



minsait

An Indra company

Manual de Usuario

Servicio de Fábrica de Software Fase 5

Enero de 2023

minsait

Nombre del Proyecto	Fecha	Versión
NGC Interrupciones Duplicadas	09/01/2023	1

Contenido

1. ANTECEDENTES	4
2. OBJETIVO	4
3. ALCANCE	4
4. DESCRIPCION DEL CAMBIO	4
5. FECHA Y FIRMA DE LOS RESPONSABLES DE LA ACEPTACIÓN O RECHAZO DE MANUAL DE USUARIO	16
6. HISTORIAL DE REVISIONES	16

Nombre del Proyecto	Fecha	Versión
NGC Interrupciones Duplicadas	09/01/2023	1

CONTROL DE VERSIONES

VERSION	SOLICITADO POR	REALIZADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
1	Jonathan Valderrama	Luis Carlos Estrada Mariluz	Versión Inicial	24/01/2023

Nombre del Proyecto	Fecha	Versión
NGC Interrupciones Duplicadas	09/01/2023	1

1. ANTECEDENTES

La Gerencia de DISTRILUZ, en el marco de mejorar sus procesos hacia sus Clientes, ha establecido una serie de actividades destinadas a mejorar los procesos de calidad, con el fin de evitar multas, reclamos, tener informados de manera oportuna a nuestros clientes y reducción de gastos administrativos.

2. OBJETIVO

El objetivo del documento de manual de usuario y procedimiento es brindar las instrucciones necesarias para que el usuario pueda enviar los diferentes documentos del proceso de Solicitud de Nuevos Suministros, de tal manera que se informe de forma oportuna a los clientes.

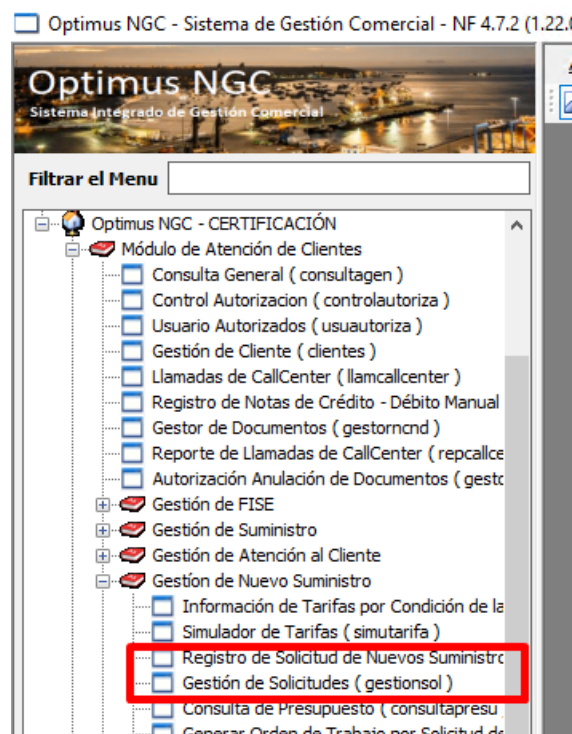
3. ALCANCE

El presente documento servirá de guía al usuario para la administración de Solicitud de Nuevos Suministros.

4. DESCRIPCION DEL CAMBIO

4.1. Acceso a los módulos de Gestión de Nuevos Suministros

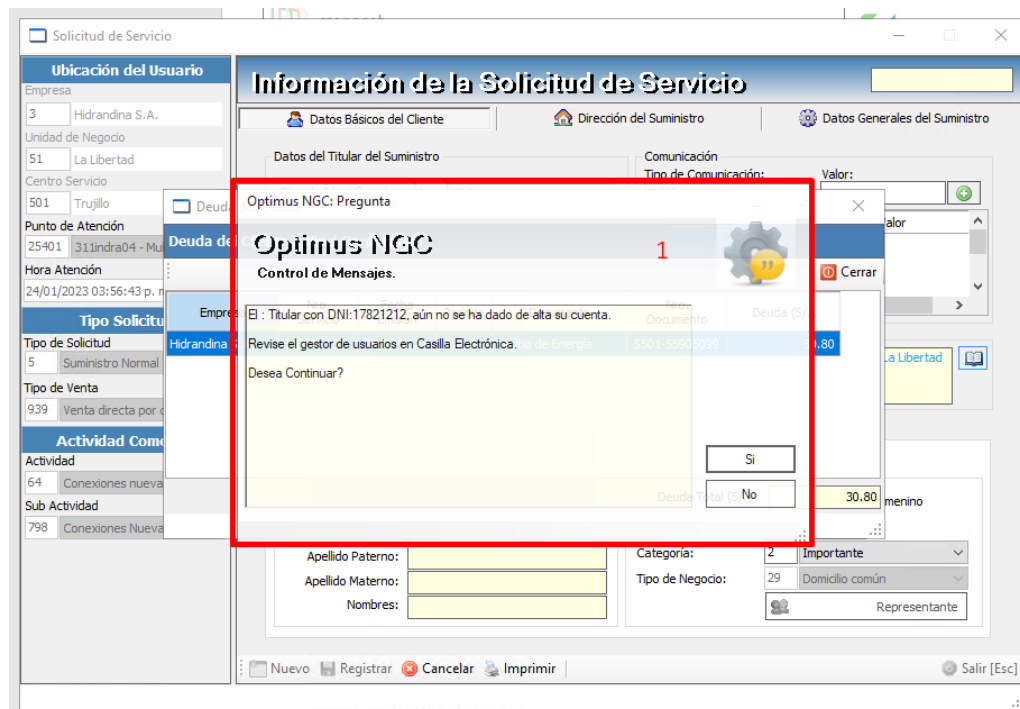
Para acceder a las funcionalidades de gestión de nuevos suministros debemos ingresar al **Módulo de Atención de Clientes / Gestión de Nuevos Suministros**:



Nombre del Proyecto	Fecha	Versión
NGC Interrupciones Duplicadas	09/01/2023	1

4.1.1. Módulo de Registro de Solicitud de Nuevos Suministros.

Registro de Solicitud de Nuevo Suministro



The screenshot shows the 'Solicitud de Servicio' form with a modal dialog box titled 'Optimus NGC' and 'Control de Mensajes.' The dialog box contains the following text:

Optimus NGC: Pregunta

EB : Titular con DNI:17821212, aún no se ha dado de alta su cuenta.

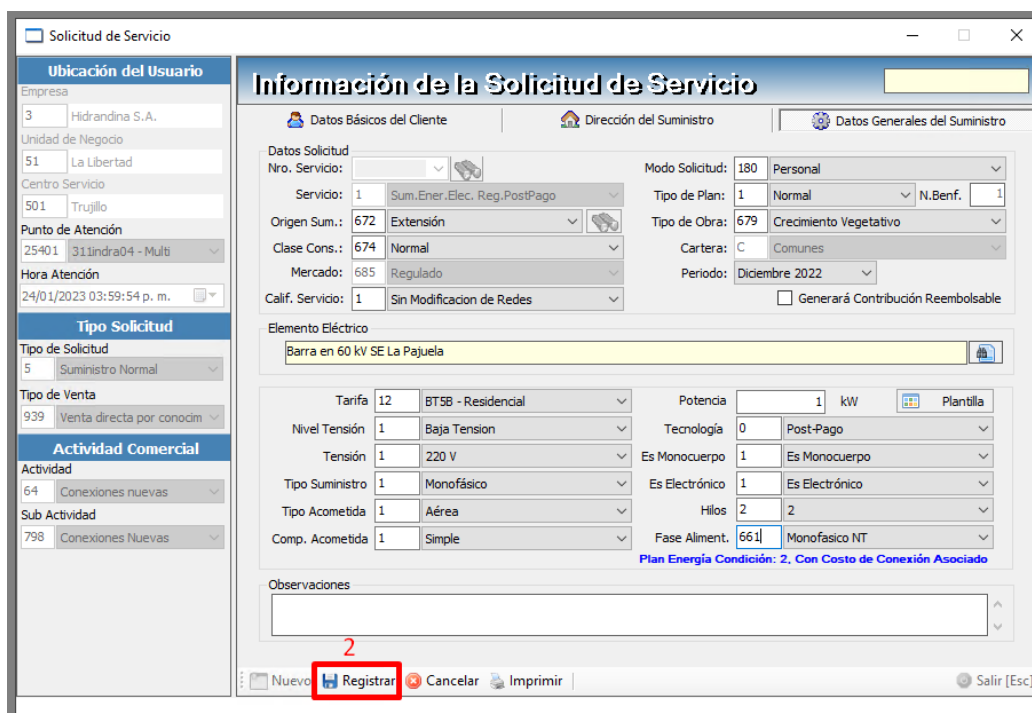
Revise el gestor de usuarios en Casilla Electrónica.

¿Desea Continuar?

Buttons: Si, No

The dialog box is highlighted with a red rectangle and a red number '1'.

Imagen 01



The screenshot shows the 'Solicitud de Servicio' form with the 'Información de la Solicitud de Servicio' section. The form contains the following fields:

Datos Básicos del Cliente

Nro. Servicio: [dropdown]

Servicio: 1 Sum.Ener.Elec. Reg.PostPago

Origen Sum.: 672 Extensión

Clase Cons.: 674 Normal

Mercado: 685 Regulado

Calif. Servicio: 1 Sin Modificación de Redes

Dirección del Suministro

Modo Solicitud: 180 Personal

Tipo de Plan: 1 Normal

Tipo de Obra: 679 Crecimiento Vegetativo

Cartera: C Comunes

Periodo: Diciembre 2022

Datos Generales del Suministro

Elemento Eléctrico: Barra en 60 kV SE La Pajuela

Tarifa: 12 BTSE - Residencial

Potencia: 1 kW

Nivel Tensión: 1 Baja Tension

Tensión: 1 220 V

Tipo Suministro: 1 Monofásico

Tipo Acometida: 1 Aérea

Comp. Acometida: 1 Simple

Tecnología: 0 Post-Pago

Es Monocuerpo: 1 Es Monocuerpo

Es Electrónico: 1 Es Electrónico

Hilos: 2 2

Fase Aliment.: 661 Monofasico NT

Plan Energía Condición: 2, Con Costo de Conexión Asociado

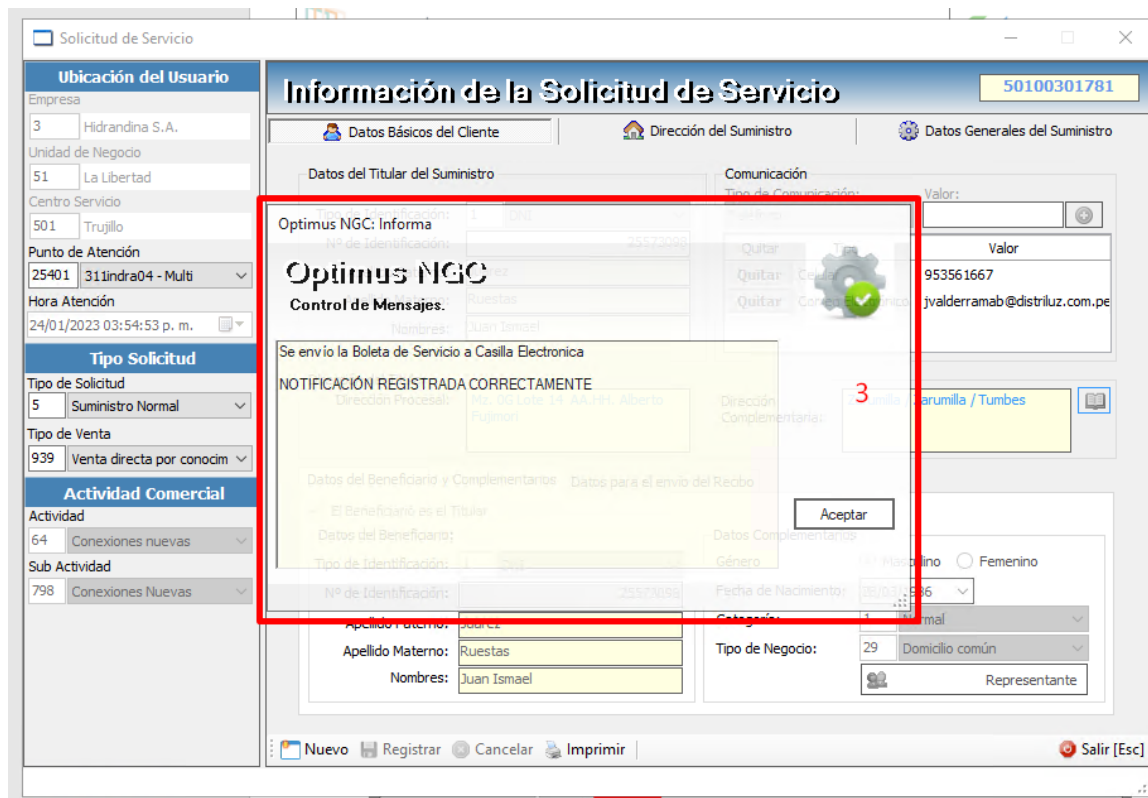
Observaciones: [text area]

Buttons: Nuevo, Registrar, Cancelar, Imprimir, Salir [Esc]

The 'Registrar' button is highlighted with a red rectangle and a red number '2'.

Imagen 02

Nombre del Proyecto	Fecha	Versión
NGC Interrupciones Duplicadas	09/01/2023	1



Solicitud de Servicio

Ubicación del Usuario

Empresa: 3 Hidrandina S.A.

Unidad de Negocio: 51 La Libertad

Centro Servicio: 501 Trujillo

Punto de Atención: 25401 311indra04 - Multi

Hora Atención: 24/01/2023 03:54:53 p. m.

