

# **INSTRUCTIVO**

## **Formulario de**

# **Reclamos de Usuario**

## **Web**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y Aprobado por:</b>	<b>Fecha</b>	<b>Revisión Nº</b>
<i>sistemas GA</i>	<i>Gerente de Atención al Usuario</i>	<b>26/10/2020</b>	00

### **CONTROL DE MODIFICACIONES**

<b>Revisión Número</b>	<b>Sección afectada</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha</b>

## Formulario de Reclamos de Usuario

El formulario Web de Reclamos de Usuario, le permitirá iniciar el trámite ante el Ente Regulador de Servicios Sanitarios cuando el Prestador del servicio, no ha dado solución a su problema.

Para realizar el reclamo, es necesario que, previamente, haya realizado el reclamo ante el Prestador y tenga los datos acerca de dicho reclamo (Número y Fecha).

También es importante contar con una factura del servicio pues es necesario ingresar datos que pueden encontrarse fácilmente en ella.

Los campos del formulario que pueden prestarse a confusión tienen, debajo, una descripción que le ayudará a conocer el formato del dato a ingresar.

## Secciones del formulario

Para aportar sencillez, los datos a ingresar se han agrupado en secciones. A continuación, detallamos qué datos se le solicitarán en cada sección

### Prestador

En esta sección se le solicitarán los datos acerca de su gestión con el prestador del servicio. Verá algo como lo que sigue:

Prestador			
Prestador		Punto Suministro *	
Aguas Santafesinas Sociedad Anónima		<small>Nota: Sin espacios ni guiones. Valor de 10 dígitos numéricos.</small>	
Año *	Tipo	N° reclamo en prestador *	N° de cuenta
2020	T-TÉCNICO	<small>Nota: Sin espacios ni guiones. Valor entre 1 y 6 dígitos numéricos.</small>	<small>Nota: Sin espacios ni guiones. Valor de 14 dígitos numéricos.</small>

**Prestador:** Es una lista de selección donde podrá elegir el prestador que le brinda el servicio. Si no recuerda el nombre del mismo, puede buscar en la lista, ingresando alguna parte del nombre de su prestador. La lista se filtrará automáticamente y se le mostrarán los nombres coincidentes.

**Año:** Es el año en que hizo el reclamo ante el prestador.

**Tipo:** El tipo de reclamo puede ser C (Comercial) o T (técnico). Al elegir uno u otro, la sección de motivos (que será descripta luego) cambiará automáticamente, mostrando los motivos Comerciales o Técnicos, respectivamente.

**Nro. de reclamo en prestador:** Es el identificador que el prestador le dió a su reclamo. Es necesario que nos informe este dato para realizar la gestión ante el prestador.

**Punto Suministro:** Este es un dato que se requiere solamente cuando el prestador es ASSA. Pasando el mouse sobre el ícono de información que aparece debajo del campo, podrá ver un modelo de la factura que indica en qué parte de la misma se encuentra.

**Nro de cuenta:** Es el número que identifica a su servicio ante el prestador. También se encuentra en la factura.

## Motivos

En esta sección, podrá indicar el motivo de su reclamo. Para un mejor tratamiento, solo puede seleccionar uno. En situaciones muy especiales, puede haber mas de un motivo de reclamo. En ese caso, deberá generar un reclamo por cada motivo.

Motivos

**Nota:** Si su reclamo involucra varios motivos, deberá formular un reclamo por cada uno de ellos.

Técnicos **Comerciales**

**Comercial**

- Desacuerdo en facturación
- Corte de servicio
- Convenio caído
- Corte sin deuda
- Otro motivo comercial
- Corte sin aviso previo

**Nota:** Descargue el formulario **Reclamo por desacuerdo comercial**. Una vez completado y firmado ingréselo aquí.

**Nota:** Ingrese hasta 5 archivos de facturación sobre los periodos reclamados (Archivos en formato pdf, jpg o png de hasta 2 megabytes de tamaño).

Como puede ver, a la izquierda puede seleccionar el motivo de su reclamo y, del lado derecho, se le presentará la posibilidad de adjuntar documentación adicional. En el caso de Reclamos Comerciales, puede adjuntar el Formulario de "Reclamo por desacuerdo comercial" firmado y puede incorporar las facturas de los periodos reclamados.

Cuando se trate de reclamos técnicos, solo se le solicitará que elija el motivo del reclamo.

Motivos

**Nota:** Si su reclamo involucra varios motivos, deberá formular un reclamo por cada uno de ellos.

Técnicos **Comerciales**

Agua	Cloaca	Obras viales
<input type="radio"/> Baja presión de agua	<input type="radio"/> Obstrucción conex. c/desborde	<input type="radio"/> Reparación de veredas
<input type="radio"/> Fuga de agua en vereda	<input type="radio"/> Obstrucción conex. s/desborde	<input type="radio"/> Reparación de calzadas
<input type="radio"/> Fuga de agua en calzada	<input type="radio"/> Desborde / Limp. sumidero	<input type="radio"/> Pozo abierto (falta vallado o chapón)
<input type="radio"/> Calidad de agua	<input type="radio"/> Olores	<input type="radio"/> Boca de registro
<input type="radio"/> Turbiedad de agua	<input type="radio"/> Rotura de colectora	<input type="radio"/> Boca de tormenta
<input type="radio"/> Cambio de caja	<input type="radio"/> Cegamiento de pozo negro	<input type="radio"/> Falta retiro de materiales
<input type="radio"/> Pedido de sistema	<input type="radio"/> Rotura de conexión de cloaca	<input type="radio"/> Hundimiento de calzada
<input type="radio"/> Rotura de llave de paso	<input type="radio"/> Obstrucción colectora	<input type="radio"/> Hundimiento de vereda
<input type="radio"/> Falta total de agua	<input type="radio"/> Otro motivo de cloaca	<input type="radio"/> Rotura de pluvial
<input type="radio"/> Rotura de conexión de agua	<input type="radio"/> Pedido conexión de cloaca	

### Datos adicionales

En esta sección podrá adjuntar archivos que permitan aportar mas información acerca del reclamo.

