) Fecha Pago	
Canal de Pago Sucursal de Pago	
Descargar PDF	
Servicios Facturas Chat Consultas	Perfil



#### 4.5 Transacciones Realizadas

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

Luego de seleccionado el contrato, tipo y origen seleccionar "Ver Detalle".

Consultas		< Transacciones Realizadas
Contratos		Seleccione un contrato
onsumos	•	Seleccione un tipo
Duplicados de Facturas	2	Seleccione un origen
Historial de Pagos	>	Monto RD\$ 10 Contrato (NIC) Fecha Factura
ransacciones Realizadas	>	Tipo Transacción Aprobación
		Origen
Reclamaciones	>	Ver Detaile
Reclamaciones Nuevos Contratos	> >	Ver Detalle Monto RD\$ 10







#### 4.6 Reclamaciones

Aquí podrá consultar su histórico de reclamos y el estado de estos, 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 "Reclamaciones" seleccionar el contrato de que desea consultar.

Paso 2. Dar clic en la opción "Ver detalles".

Consultas		< Reclamaciones
ontratos	>	~
onsumos	>	Fecha Reclamación
uplicados de Facturas	>	Seleccione un tipo de reclamación V Seleccione un estado V
storial de Pagos	>	Se han encontrado 18 resultados.
ansacciones Realizadas	>	Número de Reclamación RE1120202105288 30 julio 21 Estado Reclamo En Proceso Facturación Sin Uso Encercia
clamaciones	->	Ver detailes
ievos Contratos	>	Número de Reclamación Fecha Reclamación RE1120202105289 30 julio 21
\$ 💬 틙	8	🗐 \$ 💬 🖹



= ed	esur Móvil	~
< Detaile R	eclamacion	
30 julio, 2021		
Datos de clie	nte	
Apellidos	Nombres	
Tipo de Doc	Documento	
Datos reclan	nación	
Contrato	No. Reclamación	
Tipo de Reclamo	Fecha de Rcm	
<b>\$</b>		3



#### 4.7 Nuevos Contratos

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

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

Paso 1: Seleccionar la pestaña de Nuevos Contratos.

Paso 2: Dar clic en la opción "Ver Detalles" para ver la información del servicio y su estado.

Paso 3: En caso de que requiera descargar la información, dar clic en la opción "Descargar PDF" y guardar el doc.

Consultas		< Nuevos Con	tratos
		Se ha	n encontrado 2 resultados.
ontratos	>	Estado Declinada Nombres	Apellidos
	- 1	Ne. Selicitud	Fecha Creacion
nsumos	•		Ver Detalle
		Estado Declinada	
uplicados de Facturas	· ·	Nombres	Apellidos
istorial de Pagos		No. Solicitud	Fecha Creacion
istorial de l'agos	·		Ver Detalle
ansacciones Realizadas	->		
eclamaciones	>		
luevos Contratos	•		
\$ 💮 📑	8	<b>1 \$</b>	