Tipo Solicitud

Tipo de Solicitud: 5 Suministro Normal

Tipo de Venta: 939 Venta directa por conocim

Actividad Comercial

Actividad: 64 Conexiones nuevas

Sub Actividad: 798 Conexiones Nuevas

Información de la Solicitud de Servicio 50100301781

Datos Básicos del Cliente

Datos del Titular del Suministro

Nombre: Juan Ismael

Comunicación

Valor: 953561667

jvalderramab@distriluz.com.pe

Optimus NGC: Informa

Control de Mensajes:

Se envió la Boleta de Servicio a Casilla Electronica

NOTIFICACIÓN REGISTRADA CORRECTAMENTE

Dirección Procesal: Pz. de Lote 14 AL-PM, Alberto Fujimori

Dirección Complementaria: 3 Carilla / Tumbes

Datos del Beneficiario y Complementarios

El Beneficiario es el Titular

Datos del Beneficiario:

Nº de Identificación: 25573098

Apellido Paterno: Ruestas

Apellido Materno: Ruestas

Nombres: Juan Ismael

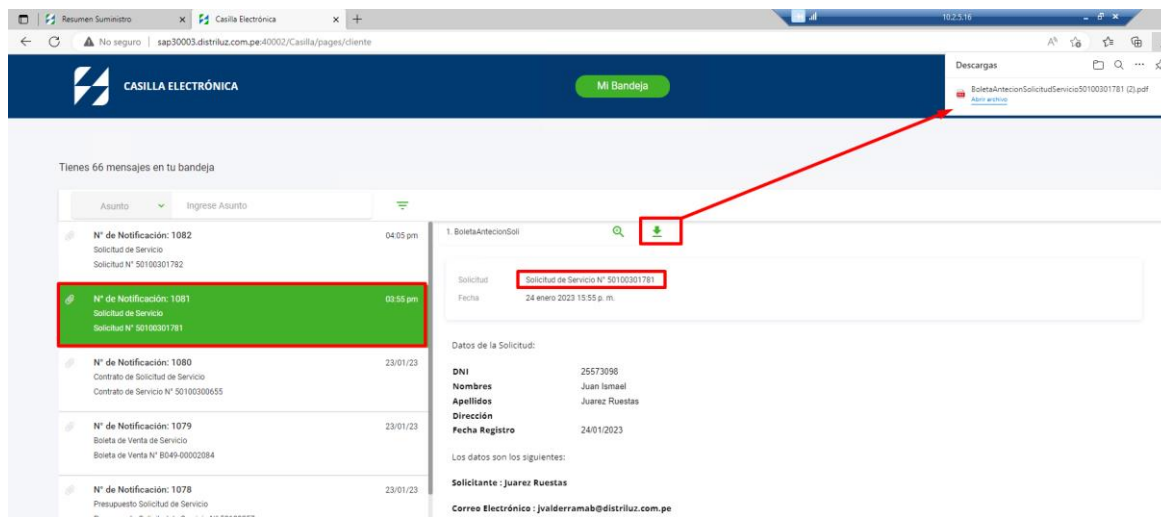
Fecha de Nacimiento: 24/01/2023

Género: Masculino

Tipo de Negocio: 29 Domicilio común

Representante

Botones: Nuevo, Registrar, Cancelar, Imprimir, Salir [Esc]

Imagen 03


CASILLA ELECTRÓNICA

Mi Bandeja

Tienes 66 mensajes en tu bandeja

Asunto **Ingresar Asunto**

Nº de Notificación: 1082 04:05 pm

Solicitud de Servicio

Solicitud N° 50100301782

Nº de Notificación: 1081 03:55 pm

Solicitud de Servicio

Solicitud N° 50100301781

Nº de Notificación: 1080 23/01/23

Contrato de Servicio

Contrato de Servicio N° 50100300655

Nº de Notificación: 1079 23/01/23

Boleta de Servicio

Boleta de Venta N° 8049-0002084

Nº de Notificación: 1078 23/01/23

Presupuesto Solicitud de Servicio

Presupuesto Solicitud de Servicio N° 8049-0002084

1. Boleta AntecorSol

Solicitud: Solicitud de Servicio N° 50100301781

Fecha: 24 enero 2023 15:55 p. m.

Datos de la Solicitud:

DNI: 25573098

Nombres: Juan Ismael

Apellidos: Ruestas

Dirección: Pz. de Lote 14 AL-PM, Alberto Fujimori

Fecha Registro: 24/01/2023

Los datos son los siguientes:

Solicitante: Juares Ruestas

Correo Electrónico: jvalderramab@distriluz.com.pe

Imagen 04

Funcionalidades

- Al ingresar el DNI en el registro de Nueva Solicitud de Servicio, el sistema validará si el cliente tiene Casilla Electrónica o no, en caso tuviera si se encuentra de Alta o no, de no tener casilla electrónica o no estar de alta, se mostrará un mensaje como se muestra en la **imagen 01** dándole la opción de continuar con el registro (sin enviar documento a Casilla Electrónica) o simplemente no continuar con el proceso. Si el cliente tiene casilla y se encuentra de alta le permitirá continuar con el flujo normal.

Nombre del Proyecto	Fecha	Versión
NGC Interrupciones Duplicadas	09/01/2023	1

- Al presionar el botón **Registrar**, si el cliente tiene casilla y se encuentra de alta se enviará la Boleta Atención a la Casilla Electrónica del cliente, **Imagen 02**.
- Luego de haberse enviado la Boleta de Atención a la Casilla Electrónica se mostrará una Notificación con el Registro de la Notificación, **Imagen 03**.
- La Boleta de Atención podrá visualizarse y descargarse desde la web de Casilla Electrónica del Cliente, **Imagen 04**.

4.1.2. Módulo de Gestión de Solicitudes.

Ventana principal de gestión de solicitudes

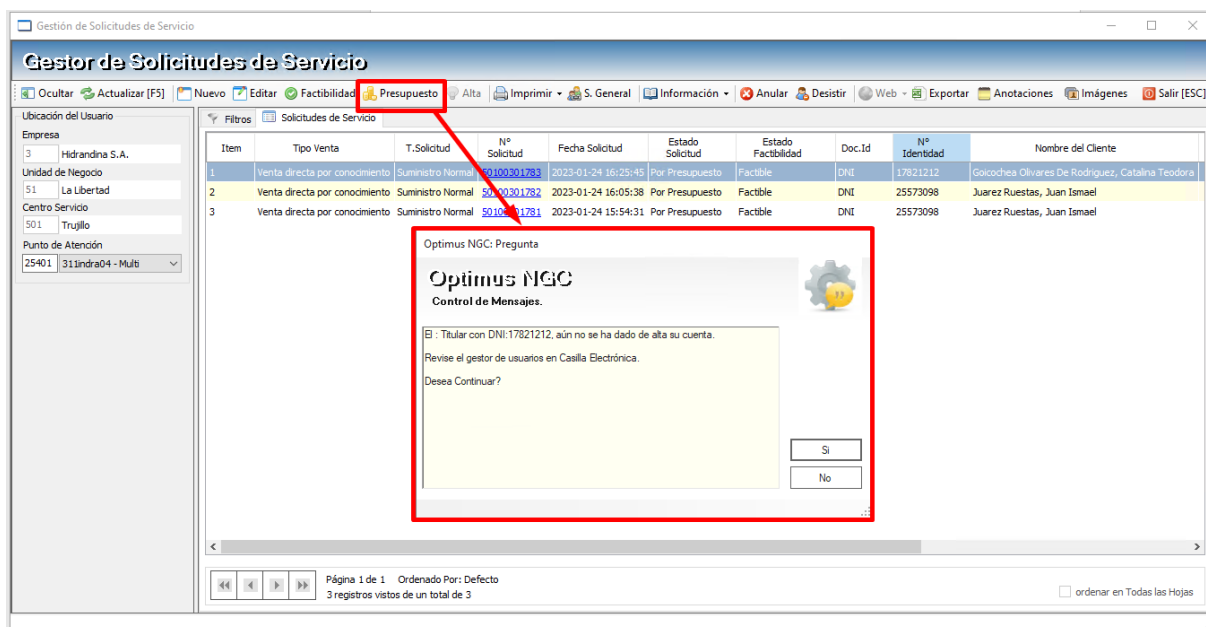


Imagen 05

Nombre del Proyecto	Fecha	Versión
NGC Interrupciones Duplicadas	09/01/2023	1

Ingreso/Consulta de Presupuesto para Solicitud de Servicio

Presupuesto Solicitud de Servicio

Número de Solicitud: 50100301782 Solicitante: Juárez Ruestas, Juan Ismael
Número de Presupuesto: Doc. Identidad: DNI - 25573098

Cargos de Servicios

Actividades del Servicio

Código	Descripción	Importe (S/.)
-99999	Conexión en Baja Tensión 220V, Monofásica, hasta 3 kW, red ...	309.0000

Sub Total (S/.) 309.0000

Trabajos Adicionales

Código	Descripción	U.M.	Cant.	Importe Total
--------	-------------	------	-------	---------------

Sub Total (S/.) 0.0000

Materiales/Equipos Adicionales

Código	Descripción	U.M.	Cant.	Importe Total
--------	-------------	------	-------	---------------

Sub Total (S/.) 0.0000

Datos del Presupuesto

P. Aten. 25401 311indra04 - Multi
F. Valoriz. 24/01/2023 04:29:31 p. m.

Costo Cero ☐

Observaciones

Montos

Parcial:	309.0000
Impuesto:	55.6200
SubTotal:	364.6200
TOTAL:	364.62

Reportes

Presupuesto

Recursos

Grabar Modificar Generar Contrato Salir

Imagen 06

Nombre del Proyecto	Fecha	Versión
NGC Interrupciones Duplicadas	09/01/2023	1

Ingreso/Consulta de Presupuesto para Solicitud de Servicio

Presupuesto Solicitud de Servicio

Número de Solicitud: 50100301782 Solicitante: Juárez Ruestas, Juan Ismael
 Número de Presupuesto: 50100257783 Doc. Identidad: DNI - 25573098

Cargos de Servicios

Actividades del Servicio

Código	Descripción	Importe (S/.)
-99999	Conexión en Baja	309.0000

Trabajos Adicionales

Código	Descripción	U.M.	Cant.	Importe Total

Materiales/Equipos Adicionales

Código	Descripción	U.M.	Cant.	Importe Total

Datos del Presupuesto

1 311indra04 - Multi

F. Valoriz. 2023/01/23 04:30:15 p. m.

Montos

Parcial:	309.0000
Impuesto:	55.6200
TOTAL:	364.6200

Reportes

Presupuesto

Recursos

Optimus NGC: Informa
 Optimus NGC
 Control de Mensajes.

Se envió el Presupuesto de Servicio a Casilla Electrónica

NOTIFICACIÓN REGISTRADA CORRECTAMENTE

Sub Total (S/.) 0.0000

Grabar Modificar Generar Contrato Salir

Imagen 07

Resumen Suministro Casilla Electrónica

Descargas

- PresupuestoSolicitudServicio50100257783 (1).pdf
- PresupuestoSolicitudServicio50100257783.pdf
- BoletaAntecionSolicitudServicio50100301781 (2).pdf

Tienes 67 mensajes en tu bandeja

Asunto Ingrese Asunto

N° de Notificación: 1083
 Presupuesto Solicitud de Servicio
 Presupuesto Solicitud de Servicio N° 50100257

N° de Notificación: 1082
 Solicitud de Servicio
 Solicitud N° 50100301782

N° de Notificación: 1081
 Solicitud de Servicio
 Solicitud N° 50100301781

N° de Notificación: 1080
 Contrato de Solicitud de Servicio
 Contrato de Servicio N° 50100300655

N° de Notificación: 1079
 Boleta de Venta de Servicio
 Boleta de Venta N° 8049-00002084

N° de Notificación: 1083

1. PresupuestoSolicit

Solicitud: Presupuesto Solicitud de Servicio N° 50100257783

Fecha: 24 enero 2023 16:30 p. m.

Datos del Presupuesto Solicitud de Servicio:

DNI: 25573098
 Nombres: Juan Ismael
 Apellidos: Juárez Ruestas
 Dirección:
 Fecha Registro: 24/01/2023

Los datos son los siguientes:

Imagen 08

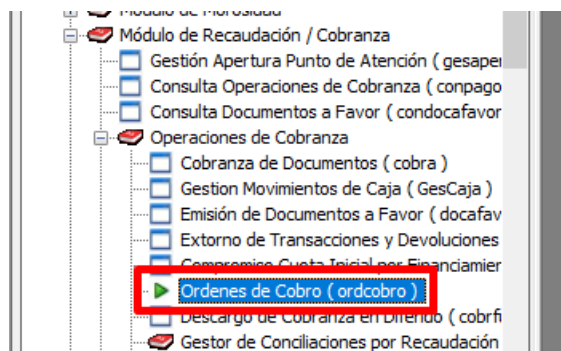
Nombre del Proyecto	Fecha	Versión
NGC Interrupciones Duplicadas	09/01/2023	1

Funcionalidades

1. Luego de seleccionar un registro del Gestor de Solicitudes y dar click en el botón **Presupuesto** el sistema validará si el cliente tiene Casilla Electrónica o no, en caso tuviera si se encuentra de Alta o no, de no tener casilla electrónica o no estar de alta, se mostrará un mensaje como se muestra en la **imagen 05** dándole la opción de continuar con el registro (sin enviar documento a Casilla Electrónica) o simplemente no continuar con el proceso. Si el cliente tiene casilla y se encuentra de alta le permitirá continuar con el flujo normal.
2. Al presionar el botón **Grabar**, si el cliente tiene casilla y se encuentra de alta se enviará el Presupuesto de Atención a la Casilla Electrónica del cliente, **Imagen 06**.
3. Luego de haberse enviado el Presupuesto de Atención a la Casilla Electrónica se mostrará una Notificación con el Registro de la Notificación, **Imagen 07**.
4. El Presupuesto de Atención podrá visualizarse y descargarse desde la web de Casilla Electrónica del Cliente, **Imagen 08**.

4.2. Acceso a los módulos de Operaciones de Cobranza

Para acceder a las funcionalidades de operaciones de cobranza debemos ingresar al **Módulo de Recaudación Cobranza / Operaciones de Cobranza**:



