

Instructivo de uso Aplicación Edesur Móvil

Canales de Pagos

APP EDESUR MOVIL EDESUR DOMINICANA

Abril 2023







Contenido

1	1 Registro		3
	1.1	Clientes Regulares	3
2	2 Servicios		8
	2.1	Solicitud de Nuevos Contratos	8
	2.2	Generar Reclamos	16
3.	Pagos		
	2.3	Registro de Tarjetas Para Pagos	20
	2.4	Pago a Cuenta	26
	2.5	Pago Expreso	30
	2.6	Pagos Recurrentes	32
3	Pr	repago	35
	3.1	Recargas	35
	3.2	Consulta de balance	38
	3.3	Histórico de balance	39
4	4 Consultas		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

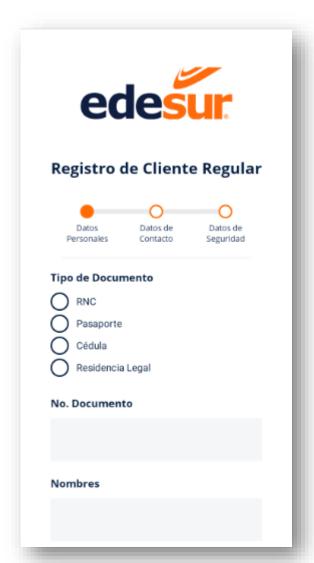
Paso 1. Abrir la App EDESUR Móvil desde su teléfono móvil.

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





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



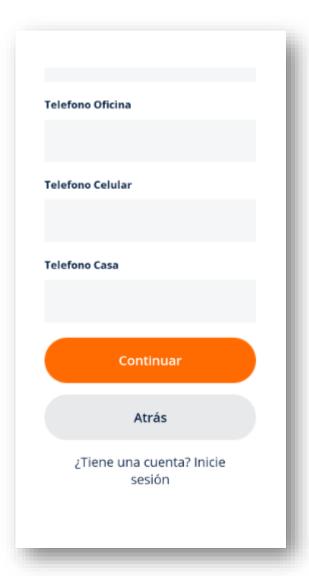


- **3.1** En el campo "**Tipo de documento**" debe seleccionar el que corresponde al documento que desea utilizar para su registro: *RNC, pasaporte, cédula o residencia legal.*
- 3.2 Colocar el número correspondiente al documento en el campo "No. Documento" sin guiones.
- 3.3 En el campo "Nombre" debe 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".







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".

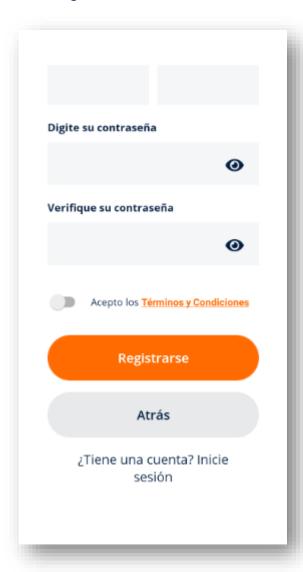




- **7.1** Seleccionar 3 preguntas, dentro de las opciones predeterminadas en las listas desplegables de los campos "**Pregunta de seguridad** 1, 2 y 3".
- 7.2 Colocar las respuestas de cada pregunta seleccionada en los campos "Respuesta".
- **7.3** Colocar una información que le recuerde la respuesta 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".

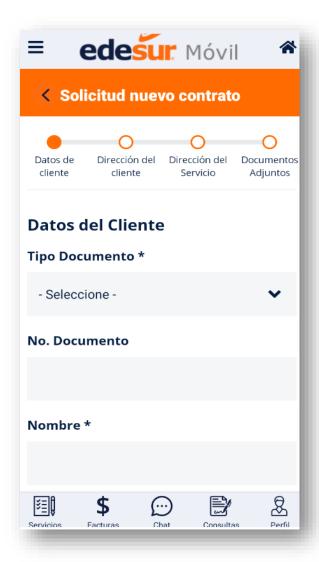
2 Servicios

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".









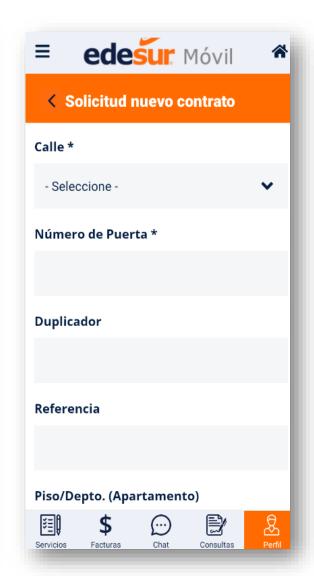




Paso 5. Completar los campos solicitados en la pestaña "Dirección del Cliente".