Datos adicionales

**Nota:** Puede agregar la siguiente documentación: Notas presentadas o recibidas del prestador, Constancia del reclamo realizado ante el prestador y cualquier otra documentación adicional, hasta un máximo de 10 archivos (Archivos en formato pdf, jpg o png de hasta 2 megabytes de tamaño).

Ingrese un archivo

Observación adicional sobre el reclamo

Podrá adjuntar aquí, por ejemplo, alguna foto acerca de una potencial rotura. Además, puede ingresar un texto con aclaraciones que juzgue conveniente realizar y que, a su juicio, ayuden a dar tratamiento a su problema.

### Ubicación del inmueble

Aquí podrá ingresar datos que identifican el inmueble por el cual se efectúa el reclamo.

Ubicación del inmueble objeto del reclamo

Departamento *	Localidad *	Calle	
Seleccione un departamento			
N°	Piso	Depto.	Torre
Observaciones sobre el domicilio			

**Departamento:** Es el departamento provincial donde se encuentra el inmueble. Sólo se muestran los departamentos donde el prestador seleccionado brinda servicios.

**Localidad:** Es la localidad donde se encuentra el inmueble. Sólo se muestran las localidades donde el prestador seleccionado brinda servicios.

**Calle:** Es la calle donde se encuentra el inmueble. Si la calle no se muestra en la lista, seleccione la calle "Sin nombre" y aclare el nombre en el campo "Observaciones sobre el domicilio". Si la calle no aparece tal como la conoce, puede que aparezca abreviada. En ese caso, puede filtrar la lista, ingresando una parte del nombre. Eso puede ayudar a ubicarla.

### Usuario

En esta sección puede ingresar datos que identifican a quien realiza el reclamo

<h1>INST Formulario de Reclamos de Usuario Web</h1>	 <p>ente Regulador de Servicios Sanitarios</p>	<b>Revisión:</b> <span style="font-size: 24pt;"><b>00</b></span>
		<b>Página 5 de 6</b>

**Usuario**

Nombre *	Apellido *	Tipo de documento DNI <span style="float: right;">▼</span>	Número * <span style="float: right;">(0) (9)</span>
Teléfono * <small>Nota: Sin 0 y 15 (342-123456).</small>	Email * <div style="background-color: #fff9c4; padding: 2px; text-align: center; font-size: 8pt;">Nota: Se le enviará un email para el seguimiento del reclamo.</div>	Verificar Email * <small>Nota: Ingrese su email nuevamente.</small>	

Los datos de esta sección son obligatorios pues nos permitirán comunicarnos con Usted.

Es importante, en esta sección, poner énfasis sobre el campo **teléfono**. Note que debe ser ingresado sin el "0" y, en el caso de celulares, no debe incluirse el "15", separando la característica del número con un "-".

Su dirección de Email, se solicita dos veces, para verificación, pues es importante para obtener el link de seguimiento del reclamo.

### Enviar Reclamo

En la última sección, solo verá, a la izquierda, un chequeo de verificación para prevención de robots y el botón de "Enviar Reclamo"

I'm not a robot
 

**Enviar Reclamo**

Al presionar el botón "Enviar Reclamo", se realizará una verificación de los datos del formulario. Si hubiese algún problema en algún campo, verá el mensaje de advertencia y se le indicará en qué campo se ha producido el error de validación. Si todo va bien, verá un mensaje como el siguiente:

Formulario de Reclamo

El reclamo se creó correctamente. En breve recibirá un correo electrónico con la información necesaria para el seguimiento del mismo.

Luego de transcurridos unos momentos, recibirá en su casilla, un correo electrónico conteniendo el enlace que le permitirá realizar el seguimiento del reclamo.

### Consulta de un Reclamo

La consulta sobre un reclamo le permitirá realizar un seguimiento sobre el mismo.

Para esto deberá completar el siguiente formulario con los siguientes datos: **año** en que se hizo el reclamo; **número de reclamo**, suministrado por el ENRESS; y un **email**, en donde se le enviará un correo electrónico con un enlace para realizar el seguimiento.

### Consulta de un Reclamo

Datos del Reclamo

Año \*  
2019

Nro Reclamo \*  
Nota: Sin espacios ni guiones.

Email \*

Nota: El email debe coincidir con los datos relacionados al reclamo. Se le enviará un correo electrónico para el seguimiento del mismo.

No soy un robot

reCAPTCHA  
Privacidad - Condiciones

Enviar Consulta

En la última sección, solo verá, a la izquierda, un chequeo de verificación para prevención de robots y el botón de "Enviar Reclamo"

Al presionar el botón "Enviar Consulta", se realizará una verificación de los datos del formulario. Si hubiese algún problema en algún campo, verá el mensaje de advertencia y se le indicará en qué campo se ha producido el error de validación. Si todo va bien, verá un mensaje como el siguiente:

### Consulta de un Reclamo

Verifique su casilla de email para realizar el seguimiento del reclamo.

### Ante cualquier inconveniente

Si, el formulario web no funciona correctamente puede contactarnos a la dirección de correo electrónico: [sistemas@enress.gov.ar](mailto:sistemas@enress.gov.ar)