4.2.1. Módulo de Ordenes de Cobro.

Ventana principal de Ordenes de Cobro

Nombre del Proyecto	Fecha	Versión
NGC Interrupciones Duplicadas	09/01/2023	1

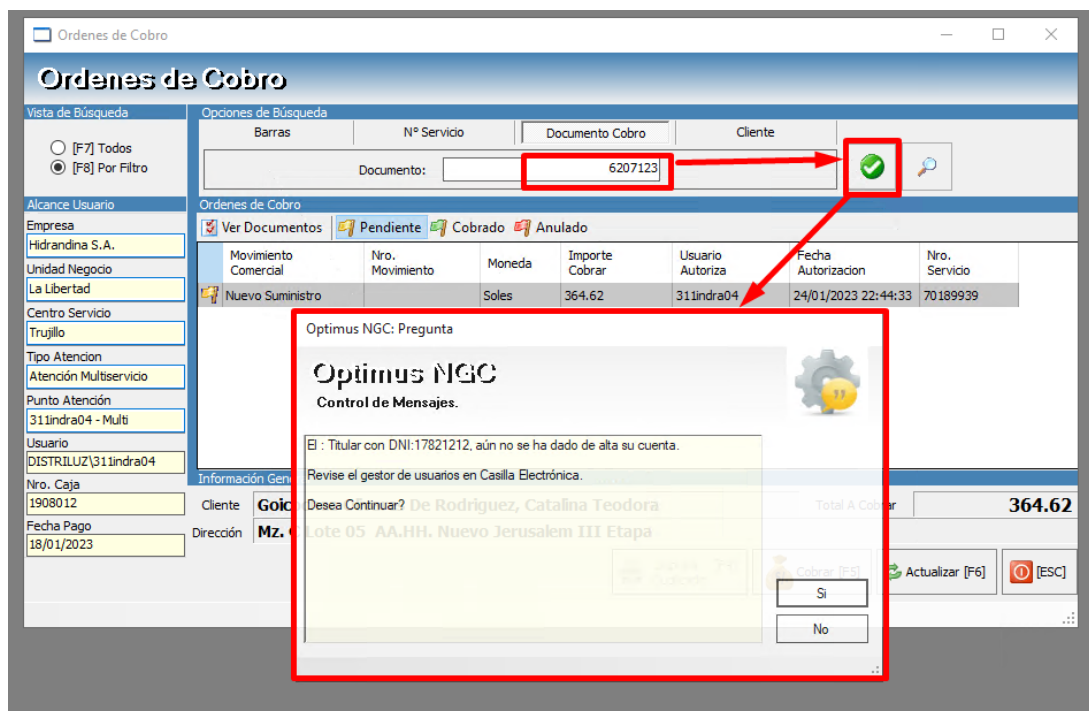


Imagen 09

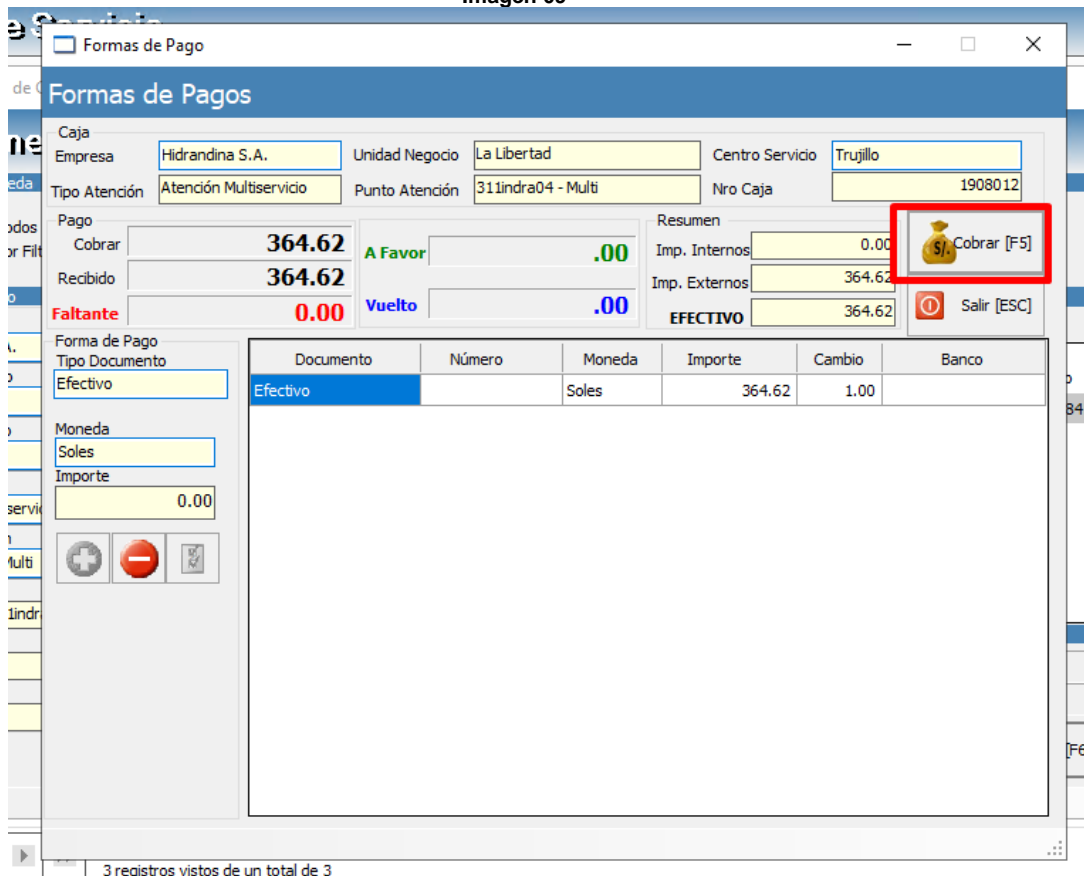
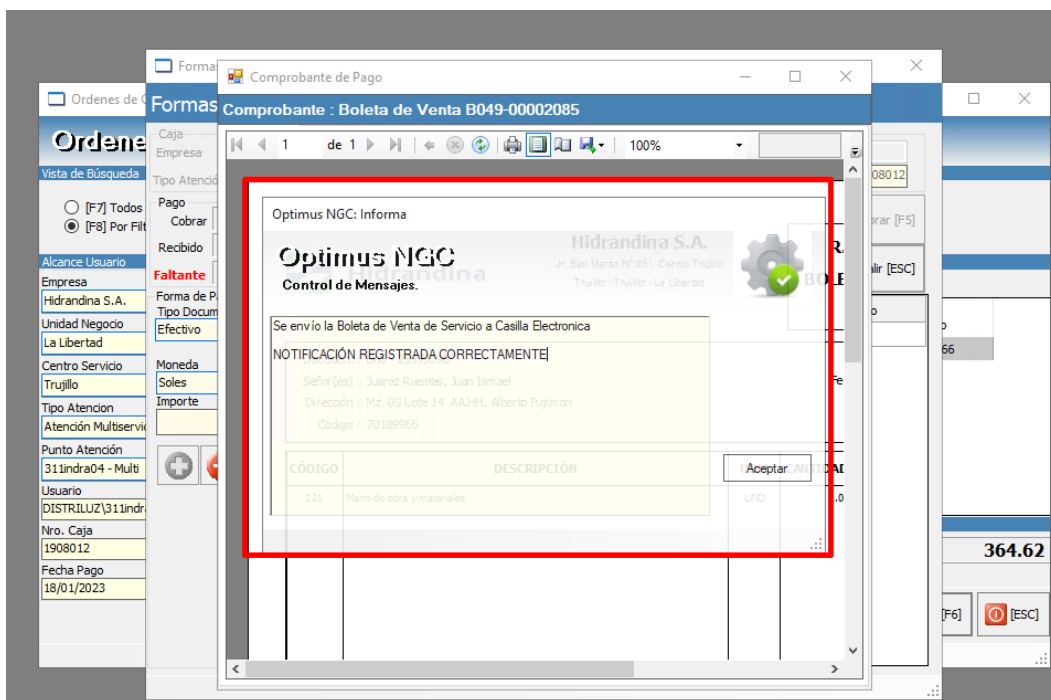
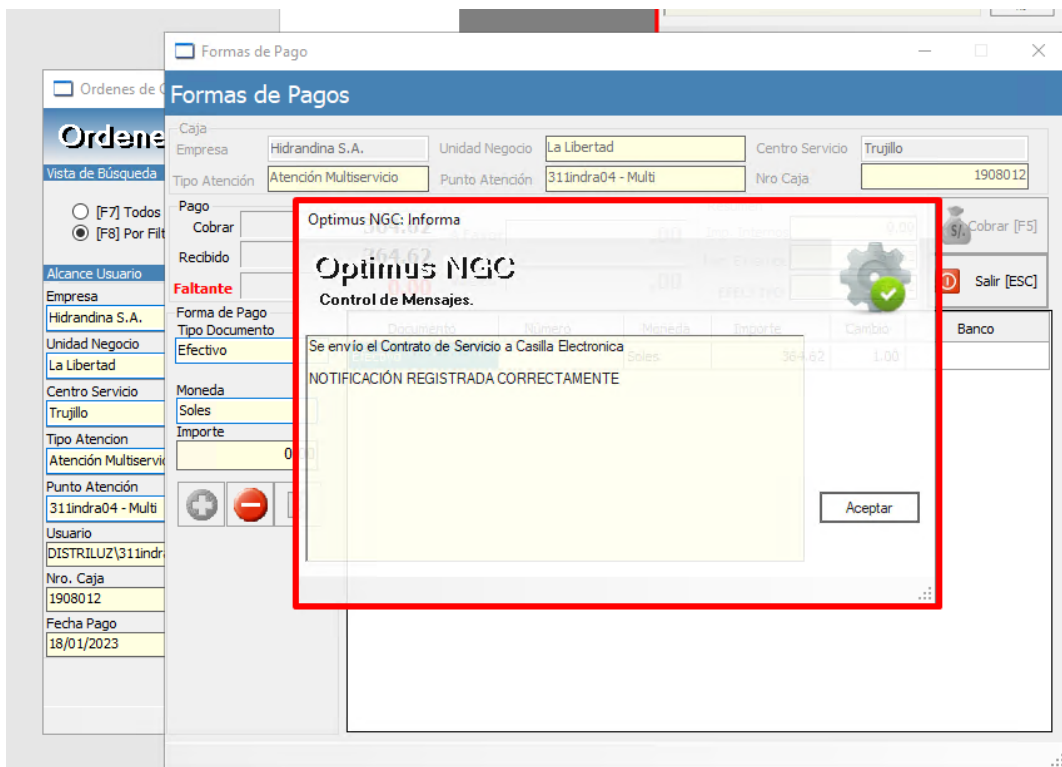
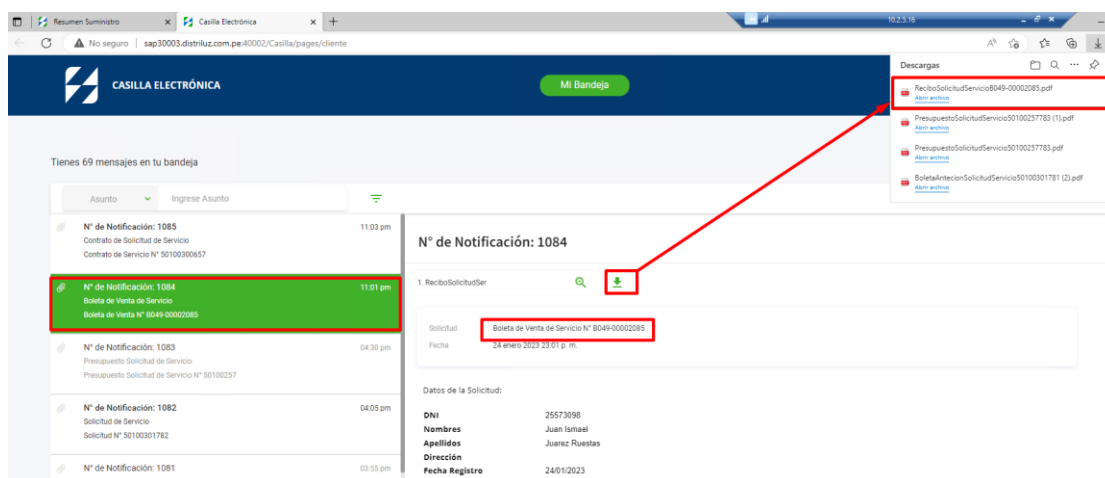
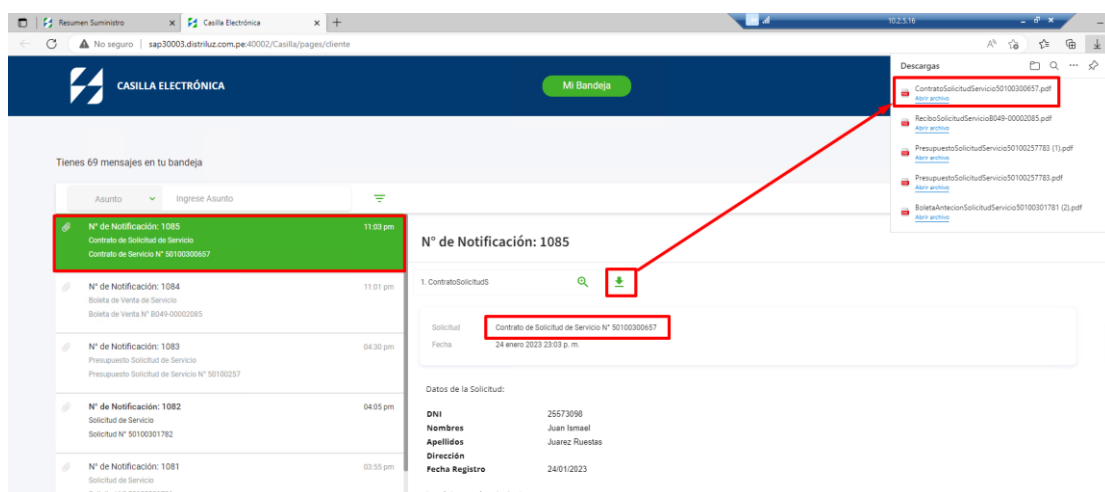


Imagen 10

Nombre del Proyecto	Fecha	Versión
NGC Interrupciones Duplicadas	09/01/2023	1


Imagen 11

Imagen 12

Nombre del Proyecto	Fecha	Versión
NGC Interrupciones Duplicadas	09/01/2023	1


Imagen 13

Imagen 14

Funcionalidades

1. Luego de haber generado el contrato en la ventana de presupuestos ingresar el número de orden de cobro generado en la venta de **Ordenes de Cobro** dar click en el botón de búsqueda el sistema validará si el cliente tiene Casilla Electrónica o no, en caso tuviera si se encuentra de Alta o no, de no tener casilla electrónica o no estar de alta, se mostrará un mensaje como se muestra en la **imagen 09** dándole la opción de continuar con el registro (sin enviar documento a Casilla Electrónica) o simplemente no continuar con el proceso. Si el cliente tiene casilla y se encuentra de alta le permitirá continuar con el flujo normal.
2. Al presionar el botón **Cobrar**, se realizará el proceso normal de cobro de deuda, generando la Boleta de venta y el Contrato de Solicitud de Servicio. **Imagen 10.**
3. Luego de haberse enviado la Boleta de Venta a la Casilla Electrónica se mostrará una Notificación con el Registro de la Notificación, **Imagen 11.**
4. Luego de haberse enviado el Contrato de Solicitud de Servicio a la Casilla Electrónica se mostrará una Notificación con el Registro de la Notificación, **Imagen 12.**
5. La Boleta de Venta podrá visualizarse y descargarse desde la web de Casilla Electrónica del Cliente, **Imagen 13.**

Nombre del Proyecto	Fecha	Versión
NGC Interrupciones Duplicadas	09/01/2023	1

6. El Contrato de Solicitud de Servicio podrá visualizarse y descargarse desde la web de Casilla Electrónica del Cliente, **Imagen 14**.