Paso 6. Dar clic en "Continuar".











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".











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".





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.





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.





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".





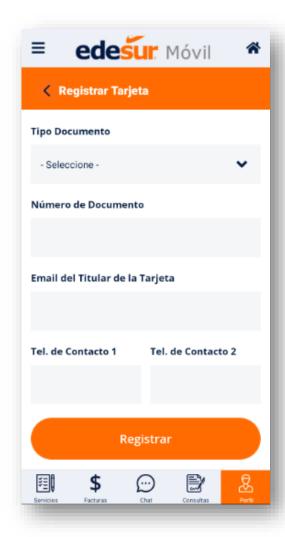






Paso 4. Completar los datos en la ventana "Registrar Tarjetas".





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.



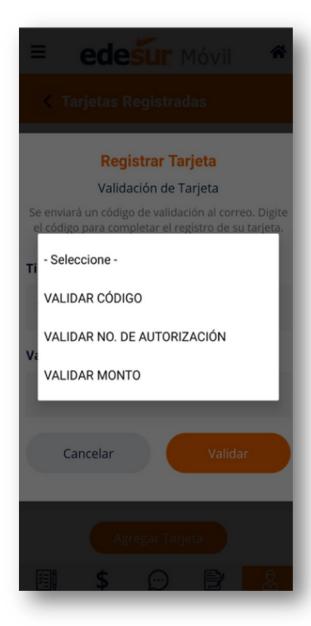


Paso 4: Con uno de los datos (monto, código o número de autorización) ir a la opción "Solicitud de Tarjetas" y presionar la opción "Validar".

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.













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".



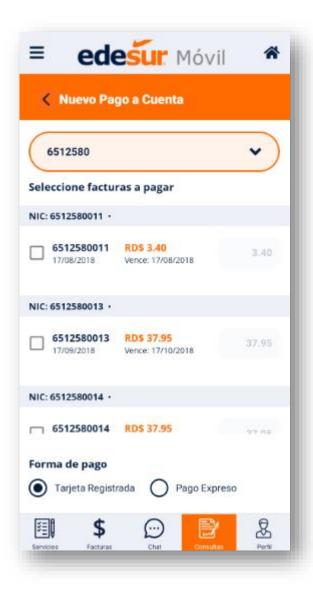




Desplegará la ventana con los contratos disponibles para este servicio, según los que estén asociados a la cuenta.



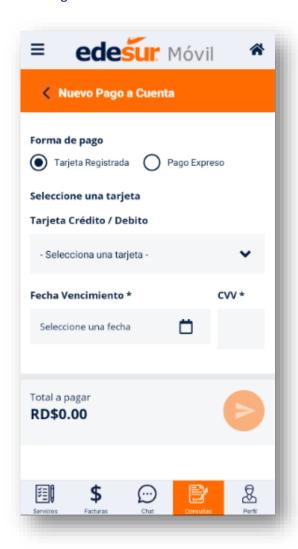
3. Seleccione los contratos que desea pagar.



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.







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.





- **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

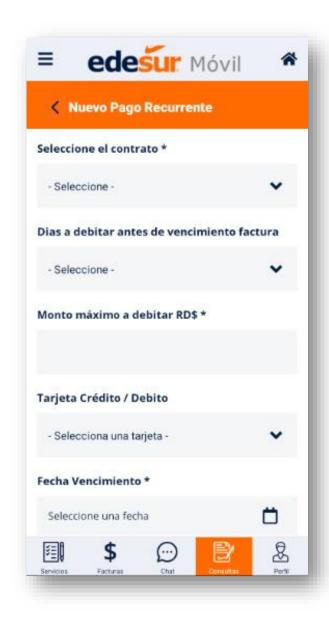
El servicio "Pagos Recurrentes" le permite programar sus pagos para que sean aplicados de forma automática antes del vencimiento de su factura.