4.3. Sprint 02 – Envío de Notificaciones Diarias con el Estado de Solicitudes, Presupuestos y Contratos vía Email.

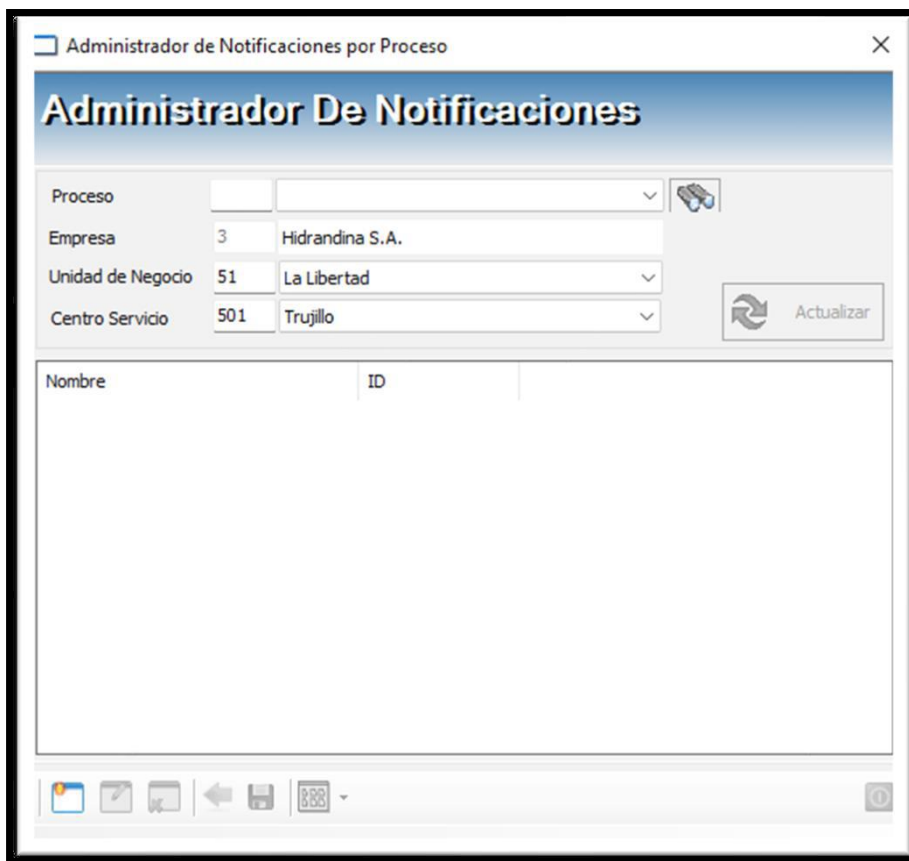


Imagen 15

Nombre del Proyecto	Fecha	Versión
NGC Interrupciones Duplicadas	09/01/2023	1

Notificaciones de Solicitudes Servicio a Casilla - / La Libertad / HDNA


Server SDBD3001 <dataservice@distriluz.com.pe>
para afzavala, jvalderramab, mí, almatexx

mar, 31 ene, 8:26 (hace 1 día)


Listado de las Solicitudes de Servicio registradas entre el 27/01/2023 y el 31/01/2023.

Unidad de Negocio	Centro de Servicio	DNI	Nombres	Apellidos	Nro Solicitud	Fecha Registro	Estado Notificación Casilla	Fecha Notificación Casilla
La Libertad	Trujillo	41094523	Jose Humberto	Sanchez Ruiz	50100301807	27/01/2023	Sin Notificar a Casilla	
La Libertad	Trujillo	17821212	Catalina Teodora	Goicochea Olivares De Rodriguez	50100301806	27/01/2023	Sin Notificar a Casilla	
La Libertad	Trujillo	25573098	Juan Ismael	Juarez Ruestas	50100301805	27/01/2023	Notificado a Casilla	27/01/2023
La Libertad	Trujillo	41094523	Jose Humberto	Sanchez Ruiz	50100301804	27/01/2023	Sin Notificar a Casilla	
La Libertad	Trujillo	17821212	Catalina Teodora	Goicochea Olivares De Rodriguez	50100301803	27/01/2023	Sin Notificar a Casilla	
La Libertad	Trujillo	25573098	Juan Ismael	Juarez Ruestas	50100301802	27/01/2023	Notificado a Casilla	27/01/2023
La Libertad	Trujillo	25573098	Juan Ismael	Juarez Ruestas	50100301801	27/01/2023	Notificado a Casilla	27/01/2023
La Libertad	Trujillo	41094523	Jose Humberto	Sanchez Ruiz	50100301800	27/01/2023	Sin Notificar a Casilla	
La Libertad	Trujillo	17821212	Catalina Teodora	Goicochea Olivares De Rodriguez	50100301799	27/01/2023	Sin Notificar a Casilla	
La Libertad	Trujillo	17821212	Catalina Teodora	Goicochea Olivares De Rodriguez	50100301798	27/01/2023	Sin Notificar a Casilla	
La Libertad	Trujillo	17821212	Catalina Teodora	Goicochea Olivares De Rodriguez	50100301797	27/01/2023	Sin Notificar a Casilla	
La Libertad	Trujillo	17821212	Catalina Teodora	Goicochea Olivares De Rodriguez	50100301796	27/01/2023	Sin Notificar a Casilla	
La Libertad	Trujillo	17821212	Catalina Teodora	Goicochea Olivares De Rodriguez	50100301795	27/01/2023	Sin Notificar a Casilla	
La Libertad	Trujillo	17821212	Catalina Teodora	Goicochea Olivares De Rodriguez	50100301794	27/01/2023	Sin Notificar a Casilla	
La Libertad	Trujillo	17821212	Catalina Teodora	Goicochea Olivares De Rodriguez	50100301793	27/01/2023	Sin Notificar a Casilla	

Imagen 16

Notificaciones de Presupuestos Servicio a Casilla - / La Libertad / HDNA


Server SDBD3001 <dataservice@distriluz.com.pe>
para afzavala, jvalderramab, mí, almatexx

mar, 31 ene, 8:26 (hace 1 día)


Listado de los Presupuestos de Servicio registrados entre el 27/01/2023 y el 31/01/2023.

Unidad de Negocio	Centro de Servicio	DNI	Nombres	Apellidos	Nro Solicitud	Fecha Registro	Estado Notificación Casilla	Fecha Notificación Casilla
La Libertad	Trujillo	41094523	Jose Humberto	Sanchez Ruiz	50100301807	27/01/2023	Sin Notificar a Casilla	
La Libertad	Trujillo	17821212	Catalina Teodora	Goicochea Olivares De Rodriguez	50100301806	27/01/2023	Sin Notificar a Casilla	
La Libertad	Trujillo	25573098	Juan Ismael	Juarez Ruestas	50100301805	27/01/2023	Notificado a Casilla	27/01/2023
La Libertad	Trujillo	41094523	Jose Humberto	Sanchez Ruiz	50100301804	27/01/2023	Sin Notificar a Casilla	
La Libertad	Trujillo	17821212	Catalina Teodora	Goicochea Olivares De Rodriguez	50100301803	27/01/2023	Sin Notificar a Casilla	
La Libertad	Trujillo	25573098	Juan Ismael	Juarez Ruestas	50100301802	27/01/2023	Notificado a Casilla	27/01/2023
La Libertad	Trujillo	25573098	Juan Ismael	Juarez Ruestas	50100301801	27/01/2023	Notificado a Casilla	27/01/2023
La Libertad	Trujillo	41094523	Jose Humberto	Sanchez Ruiz	50100301800	27/01/2023	Sin Notificar a Casilla	
La Libertad	Trujillo	17821212	Catalina Teodora	Goicochea Olivares De Rodriguez	50100301799	27/01/2023	Sin Notificar a Casilla	
La Libertad	Trujillo	17821212	Catalina Teodora	Goicochea Olivares De Rodriguez	50100301798	27/01/2023	Sin Notificar a Casilla	
La Libertad	Trujillo	17821212	Catalina Teodora	Goicochea Olivares De Rodriguez	50100301797	27/01/2023	Sin Notificar a Casilla	
La Libertad	Trujillo	17821212	Catalina Teodora	Goicochea Olivares De Rodriguez	50100301796	27/01/2023	Sin Notificar a Casilla	
La Libertad	Trujillo	17821212	Catalina Teodora	Goicochea Olivares De Rodriguez	50100301795	27/01/2023	Sin Notificar a Casilla	
La Libertad	Trujillo	17821212	Catalina Teodora	Goicochea Olivares De Rodriguez	50100301794	27/01/2023	Sin Notificar a Casilla	
La Libertad	Trujillo	17821212	Catalina Teodora	Goicochea Olivares De Rodriguez	50100301793	27/01/2023	Sin Notificar a Casilla	

Imagen 17

Nombre del Proyecto	Fecha	Versión
NGC Interrupciones Duplicadas	09/01/2023	1

Notificaciones de Contratos Servicio a Casilla - / La Libertad / HDNA


Server SDBD3001 <dataservice@distriluz.com.pe>
para afzavala, jvalderramab, mi, almatexx

mar, 31 ene, 8:26 (hace 1 día)

Listado de los Contratos de Servicio registrados entre el 27/01/2023 y el 31/01/2023.

Unidad de Negocio	Centro de Servicio	DNI	Nombres	Apellidos	Nro Solicitud	Fecha Registro	Estado Notificación Casilla	Fecha Notificación Casilla
La Libertad	Trujillo	41094523	Jose Humberto	Sanchez Ruiz	50100301807	27/01/2023	Sin Notificar a Casilla	
La Libertad	Trujillo	17821212	Catalina Teodora	Goicochea Olivares De Rodriguez	50100301806	27/01/2023	Sin Notificar a Casilla	
La Libertad	Trujillo	25573098	Juan Ismael	Juarez Ruestas	50100301805	27/01/2023	Notificado a Casilla	27/01/2023
La Libertad	Trujillo	41094523	Jose Humberto	Sanchez Ruiz	50100301804	27/01/2023	Sin Notificar a Casilla	
La Libertad	Trujillo	17821212	Catalina Teodora	Goicochea Olivares De Rodriguez	50100301803	27/01/2023	Sin Notificar a Casilla	
La Libertad	Trujillo	25573098	Juan Ismael	Juarez Ruestas	50100301802	27/01/2023	Notificado a Casilla	27/01/2023
La Libertad	Trujillo	25573098	Juan Ismael	Juarez Ruestas	50100301801	27/01/2023	Notificado a Casilla	27/01/2023
La Libertad	Trujillo	41094523	Jose Humberto	Sanchez Ruiz	50100301800	27/01/2023	Sin Notificar a Casilla	
La Libertad	Trujillo	17821212	Catalina Teodora	Goicochea Olivares De Rodriguez	50100301799	27/01/2023	Sin Notificar a Casilla	
La Libertad	Trujillo	17821212	Catalina Teodora	Goicochea Olivares De Rodriguez	50100301798	27/01/2023	Sin Notificar a Casilla	
La Libertad	Trujillo	17821212	Catalina Teodora	Goicochea Olivares De Rodriguez	50100301797	27/01/2023	Sin Notificar a Casilla	
La Libertad	Trujillo	17821212	Catalina Teodora	Goicochea Olivares De Rodriguez	50100301796	27/01/2023	Sin Notificar a Casilla	
La Libertad	Trujillo	17821212	Catalina Teodora	Goicochea Olivares De Rodriguez	50100301795	27/01/2023	Sin Notificar a Casilla	
La Libertad	Trujillo	17821212	Catalina Teodora	Goicochea Olivares De Rodriguez	50100301794	27/01/2023	Sin Notificar a Casilla	
La Libertad	Trujillo	17821212	Catalina Teodora	Goicochea Olivares De Rodriguez	50100301793	27/01/2023	Sin Notificar a Casilla	

Imagen 18

Funcionalidades

- Deberá ingresar a la **Administración de Notificaciones** para configurar para cada empresa, las UUNNs, Centros de Servicios y Usuarios a los que se les enviará las notificaciones de los procesos: 214-Notificaciones para Solicitudes, 236-Notificaciones para Presupuestos, 237-Notificaciones para Contratos. **Imagen 15.**
- Al finalizar el día se ejecutará un Job que se encargará de enviar vía correo electrónica a los correos configurados para las empresas y UUNNs en el **Administrador de Notificaciones**. El correo tendrá un listado de todas las Solicitudes de Servicio generadas en el día. **Imagen 16.**
- Al finalizar el día se ejecutará un Job que se encargará de enviar vía correo electrónica a los correos configurados para las empresas y UUNNs en el **Administrador de Notificaciones**. El correo tendrá un listado de todas los Presupuestos de Solicitudes de Servicio generadas en el día. **Imagen 17.**
- Al finalizar el día se ejecutará un Job que se encargará de enviar vía correo electrónica a los correos configurados para las empresas y UUNNs en el **Administrador de Notificaciones**. El correo tendrá un listado de todas los Contratos de Solicitudes de Servicio generadas en el día. **Imagen 18.**

5. FECHA Y FIRMA DE LOS RESPONSABLES DE LA ACEPTACIÓN O RECHAZO DE MANUAL DE USUARIO

Rol	Nombre de la Persona	Fecha	Firma
<i>Especialista TIC</i>	Jonathan Valderrama		

6. HISTORIAL DE REVISIONES

Nombre del Proyecto	Fecha	Versión
NGC Interrupciones Duplicadas	09/01/2023	1

HISTORIAL DE REVISIONES

Ítem	Fecha	Versión	Descripción	Autor	Aprobado
1	24/01/23	1	Manual usuario envío de Documentos de Solicitud de Nuevo Suministro a Casilla Electrónica	Luis Carlos Estrada Mariluz	



MANUAL DE USUARIO Y PROCEDIMIENTOS



**Optimus NGC – Casilla
electrónica**

CANVIA - Distriluz

Versión 2.0

Actualizado a
Junio del 2021

INDEX

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO DEL SISTEMA	3
ALCANCE DEL SISTEMA	3
1. Gestión de atenciones Optimus NGC	4
1.1. Atención Reclamo / Resolución.	6
1.2. Atención Reclamo carta contrastadora.	9
1.3. Atención Solicitud.	12
2. Notificar Atenciones.	15
2.1. Reclamo Resolución	15
2.2. Reclamo Carta contrastadora	22
2.3. Reclamo Carta pruebas técnicas	28
2.4. Solicitud	33

INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como finalidad ser una guía para el usuario en el uso del Sistema Optimus NGC. En su contenido se detallan, de manera fácil e intuitiva, todos los pasos y/o procedimientos necesarios para la Gestión de Atención.

OBJETIVO DEL SISTEMA

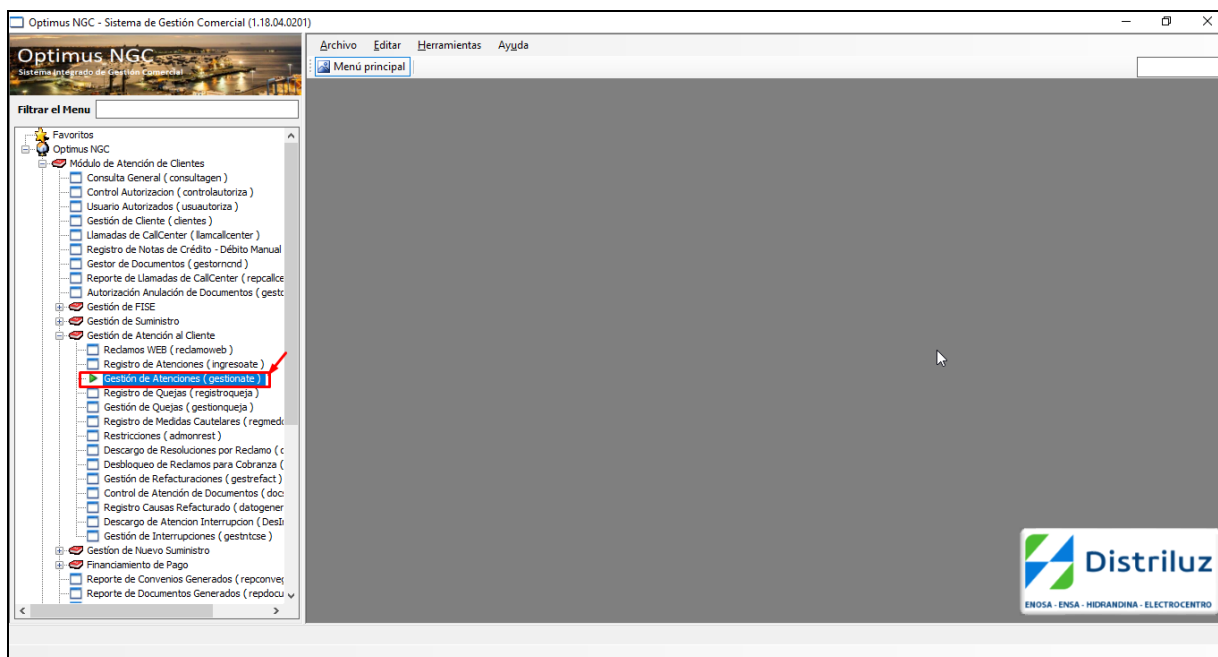
Implementar un sistema web y app que sea usado por las personas que han registrado un reclamo o solicitud con la finalidad de que puedan consultar las resoluciones o notificaciones que reciben durante la atención.

ALCANCE DEL SISTEMA

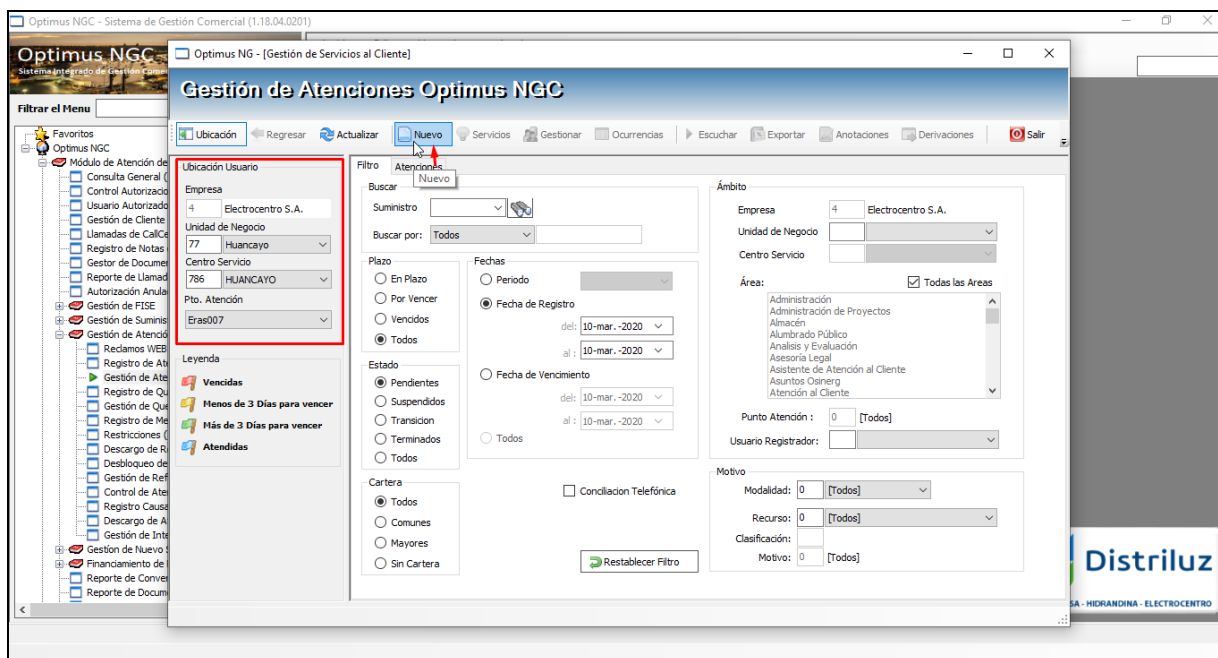
El Sistema de Casilla electrónica cuenta con las opciones de Afiliación y desafiliación de usuarios, consulta de notificaciones; además del módulo de seguridad del sistema.

1. Gestión de atenciones Optimus NGC

Ingresar a Gestión de Atenciones



Seleccionamos la Ubicacion de Usuario / Nuevo



Se muestra el modulo de atención para ingresar el Nro Suministro

Módulo de Atención a Clientes

Ubicación Usuario
Empresa: 4 Electrocentro S.A. Unidad de Negocio: 77 Huancayo Centro Servicio: 786 HUANCAYO

☒ Nro. Servicio: Período: Mayo 2019 Pto. Atención: Eras007

Datos del Titular de la Cuenta

Apellido Paterno:	<input type="text"/>	Dirección:	<input type="text"/>	Teléfono:	<input type="text"/>
Apellido Materno:	<input type="text"/>	Dirección Complementaria:	<input type="text"/>	Correo Electrónico:	<input type="text"/>
Nombres:	<input type="text"/>	Dirección Referencial:	<input type="text"/>	Cartera:	<input type="text"/>
Condición:	<input type="text"/>	Servicio:	<input type="text"/>	Sector:	<input type="text"/>
UUNN:	<input type="text"/>	Centro Servicio:	<input type="text"/>		

Datos Atención Representante

Motivo
Modalidad: 180 Personal ☒ Verbal ☐ Escrito

Recurso: 6 INTERRUPCIONES

Clasificación:

Motivo:

Area:

Nro. Atención: Generar Nro. Atención

Nro. y Fecha Programa O.T.: ☐ Generar OT

Recepción: 10/03/2020 11:36:02 a. m. Dias Habiles

Fecha Venc: 10-mar.-2020 11:35:59 a. m. 0

Dirección Procesal:

Dirección Referencia:

☐ Registrar el motivo como atendido (terminado)

Descripción de Petitorio: (0 de 1000)

Observaciones de Atención: (0 de 4000)

☒ Imprime Boleta

Imprimir Imprimir Conciliación Check List Imprimir Recibo Grabar Nuevo Salir

1.1. Atención Reclamo / Resolución.

Ingresar una atención de tipo reclamo – resolución con notificaciones para correo y casilla electronica

Módulo de Atención a Clientes

Ubicación Usuario

Empresa: 4 Electrocentro S.A. Unidad de Negocio: 77 Huancayo Centro Servicio: 786 HUANCAYO

☒ Nro. Servicio: 81127907 Período: Mayo 2019 Pto. Atención: Eras007

Datos del Titular de la Cuenta

Apellido Paterno: Huayra	Dirección: Ca. LOS CURACAS Nº Lt.02 Anexo I	Teléfono: ...
Apellido Materno: Taipei	Complementaria: Huancan / Huancayo / Junin	Correo Electrónico: ...
Nombres: Lidia	Dirección Referencial:	Carta: C
Condición: Titular	Servicio: Energía PostPago	Sector: 666-02 HUARI
UUNN: Huancayo	Centro Servicio: HUANCAYO	

Datos Atención Representante

Motivo

Modalidad: 180 Personal ☒ Verbal ☐ Escrito

Recurso: ...

Clasificación: ...

Motivo: ...

Area: ...

Nro. Atención: ... Generar Nro. Atención

Nro. y Fecha Programa O.T.: ... ☐ Generar OT

Recepción: 10/03/2020 11:47:00 a. m. Dias Habiles

Fecha Venc: 10-mar.-2020 11:35:43 a. m. 0

Dirección Procesal: ...

Dirección Referencia: ...

☐ Registrar el motivo como atendido (terminado)

Descripción de Petitorio: (0 de 1000)

Observaciones de Atención: (0 de 4000)

☒ Imprime Boleta

Imprimir Imprimir Conciliación Check List Imprimir Recibo Grabar Nuevo Salir

Ingresar los datos para la atención

Módulo de Atención a Clientes

Ubicación Usuario
 Empresa: 4 Electrocentro S.A. Unidad de Negocio: 77 Huancayo Centro Servicio: 786 HUANCAYO

☒ Nro. Servicio: 81127907 Período: Mayo 2019 Pto. Atención: Eras007

Datos del Titular de la Cuenta

Apellido Paterno: Huayra	Dirección: Ca. LOS CURACAS N° Lt.02 Anexo I	Teléfono: 74154545
Apellido Materno: Taipei	Dirección Complementaria: Huancan / Huancayo / Junin	Correo Electrónico: 81127907@yopmail.com
Nombres: Lidia	Dirección Referencial:	Cartera: C
Condición: Titular	Servicio: Energía PostPago	Sector: 666-02 HUARI
UUNN: Huancayo	Centro Servicio: HUANCAYO	

Datos Atención | Representante | Medida Cautelar | Conciliación Telefónica | Formatos

Motivo
 Modalidad: 180 Personal ☒ Verbal ☐ Escrito

Recurso: 1 RECLAMO
 Clasificación: 17 Cobro de convenio
 Motivo: 15 Convenio de facilidades de pago
 Área: 44 Control y Fiscalización

Nro. Atención: Generar Nro. Atención
 Nro. y Fecha Programa O.T.: ☐ Generar OT

Recepción: 10/03/2020 11:48:00 a. m. Dias Habiles
 Fecha Venc: 21-abr.-2020 11:47:50 a. m. 30

Dirección Procesal: Ca. LOS CURACAS N° Lt.02 Anexo HUARI - SECTOR: (1659) - 666-02 HUARI
 Dirección Referencia:

Periodos en Reclamo: ...No Existen Periodos Seleccionados...
☒ **Declarar Reclamo Admisible y Procedente**
 Solución: Pendiente
 Descripción de Petitorio: (15 de 1000) pruebas calidad
 Observaciones de Atención: (0 de 4000)
 Monto en Disputa: 0.00 ☒ Imprime Boleta

Imprimir | Imprimir Conciliación | Check List | Imprimir Recibo | Grabar | Nuevo | Salir

Seleccionar las Notificaciones para Correo y casilla electronica.

Módulo de Atención a Clientes

Ubicación Usuario
Empresa: 4 Electrocentro S.A. Unidad de Negocio: 77 Huancayo Centro Servicio: 786 HUANCAYO

☒ Nro. Servicio: 81127907 Período: Mayo 2019 Pto. Atención: Eras007

Datos del Titular de la Cuenta

Apellido Paterno:	Huayra	Dirección:	Ca. LOS CURACAS N° Lt.02 Anexo I	Teléfono:	74154545
Apellido Materno:	Taípe	Dirección Complementaria:	Huancan / Huancayo / Junin	Correo Electrónico:	81127907@yopmail.com
Nombres:	Lidia	Dirección Referencial:		Cartera:	C
Condición:	Titular	Servicio:	Energía PostPago	Sector:	666-02 HUARI
UUNN:	Huancayo	Centro Servicio:	HUANCAYO		

Datos Atención Representante Medida Cautelar Conciliación Telefónica Formatos

☒ **Notificación Correo Electrónico**

Petitorio Notificación:

Reclamante Huayra Taípe, Lidia, solicita que notificación de la resolución de primera instancia del reclamo N° [Nro.Reclamo], le sea notificada al correo electrónico 81127907@yopmail.com. Asimismo, nos facilita el número de su celular ---, teléfono fijo 74154545, para confirmar la notificación de la Resolución a emitir Electrocentro S.A.

☒ **Notificación Casilla Electrónica**

Petitorio Casilla Electrónica:

Reclamante Huayra Taípe, Lidia, solicita que notificación de la resolución de primera instancia del reclamo N° [Nro.Reclamo], le sea notificada a su casilla electrónica. Asimismo, nos facilita el número de su celular ---, teléfono fijo 74154545, para confirmar la notificación de la Resolución a emitir Electrocentro S.A.

Imprimir Imprimir Conciliación Check List Imprimir Recibo Grabar Nuevo Salir

Se genera los Nro de atención y reclamos

Módulo de Atención a Clientes

Ubicación Usuario
 Empresa 4 Electrocentro S.A. Unidad de Negocio 77 Huancayo Centro Servicio 786 HUANCAYO

☒ Nro. Servicio Optimus NGC - [Reporte de Atención]

Datos del Título 1 of 1 90% Find | Next

Apellido Paterno
 Apellido Materno
 Nombre
 Contraseña

Datos de Atención

☒ Notificación
 Petitorio Notificación
 Reclamante electrónico
 Resolución

☒ Notificación
 Petitorio Contratación
 Reclamante electrónico
 S.A.

Optimus NGC; Informa

BOLETA DE ATENCIÓN
 SOLICITUD Nro.: 78602922607

Control de Mensajes.

Nro. de Atención: 78602922605
 Nro. de Reclamo: R78225-A-2020

CORRECTO

Nro. Solicitud de Notificación Email: 78602922606
 Nro. Solicitud de Notificación Casilla Electrónica: 78602922607

Medidor: 000002017119632
 Marca: CLOU
 Modelo: DDS719 (5-60 Amp.)
 BT5B

Personal
 10/03/2020 11:48:31
 10/03/2020 11:48:31

Área Encargada: Atención al Cliente
 Posible Rpta.: Aceptar

Peticionario: Reclamante Huayra Taipei, Uda, solicita que notificación de la resolución de primera instancia del reclamo N° R78225-A-2020, le sea notificada a su casilla electrónica. Asimismo, nos facilita el número de su celular ---, teléfono fijo 74154545 para confirmar la notificación de la Resolución a emitir Electrocentro S.A.

Observación:

LA EMPRESA

CLIENTE

Imprimir Imprimir Conciliación Check List Imprimir Recibo Grabar Nuevo Salir

1.2. Atención Reclamo carta contrastadora.

Ingresa los datos para la atención.

Módulo de Atención a Clientes

Ubicación Usuario
 Empresa: 4 Electrocentro S.A. Unidad de Negocio: 77 Huancayo Centro Servicio: 786 HUANCAYO

☒ Nro. Servicio: 81126543 Período: Mayo 2019 Pto. Atención: Eras007

Datos del Titular de la Cuenta

Apellido Paterno: DE LA CRUZ	Dirección: Jr. LOS EUCALIPTOS N° s/n Pueblo I	Teléfono: 928423701
Apellido Materno: ESCOBAR	Dirección Complementaria: Sapallanga / Huancayo / Junin	Correo Electrónico: 81126543@yopmail.com
Nombres: ENMA LOURDES	Referencial:	Cartera: C
Condición: Titular	Servicio: Energía PostPago	Sector: 666-03 SAPALLANGA
UUNN: Huancayo	Centro Servicio: HUANCAYO	

Datos Atención Representante Medida Cautelar Conciliación Telefónica Formatos

Motivo

Modalidad: 180 Personal ☒ Verbal ☐ Escrito

Recurso: 1 RECLAMO

Clasificación: 16 Compensaciones

Motivo: 154 Falta Compensación por Interrupción según L

Area: 23 Cooperativas

Nro. Atención: Generar Nro. Atención

Nro. y Fecha Programa O.T.: Generar OT

Recepción: 10/03/2020 11:59:40 a. m. Días Habiles

Fecha Venc: 21-abr.-2020 11:58:51 a. m. 30

Dirección Procesal: Jr. LOS EUCALIPTOS N° s/n Pueblo LA PUNTA - SECTOR: (1660) - 666-03 SAPALLANGA

Dirección Referencia:

Periodos en Reclamo: ...No Existen Períodos Seleccionados...