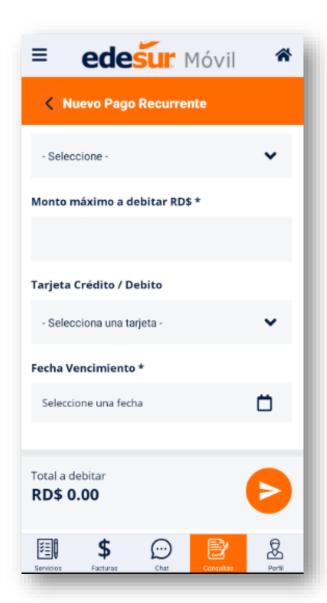
- Paso 1. Luego de iniciar sesión haciendo clic en el menú de "Pagos", acceder al servicio de Pagos Recurrentes.
- Paso 2. Dar clic en la opción "Pagos Recurrentes".
- Paso 3. Presionar el botón "Agregar Pago Recurrente".



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.





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.

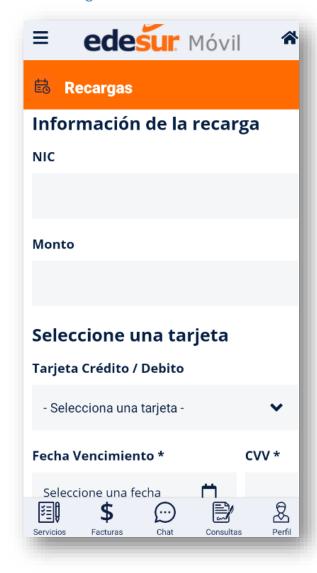


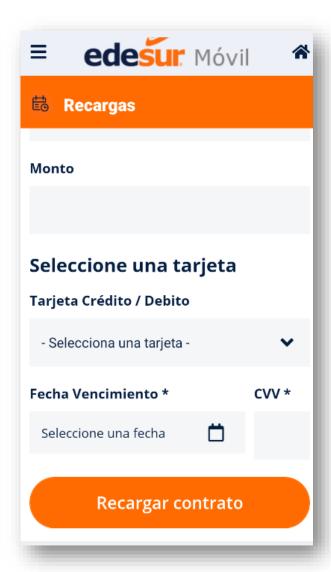
3 Prepago

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

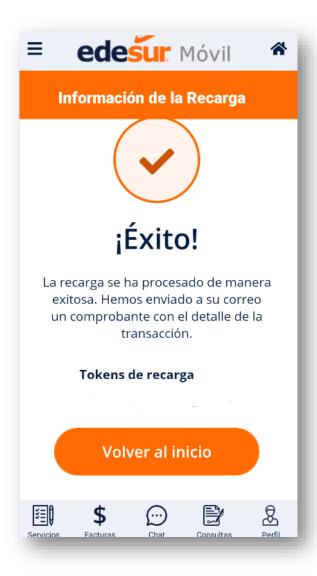






- **3.1.1** Indicar el NIC (número de contrato) que desea recargar.
- 3.1.2 Indicar el monto que desea recargar.
- **3.1.3** Ingresar los datos de la tarjeta, previamente registrada, que utilizará para este servicio.
- **3.1.4** Presionar el botón recargar contrato.
- **3.1.5** Verificar los datos que 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.



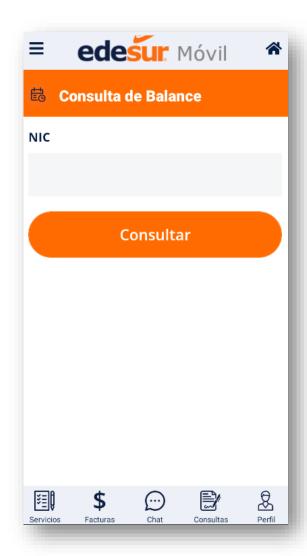


El sistema le enviará un correo electrónico a la dirección de correo de APP EDESUR Móvil, notificándole sobre la información de la recarga realizada.



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.





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.