Solución: ☒ Declarar Reclamo Admisible y Procedente
Análisis de pruebas

Descripción de Petitorio: (15 de 1000) Pruebas Calidad

Observaciones de Atención: (0 de 4000)

Monto en Disputa: 0.00 ☒ Imprime Boleta

Imprimir Imprimir Conciliación Check List Imprimir Recibo Grabar Nuevo Salir

Seleccionamos el formato para recibir las notificaciones para correo y casilla electronica.

Módulo de Atención a Clientes

Ubicación Usuario
Empresa: 4 Electrocentro S.A. Unidad de Negocio: 77 Huancayo Centro Servicio: 786 HUANCAYO

☒ Nro. Servicio: 81126543 Período: Mayo 2019 Pto. Atención: Eras007

Datos del Titular de la Cuenta

Apellido Paterno:	DE LA CRUZ	Dirección:	Jr. LOS EUCALIPTOS N° s/n Pueblo I	Teléfono:	928423701
Apellido Materno:	ESCOBAR	Complementaria:	Sapallanga / Huancayo / Junin	Correo Electrónico:	81126543@yopmail.com
Nombres:	ENMA LOURDES	Referencial:		Cartera:	C
Condición:	Titular	Servicio:	Energía PostPago	Sector:	666-03 SAPALLANGA
UUNN:	Huancayo	Centro Servicio:	HUANCAYO		

Datos Atención Representante Medida Cautelar Conciliación Telefónica **Formatos**

☒ Notificación Correo Electrónico

Petitorio Notificación:

Reclamante DE LA CRUZ ESCOBAR, ENMA LOURDES, solicita que notificación de la resolución de primera instancia del reclamo N° [Nro.Reclamo], le sea notificada al correo electrónico 81126543@yopmail.com. Asimismo, nos facilita el número de su celular ---, teléfono fijo 928423701, para confirmar la notificación de la Resolución a emitir Electrocentro S.A.

☒ Notificación Casilla Electrónica

Petitorio Casilla Electrónica:

Reclamante DE LA CRUZ ESCOBAR, ENMA LOURDES, solicita que notificación de la resolución de primera instancia del reclamo N° [Nro.Reclamo], le sea notificada a su casilla electrónica. Asimismo, nos facilita el número de su celular ---, teléfono fijo 928423701, para confirmar la notificación de la Resolución a emitir Electrocentro S.A.

Imprimir Imprimir Conciliación Check List Imprimir Recibo **Grabar** Nuevo Salir

Se genera los números de atención y reclamo

Módulo de Atención a Clientes

Ubicación Usuario

Empresa 4 Electrocentro S.A. Unidad de Negocio 77 Huancayo Centro Servicio 786 HUANCAYO

☒ Nro. Servicio Optimus NG - [Reporte de Atención]

Datos del Titular

Apellido Paterno
Apellido Materno
Nombre
Con

Datos de Atención

☒ Notificación
Petitorio Notificado
Reclamante notificado
Resolución

☒ Notificación
Petitorio C
Reclamante notificado
Resolución

Optimus NGC; Informa

BOLETA DE ATENCIÓN

SOLICITUD Nro.: 78602922610

Control de Mensajes.

Tramite: DE LA CRUZ ESCOBAR ENMA LOURDES Medidor: Serie: 000002017122838

Nro. de Atención: 78602922608 Pueblo LA PUNTA - Marca: CLOU

Nro. de Reclamo: R78226-A-2020 APALLANGA

CORRECTO: PUEBLO LA PUNTA - Modelo: DDS719 (5-60 Amp.)

Nro. Solicitud de Notificación Email: 78602922609

Nro. Solicitud de Notificación Casilla Electrónica: 78602922610

BT58

Personal

10/03/2020 12:00:39

10/03/2020 12:00:39

Área Encargada: Atención al Cliente Posible Rpta.:

Peticionario: Reclamante DE LA CRUZ ESCOBAR, ENMA LOURDES, solicita que notificación de la resolución de primera instancia del reclamo Nº R78226-A-2020, le sea notificada a su casilla electrónica. Asimismo, nos facilita el número de su celular --, teléfono fijo 92842 3701, para confirmar la notificación de la Resolución a emitir Electrocentro S.A.

Observación:

LA EMPRESA

CLIENTE

Imprimir Imprimir Conciliación Check List Imprimir Recibo Grabar Nuevo Salir

1.3. Atención Solicitud.

Ingresamos los datos para generar la atención.

Módulo de Atención a Clientes

Ubicación Usuario
 Empresa: 4 Electrocentro S.A. Unidad de Negocio: 77 Huancayo Centro Servicio: 786 HUANCAYO

☒ Nro. Servicio: 81050599 Período: Mayo 2019 Pto. Atención: Eras007

Datos del Titular de la Cuenta

Apellido Paterno: Huachos	Dirección: Jr. LOS SHUQUITALES N° Lt. A3 CPM	Teléfono: 952121605
Apellido Materno: Huaman	Dirección Complementaria: Sapallanga / Huancayo / Junin	Correo Electrónico: 81050599@yopmail.com
Nombres: Mayolo Eudalgo	Referencial:	Cartera: C
Condición: Titular	Servicio: Energía PostPago	Sector: 666-03 SAPALLANGA
UUNN: Huancayo	Centro Servicio: HUANCAYO	

Datos Atención Representante Formatos

Motivo

Modalidad: 180 Personal ☒ Verbal ☐ Escrito

Recurso: 5 SOLICITUD

Clasificación: 54 Atención al Cliente

Motivo: 387 Solicitud no Atendida

Area: 11 Control de Pérdidas

Nro. Atención: Generar Nro. Atención

Nro. y Fecha Programa O.T.: ☐ Generar OT

Recepción: 10/03/2020 12:04:53 p. m. Dias Habiles: 20

Fecha Venc: 07-abr.-2020 12:04:25 p. m.

Dirección Procesal:

Dirección Referencia:

☐ Registrar el motivo como atendido (terminado)

Descripción de Petitorio: (15 de 1000) Pruebas Calidad

Observaciones de Atención: (0 de 4000)

☒ Imprime Boleta

Imprimir Imprimir Conciliación Check List Imprimir Recibo Grabar Nuevo Salir

Seleccionar en formatos las notificaciones para correo y casilla electronica.

Módulo de Atención a Clientes

Ubicación Usuario
 Empresa: 4 Electrocentro S.A. Unidad de Negocio: 77 Huancayo Centro Servicio: 786 HUANCAYO

☒ Nro. Servicio: 81050599 Período: Mayo 2019 Pto. Atención: Eras007

Datos del Titular de la Cuenta

Apellido Paterno: Huachos	Dirección: Jr. LOS SHUQUIALES N° Lt. A3 CPM	Teléfono: 952121605
Apellido Materno: Huaman	Complementaria: Sapallanga / Huancayo / Junin	Correo Electrónico: 81050599@yopmail.com
Nombres: Mayolo Eudalgo	Referencial:	Cartera: C
Condición: Titular	Servicio: Energía PostPago	Sector: 666-03 SAPALLANGA
UUNN: Huancayo	Centro Servicio: HUANCAYO	

Datos Atención **Representante** **Formatos**

☒ Notificación Correo Electrónico

Petitorio Notificación:

Reclamante Huachos Huaman, Mayolo Eudalgo, solicita que notificación de la resolución de primera instancia del redamo N° [Nro.Redamo], le sea notificada al correo electrónico 81050599@yopmail.com. Asimismo, nos facilita el número de su celular ---, teléfono fijo 952121605;927627525, para confirmar la notificación de la Resolución a emitir Electrocentro S.A.

☒ Notificación Casilla Electrónica

Petitorio Casilla Electrónica:

Reclamante Huachos Huaman, Mayolo Eudalgo, solicita que notificación de la resolución de primera instancia del redamo N° [Nro.Redamo], le sea notificada a su casilla electrónica. Asimismo, nos facilita el número de su celular ---, teléfono fijo 952121605;927627525, para confirmar la notificación de la Resolución a emitir Electrocentro S.A.

Imprimir Imprimir Conciliación Check List Imprimir Recibo **Grabar** Nuevo Salir

Se genera los números de atención

Módulo de Atención a Clientes

Ubicación Usuario
 Empresa: 4 Electrocentro S.A. Unidad de Negocio: 77 Huancayo Centro Servicio: 786 HUANCAYO

Nro. Servicio: Optimus NGC - [Reporte de Atención]

Datos del Titular: 1 of 1 90% Find | Next

Apellido Paterno: Apellido Materno: Nombres: Contraseña:

Optimus NGC **BOLETA DE ATENCIÓN**
 SOLICITUD Nro.: 78602922613

Control de Mensajes.

Título:	Huachos Huaman Mayolo Eudalgo	Medidor:	000002017119635
Nro. de Atención:	78602922611	Marca:	CLOU
CORRECTO		Modelo:	DD5719 (5-60 Amp.) 3 H
Nro. Solicitud de Notificación Email:	78602922612	Tarifa:	BT5B
Nro. Solicitud de Notificación Casilla Electrónica:	78602922613	Personal:	10/03/2020 12:05:26
Área Encargada:	Atención al Cliente	Possible Rpta.:	10/03/2020 12:05:26

Periodo: Reclamante: Huachos Huaman, Mayolo Eudalgo, solicita que notificación de la resolución de la instancia del reclamante sea notificada a su casilla electrónica. Asimismo, nos facilita el número de su celular: 952121605; 927627525, para confirmar la notificación de la Resolución a emitir Electrocentro S.A.

Observación:

LA EMPRESA CLIENTE

Imprimir Imprimir Conciliación Check List Imprimir Recibo Grabar Nuevo Salir

2. Notificar Atenciones.

2.1. Reclamo Resolución

Seleccionar la atención y gestionar

Optimus NG - [Gestión de Servicios al Cliente]

Gestión de Atenciones Optimus NGC

Ubicación Regresar Actualizar Nuevo Servicios **Gestionar** Ocurencias Escuchar Exportar Anotaciones Derivaciones Salir

Ubicación Usuario

Empresa: 4 Electrocentro S.A.
 Unidad de Negocio: 77 Huancayo
 Centro Servicio: 786 HUANCAYO
 Pto. Atención: Eras007

Legenda

- Vencidas
- Menos de 3 Días para vencer
- Más de 3 Días para vencer
- Atendidas

Filtro Atenciones

Flag	Nro Atencion	Nro Atencion Padre	Nro Redamo	Cartera	Recurso	Clasificación	Motivo
	78602922611			Común	SOLICITUD	Atención al Cliente	Solicitud no Atendida
	78602922608		R.78226-A-2020	Común	RECLAMO	Compensaciones	Falta Compensación por Interrupción
	78602922605		R.78225-A-2020	Común	RECLAMO	Cobro de convenio	Convenio de facilidades de pago
	78602922603		R.78224-A-2020	Común	RECLAMO	Facturación indebida	Corte y Reconexión Facturada
	78602922601		R.78223-A-2020	Común	RECLAMO	Compensaciones	Falta Compensación por Interrupción
	78602922600		R.78222-A-2020	Común	RECLAMO	Contribución reembolsable	Pago de contribución reembolsable
	78602922599		R.78221-A-2020	Común	RECLAMO	Contribución reembolsable	Pago de contribución reembolsable
	78602922597		R.78219-A-2020	Común	RECLAMO	Nuevos Suministros/Mod.Existentes	Negativa atención Nuevo Suministro
	78602922596		R.78218-A-2020	Común	RECLAMO	Alumbrado Público	Alumbrado Público
	78602922595		R.78217-A-2020	Común	RECLAMO	Alumbrado Público	Alumbrado Público
	78602922594		R.78216-A-2020	Común	RECLAMO	Alumbrado Público	Alumbrado Público
	78602922592		R.78215-A-2020	Común	RECLAMO	Alumbrado Público	Alumbrado Público
	78602922591		R.78214-A-2020	Común	RECLAMO	Alumbrado Público	Alumbrado Público
	78602922589		R.78213-A-2020	Común	RECLAMO	Alumbrado Público	Alumbrado Público

Página 1 de 1 Ordenado Por: Defecto
 14 registros vistos de un total de 14

☐ ordenar en Todas las Hojas

Seleccionamos la resolución.

Gestión de Reclamo : R78225-A-2020 - Nro. Atención: 78602922605

Suministro

ID: 81127907
 Nombre: Huayra Taipe, Lidia
 Dirección: Ca. LOS CURACAS Nº Lt.02 Anexo HUA
 Sector: 666-02 HUARI
 Cartera: Común Tarifa: BT5B

Datos del Reclamo

Modalidad: Personal
 Recurso: RECLAMO
 Clasificación: Cobro de convenio
 Motivo: Convenio de facilidades de pago
 Área: Control y Fiscalización

Solución: Pendiente
 Acuerdo: Pendiente

Control

Punto Atención: Eras007
 Periodo Comercial: Mayo 2019

Ver Foto

Ocurencias

Fecha	Ocurencia	Estado	Nro. Documento	Usuario	F. Ac
10/03/2020 11:48 a. m.	Notificación Resolución por Email	Registrado	78602922606	Manuel Eras Requena	10/03/2020 11:48 a. m.
10/03/2020 11:48 a. m.	Notificación de Casilla Electrónica	Registrado	78602922607	Manuel Eras Requena	10/03/2020 11:48 a. m.
10/03/2020 11:48 a. m.	Recepción	Registrado		Manuel Eras Requena	10/03/2020 11:48 a. m.
10/03/2020 11:48 a. m.	Control de admisibilidad	Admisible		Manuel Eras Requena	10/03/2020 11:48 a. m.
10/03/2020 11:48 a. m.	Control de procedencia	Procedente		Manuel Eras Requena	10/03/2020 11:48 a. m.

Opciones

- Pre-Admisible
- Admisible
- Procedente
- Medios
- Suspender
- Quitar Suspen.
- Citar
- Solución
- Audi. Especial
- Resolución**
- Reconsiderar
- Apelar
- Elevar Apelación
- Ente Regulador
- Medida Cautelar
- Otros
- Quejas
- Buzón Virtual
- Inspección
- Seguimiento
- Salir

Datos Ocurencia

Documento: 78602922606
 Número: 78602922606
 Pto. Atención: Eras007
 Fecha Primera Audiencia:

Ocurencias Eliminadas: ☐
 Dias de Atención: 0

Gestión de Reclamo : R78225-A-2020 - Nro. Atención: 78602922605

Suministro

ID: 81127907

Nombre: Huayra Taipe, Lidia

Dirección: Ca. LOS CURACAS N° Lt.02 Anexo HUA

Sector: 666-02 HUARI

Cartera: Común Tarifa: BT5B

Datos del Reclamo

Modalidad: Personal

Recurso: RECLAMO

Clasificación: Cobro de convenio

Motivo: Convenio de facilidades de pago

Area: Control y Fiscalización

Solución: Pendiente

Acuerdo: Pendiente

Control

Punto Atención: Eras007

Periodo Comercial: Mayo 2019

Ver Foto

Control de Ocurrencias - Resolución

Resolución:

☒ Fundada

☐ Fundada en Parte

☐ Infundada

Fecha Max. Notificación: 17-mar.-2020 12:14 p. m.

Anotación: Pruebas

Firma el acuerdo por parte del reclamante: 1 Huayra Taipe, Lidia (representant)

Representante de la Empresa: 702 ROJAS BRAVO, ROMEO G.

Fecha Estimada de Ejecución del acuerdo: 10-mar.-2020 12:14 p. m.

Fecha de Ejecución del acuerdo:

Fecha Regis: 10-mar.-2020 12:14 p. m. Dias Atención: 0

Grabar Imprimir Cancelar

Fecha Primera Audiencia:

Opciones

- Pre-Admisible
- Admisible
- Procedente
- Medios
- Suspender
- Quitar Suspen.
- Citar
- Solución
- Audi. Especial
- Resolución
- Reconsiderar
- Apelar
- Elevar Apelación
- Ente Regulador
- Medida Cautelar
- Otros
- Quejas
- Buzón Virtual
- Inspección
- Seguimiento
- Salir

Seleccionamos la resolución final.

Gestión de Reclamo : R78225-A-2020 - Nro. Atención: 78602922605

Suministro

ID: 81127907
 Nombre: Huayra Taipe, Lidia
 Dirección: Ca. LOS CURACAS N° Lt.02 Anexo HUA
 Sector: 666-02 HUARI
 Cartera: Común Tarifa: BT5B

Datos del Reclamo

Modalidad: Personal
 Recurso: RECLAMO
 Clasificación: Cobro de convenio
 Motivo: Convenio de facilidades de pago
 Área: Control y Fiscalización
 Solución: Fundado
 Acuerdo: Conciliado

Control

Punto Atención: Eras007
 Periodo Comercial: Mayo 2019

Ocurrencias

Fecha	Ocurrencia	Estado	Nro. Documento	Usuario	F. Ac
10/03/2020 12:14 p. m.	Entrega de Resolución	Pendiente	78600009827	Manuel Eras Requena	10/
10/03/2020 12:14 p. m.	Resolución final	Fundado	78600009827	Manuel Eras Requena	10/
10/03/2020 11:48 a. m.	Notificación Resolución por Email	Registrado	78602922606	Manuel Eras Requena	10/
10/03/2020 11:48 a. m.	Notificación de Casilla Electrónica	Registrado	78602922607	Manuel Eras Requena	10/
10/03/2020 11:48 a. m.	Recepción	Registrado		Manuel Eras Requena	10/
10/03/2020 11:48 a. m.	Control de admisibilidad	Admisible		Manuel Eras Requena	10/
10/03/2020 11:48 a. m.	Control de procedencia	Procedente		Manuel Eras Requena	10/

Opciones

- Pre-Admisible
- Admisible
- Procedente
- Medios
- Suspender
- Quitar Suspen.
- Citar
- Solución
- Audi. Especial
- Resolución
- Reconsiderar
- Apelar
- Elevar Apelación
- Ente Regulador
- Medida Cautelar
- Otros
- Quejas
- Buzón Virtual
- Inspección
- Seguimiento
- Salir

Datos Ocurrencia

Documento: Notificación para entrega de resoluciones
 Número: 78600009827
 Pto. Atención: Eras007
 Fecha Primera Audiencia: 17/03/2020 12:14:42

Enviar Resolución
 Enviar Carta

Grabamos envío de resolución para correo y casilla electronica.

Gestión de Reclamo : R78225-A-2020 - Nro. Atención: 78602922605

Envío de Resolución

Tipo Notificación: Envío Resolución
 Destino: ☒ Casilla Electrónica ☒ Correo Electrónico
 Destinatario: 81127907@yopmail.com
 Asunto: Resolución 78600009827 del reclamo R78225-A-2020
 Archivo:

Lista de archivos agregados

Nº	Nombre	Tipo	Tamaño	Pre Visualizar	Quitar
1	Casilla_20200310121556.100146359	pdf	330 KB		

Fecha Registro: 10-mar.-2020 12:15

Estimado:

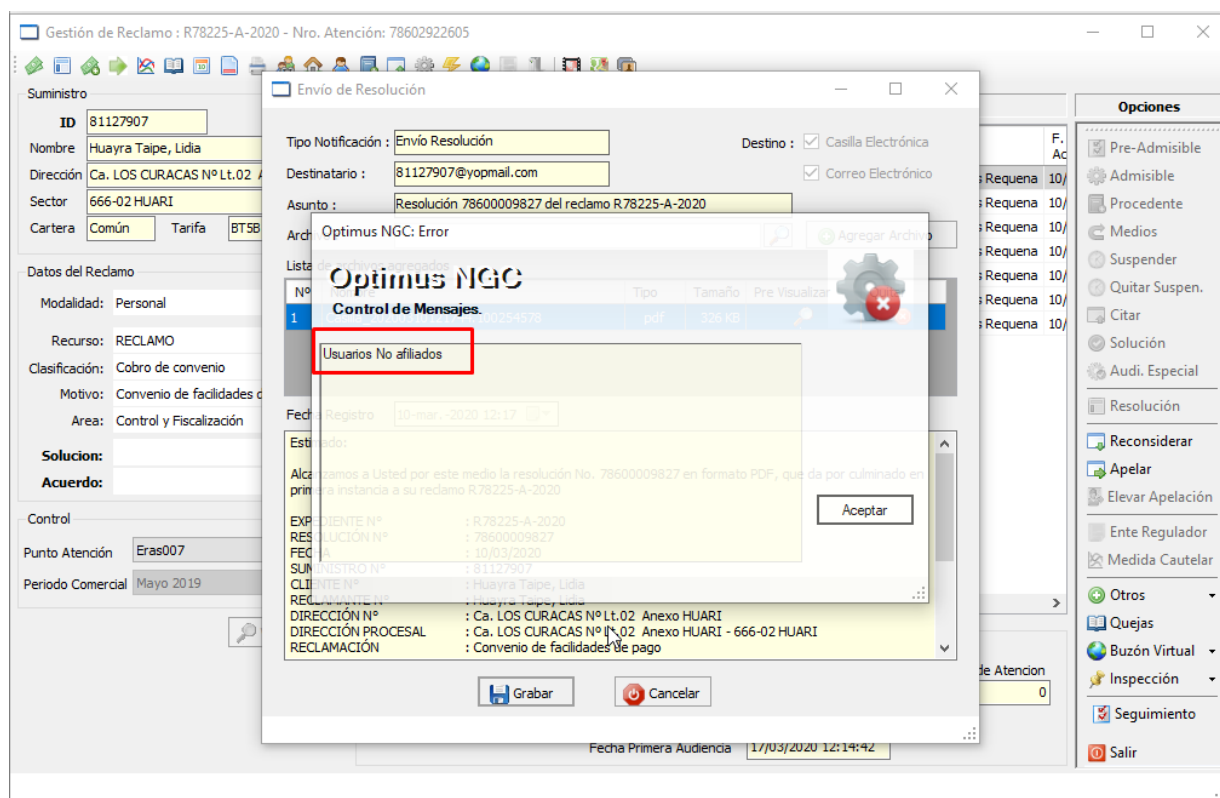
Alcanzamos a Usted por este medio la resolución No. 78600009827 en formato PDF, que da por culminado en primera instancia a su reclamo R78225-A-2020

EXPEDIENTE N° : R78225-A-2020
 RESOLUCIÓN N° : 78600009827
 FECHA : 10/03/2020
 SUMINISTRO N° : 81127907
 CLIENTE N° : Huayra Taipe, Lidia
 RECLAMANTE N° : Huayra Taipe, Lidia
 DIRECCIÓN N° : Ca. LOS CURACAS N° Lt.02 Anexo HUARI
 DIRECCIÓN PROCESAL : Ca. LOS CURACAS N° Lt.02 Anexo HUARI - 666-02 HUARI
 RECLAMACIÓN : Convenio de facilidades de pago

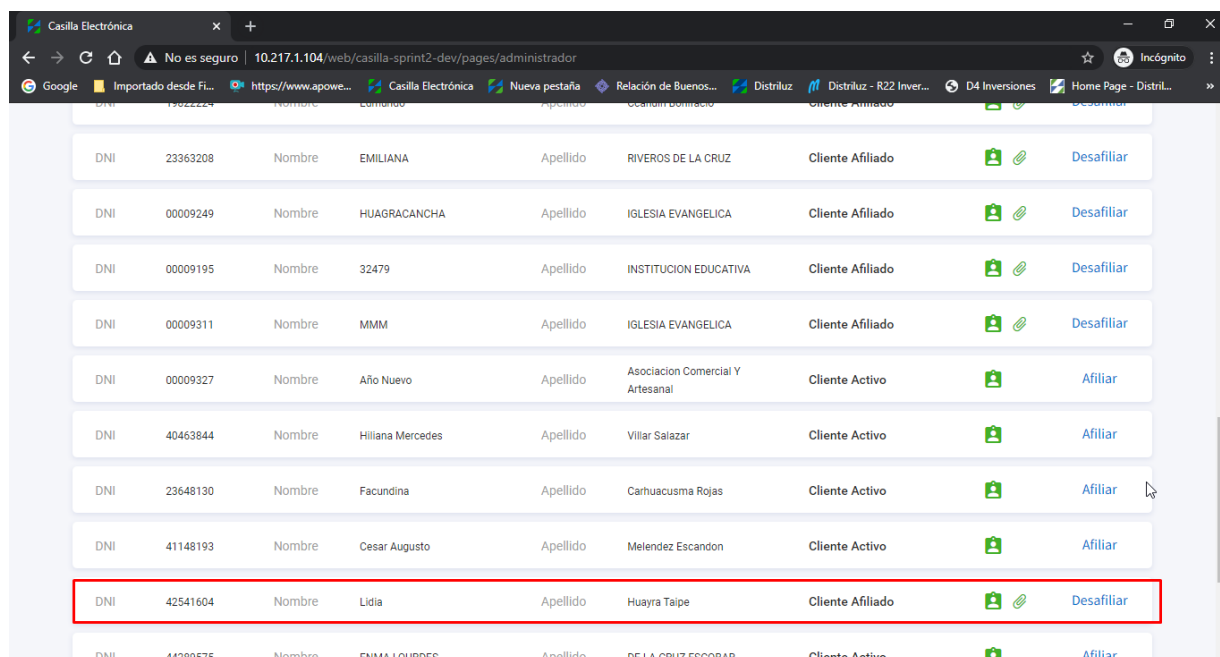
Grabar Cancelar

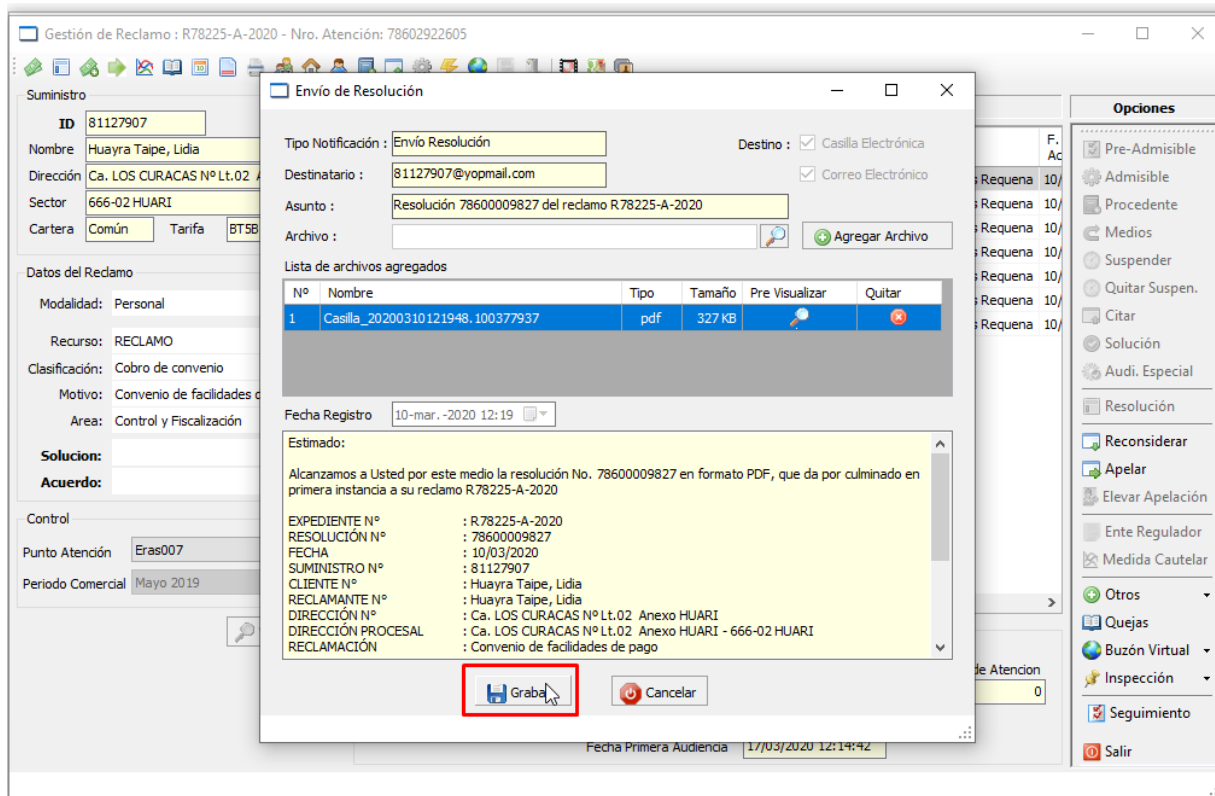
Fecha Primera Audiencia: 17/03/2020 12:14:42

El usuario debera de estar afiliado a casilla electronica para enviar notificaciones.