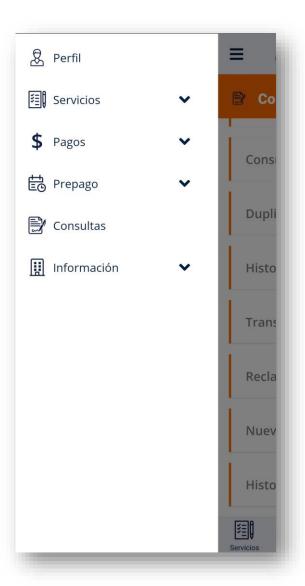




4 Consultas

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

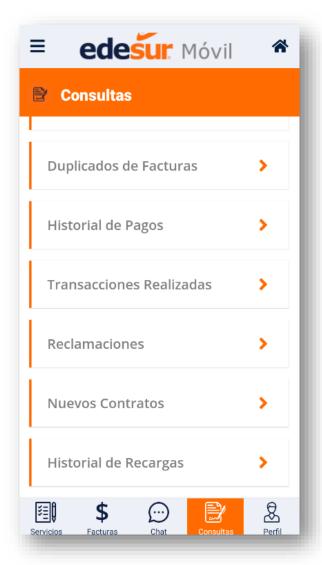
Para acceder a la consulta de trámites comerciales, luego de iniciar sesión seleccione el "Menú" y presione la lista "Consultas".













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".**



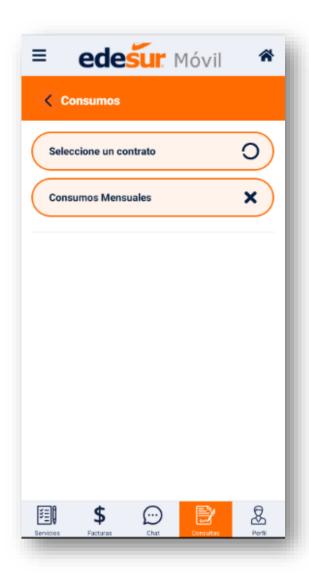


- 3.2 Una vez completados los datos dar clic en el botón "Aceptar".
- **3.3** El sistema presentará el nombre del titular del contrato, a fines de confirmar la solicitud, debe hacer clic en la opción "Asociar Contrato" para completar la afiliación del mismo a su cuenta. Una vez completado el proceso 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".



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.





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.





4.3 Duplicados de Facturas

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

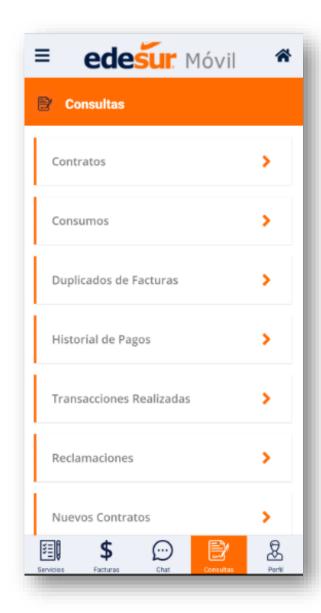
Para acceder al duplicado de su factura, luego de iniciar sesión seleccionar el menú de "Consulta".

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".















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.

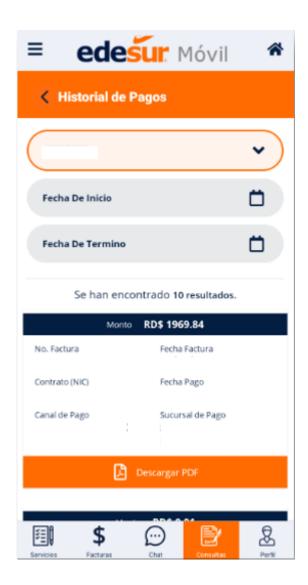
Paso 2 Seleccione la fecha de inicio y termino.

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







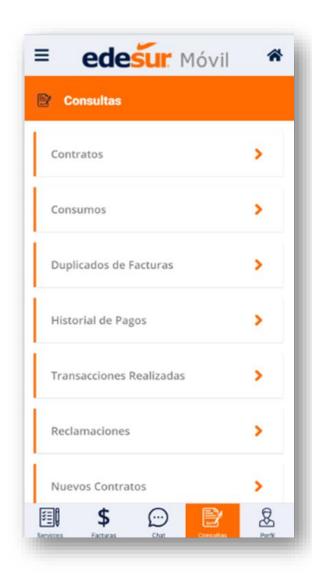


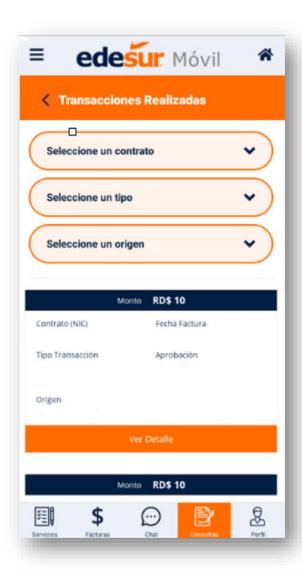


4.5 Transacciones Realizadas

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".











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".











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.