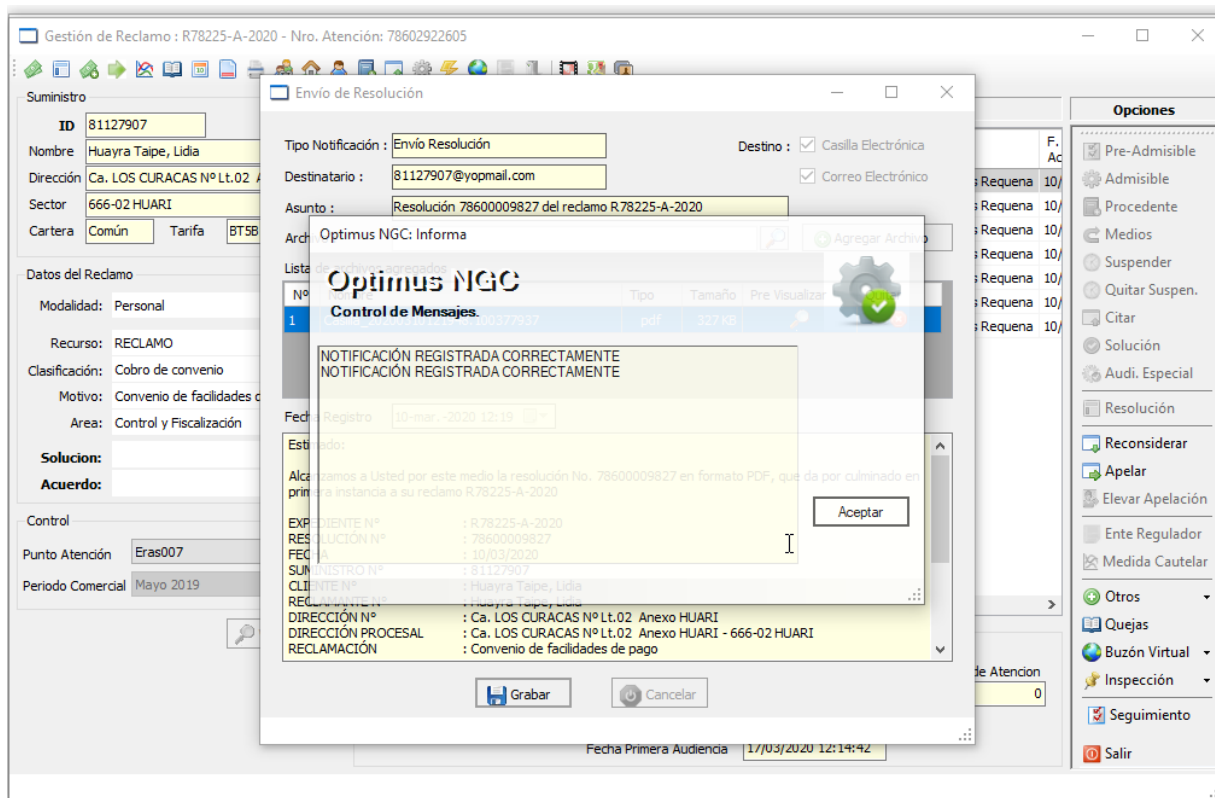


Validamos que en el usuario se encuentre afiliado en casilla electronica.





Se envía las notificaciones



Gestión de Reclamo : R78225-A-2020 - Nro. Atención: 78602922605

Suministro

ID: 81127907

Nombre: Huayra Taipe, Lidia

Dirección: Ca. LOS CURACAS Nº Lt.02 Anexo HUA

Sector: 666-02 HUARI

Cartera: Común Tarifa: BT5B

Datos del Reclamo

Modalidad: Personal

Recurso: RECLAMO

Clasificación: Cobro de convenio

Motivo: Convenio de facilidades de pago

Area: Control y Fiscalización

Solución: Fundado

Acuerdo: Conciliado

Control

Punto Atención: Eras007

Periodo Comercial: Mayo 2019

Ver Foto

Ocurrencias

Fecha	Ocurrencia	Estado	Nro. Documento	Usuario
10/03/2020 12:19 p. m.	Enviar Resolución Email	Notificado	78600009827	Manuel Eras Requena
10/03/2020 12:19 p. m.	Enviar Resolución Casilla Electrónica	Notificado	78600009827	Manuel Eras Requena
10/03/2020 12:14 p. m.	Entrega de Resolución	Pendiente	78600009827	Manuel Eras Requena
10/03/2020 12:14 p. m.	Resolución final	Fundado	78600009827	Manuel Eras Requena
10/03/2020 11:48 a. m.	Notificación de Casilla Electrónica	Registrado	78602922607	Manuel Eras Requena
10/03/2020 11:48 a. m.	Notificación Resolución por Email	Registrado	78602922606	Manuel Eras Requena
10/03/2020 11:48 a. m.	Recepción	Registrado		Manuel Eras Requena
10/03/2020 11:48 a. m.	Control de admisibilidad	Admisible		Manuel Eras Requena
10/03/2020 11:48 a. m.	Control de procedencia	Procedente		Manuel Eras Requena

Opciones

- Pre-Admisible
- Admisible
- Procedente
- Medios
- Suspender
- Quitar Suspen.
- Citar
- Solución
- Audi. Especial
- Resolución
- Reconsiderar
- Apelar
- Elevar Apelación
- Ente Regulador
- Medida Cautelar
- Otros
- Quejas
- Buzón Virtual
- Inspección
- Seguimiento
- Salir

Datos Ocurrencia

Documento

Número: 78600009827

Pto. Atención: Eras007

Ocurrencias Eliminadas

Días de Atención: 0

Fecha Primera Audiencia

La notificación en Correo

YOPmail - buzón de correo

Caja de recepción

Resolución 78600009827 del reclamo R78225-A-2020

De: "Casilla Electrónica" <canvia.equipo.distriluz@gmail.com>

Fecha: 2020-03-10 12:20

Distriluz (51 Ko) Casilla 20200310121948.100377937.pdf (327 Ko)

Codificación: worldwide (utf-8)

Estimado:

Alcanzamos a Usted por este medio la resolución No. 78600009827 en formato PDF, que da por culminado en primera instancia a su reclamo R78225-A-2020

EXPEDIENTE N° : R78225-A-2020

RESOLUCION N° : 78600009827

FECHA : 10/03/2020

SUMINISTRO N° : 81127907

CLIENTE : Huayra Taipe, Lidia

RECLAMANTE : Huayra Taipe, Lidia

DIRECCION : Ca. LOS CURACAS Nº Lt.02 Anexo HUARI

DIRECCION PROCESAL : Ca. LOS CURACAS Nº Lt.02 Anexo HUARI - 666-02 HUARI

RECLAMACION : Convenio de facilidades de pago

En caso usted se encontrara disconforme con lo resuelto, se deja a salvo su derecho a interponer en el lapso de 15 días hábiles de recepcionado el presente correo: Un recurso de Reconsideración, el cual requiere de mayor medios probatorios. Electrocentro S.A. procederá a resolver el caso, o un recurso de apelación que no requiere de mayor medio probatorio. Electrocentro S.A. elevará su expediente a OSINERGMIN-JARU (Lima) en un plazo no mayor a 5 días hábiles, quien finalmente resolverá el caso.

Atentamente.

Oficina de Atención al Cliente.

Correo : electrocentro.atencion@electrocentro.com

Teléfono : 8823223333

Asegúrese si es realmente necesario imprimir este correo. ¡La conservación del medio ambiente está en nuestras manos!

La notificación en casilla electrónica

The screenshot shows the 'CASILLA ELECTRÓNICA' interface. At the top, there's a navigation bar with 'Mi bandeja' and a user profile 'Lidia Huayra'. Below the header, it says 'Tienes 1 mensajes en tu bandeja'. A notification card is displayed with the subject 'N° de Notificación: 264' and the content 'Reclamo - Resolución' and 'Resolución 78600009827 del reclamo R78225-A-2'. To the right, a detailed view of the notification is shown, including the 'N° de Notificación: 264', a search icon, and a download icon. Below this, a table shows the details of the attention: 'N° Atención: 78602922605', 'Tipo Atención: Resolución', and 'Fecha: 10 marzo 2020 12:20 p. m.'. At the bottom, it states 'Estimado: Alcanzamos a Usted por este medio la resolución No. 78600009827 en formato PDF, que da por culminado en primera instancia a su reclamo R78225-A-2020'.

2.2. Reclamo Carta contrastadora

Seleccionar la atención y gestionar

The screenshot shows the 'Optimus NG - [Gestión de Servicios al Cliente]' interface. The main title is 'Gestión de Atenciones Optimus NGC'. Below the title, there's a navigation bar with buttons: 'Ubicación', 'Regresar', 'Actualizar', 'Nuevo', 'Servicios', 'Gestionar' (highlighted with a red box), 'Ocurencias', 'Escuchar', 'Exportar', 'Anotaciones', 'Derivaciones', and 'Salir'. On the left, there's a sidebar with 'Ubicación Usuario' and a legend. The main area displays a table of attention records. The table has columns: 'Flag', 'Nro Atencion', 'Nro Atencion Padre', 'Nro Reclamo', 'Cartera', 'Recurso', 'Clasificación', and 'Motivo'. The records are listed with their respective numbers and details. A red arrow points to the row with 'Nro Atencion' 78602922608. At the bottom, there's a pagination bar showing 'Página 1 de 1', 'Ordenado Por: Defecto', and '13 registros vistos de un total de 13'.

Flag	Nro Atencion	Nro Atencion Padre	Nro Reclamo	Cartera	Recurso	Clasificación	Motivo
	78602922611			Común	SOLICITUD	Atención al Cliente	Solicitud no Atendida
	78602922608		R78226-A-2020	Común	RECLAMO	Compensaciones	Falta Compensación por Interrupción
	78602922603		R78224-A-2020	Común	RECLAMO	Facturación indebida	Corte y Reconexión Facturada
	78602922601		R78223-A-2020	Común	RECLAMO	Compensaciones	Falta Compensación por Interrupción
	78602922600		R78222-A-2020	Común	RECLAMO	Contribución reembolsable	Pago de contribución reembolsable
	78602922599		R78221-A-2020	Común	RECLAMO	Contribución reembolsable	Pago de contribución reembolsable
	78602922597		R78219-A-2020	Común	RECLAMO	Nuevos Suministros/Mod.Existentes	Negativa atención Nuevo Suministro
	78602922596		R78218-A-2020	Común	RECLAMO	Alumbrado Público	Alumbrado Público
	78602922595		R78217-A-2020	Común	RECLAMO	Alumbrado Público	Alumbrado Público
	78602922594		R78216-A-2020	Común	RECLAMO	Alumbrado Público	Alumbrado Público
	78602922592		R78215-A-2020	Común	RECLAMO	Alumbrado Público	Alumbrado Público
	78602922591		R78214-A-2020	Común	RECLAMO	Alumbrado Público	Alumbrado Público
	78602922589		R78213-A-2020	Común	RECLAMO	Alumbrado Público	Alumbrado Público

Seleccionamos la ocurrencia de Analisis de pruebas

Gestión de Reclamo : R78226-A-2020 - Nro. Atención: 78602922608

Suministro

ID: 81126543
 Nombre: DE LA CRUZ ESCOBAR, ENMA LOURDES
 Dirección: Jr. LOS EUCALIPTOS N° s/n Pueblo LA F
 Sector: 666-03 SAPALLANGA
 Cartera: Común Tarifa: BT5B

Datos del Reclamo

Modalidad: Personal
 Recurso: RECLAMO
 Clasificación: Compensaciones
 Motivo: Falta Compensación por
 Área: Cooperativas

Solución: Pendiente
Acuerdo: Pendiente

Control

Punto Atención: Eras007
 Periodo Comercial: Mayo 2019

Ver Foto

Ocurrencias

Fecha	Ocurrencia	Estado	Nro. Documento	Usuario	F. Ac
10/03/2020 12:00 p. m.	Análisis de Pruebas	Pendiente		Manuel Eras Requena	10/
10/03/2020 12:00 p. m.	Notificación de Casilla Electrónica	Registrado	78602922610	Manuel Eras Requena	10/
10/03/2020 12:00 p. m.	Recepción	Registrado		Manuel Eras Requena	10/
10/03/2020 12:00 p. m.	Control de admisibilidad	Admisible		Manuel Eras Requena	10/
10/03/2020 12:00 p. m.	Control de procedencia	Procedente		Manuel Eras Requena	10/
10/03/2020 12:00 p. m.	Notificación Resolución por Email	Registrado	78602922609	Manuel Eras Requena	10/

Opciones

- Pre-Admisible
- Admisible
- Procedente
- Medios
- Suspender
- Quitar Suspen.
- Citar
- Solución
- Audi. Especial
- Resolución
- Reconsiderar
- Apelar
- Elevar Apelación
- Ente Regulador
- Medida Cautelar
- Otros
- Quejas
- Buzón Virtual
- Inspección
- Seguimiento
- Salir

Datos Ocurrencia

Documento:
 Número:
 Pto. Atención: Eras007
 Fecha Primera Audiencia:

Control de Ocurrencias - Analisis de Pruebas

Registro Histórico Conclusiones

Datos del (los) consumo (s) Reclamado (s)

☐ Lecturas correlativas?
☐ Acumulación de consumos?
☐ Liquidación de consumos?

Observación: Pruebas

Datos del medidor que registró los consumos en reclamo

Observación: Pruebas

F. Registro: 10-mar.-2020 12:25 p. m. Dias Atencion: 0

Grabar Imprimir Cancelar

Pto. Atención: Eras007

Fecha Primera Audiencia:

Se ingresa los datos luego se graba

Gestión de Reclamo : R78226-A-2020 - Nro. Atención: 78602922608

Suministro

ID: 81126543
 Nombre: DE LA CRUZ ESCOBAR, ENMA LOURDES
 Dirección: Jr. LOS EUCALIPTOS N° s/n Pueblo LA F
 Sector: 666-03 SAPALLANGA
 Cartera: Común Tarifa: BT5B

Datos del Reclamo

Modalidad: Personal
 Recurso: RECLAMO
 Clasificación: Compensaciones
 Motivo: Falta Compensación por
 Área: Cooperativas

Solución: Pendiente
Acuerdo: Pendiente

Control

Punto Atención: Eras007
 Periodo Comercial: Mayo 2019

Ver Foto

Ocurrencias

Fecha	Ocurrencia	Estado	Nro. Documento	Usuario	F. Ac
10/03/2020 12:00 p. m.	Análisis de Pruebas	Pendiente		Manuel Eras Requena	10/
10/03/2020 12:00 p. m.	Notificación de Casilla Electrónica	Registrado	78602922610	Manuel Eras Requena	10/
10/03/2020 12:00 p. m.	Recepción	Registrado		Manuel Eras Requena	10/
10/03/2020 12:00 p. m.	Control de admisibilidad	Admisible		Manuel Eras Requena	10/
10/03/2020 12:00 p. m.	Control de procedencia	Procedente		Manuel Eras Requena	10/
10/03/2020 12:00 p. m.	Notificación Resolución por Email	Registrado	78602922609	Manuel Eras Requena	10/

Opciones

- Pre-Admisible
- Admisible
- Procedente
- Medios
- Suspender
- Quitar Suspen.
- Citar
- Solución
- Audi. Especial
- Resolución
- Reconsiderar
- Apelar
- Elevar Apelación
- Ente Regulador
- Medida Cautelar
- Otros
- Quejas
- Buzón Virtual
- Inspección
- Seguimiento
- Salir

Control de Ocurrencias - Analisis de Pruebas

Registro Histórico Conclusiones

Datos del (los) consumo (s) Reclamado (s)

☐ Lecturas correlativas?
☐ Acumulación de consumos?
☐ Liquidación de consumos?

Observación: Pruebas

Datos del medidor que registró los consumos en reclamo

Observación: Pruebas

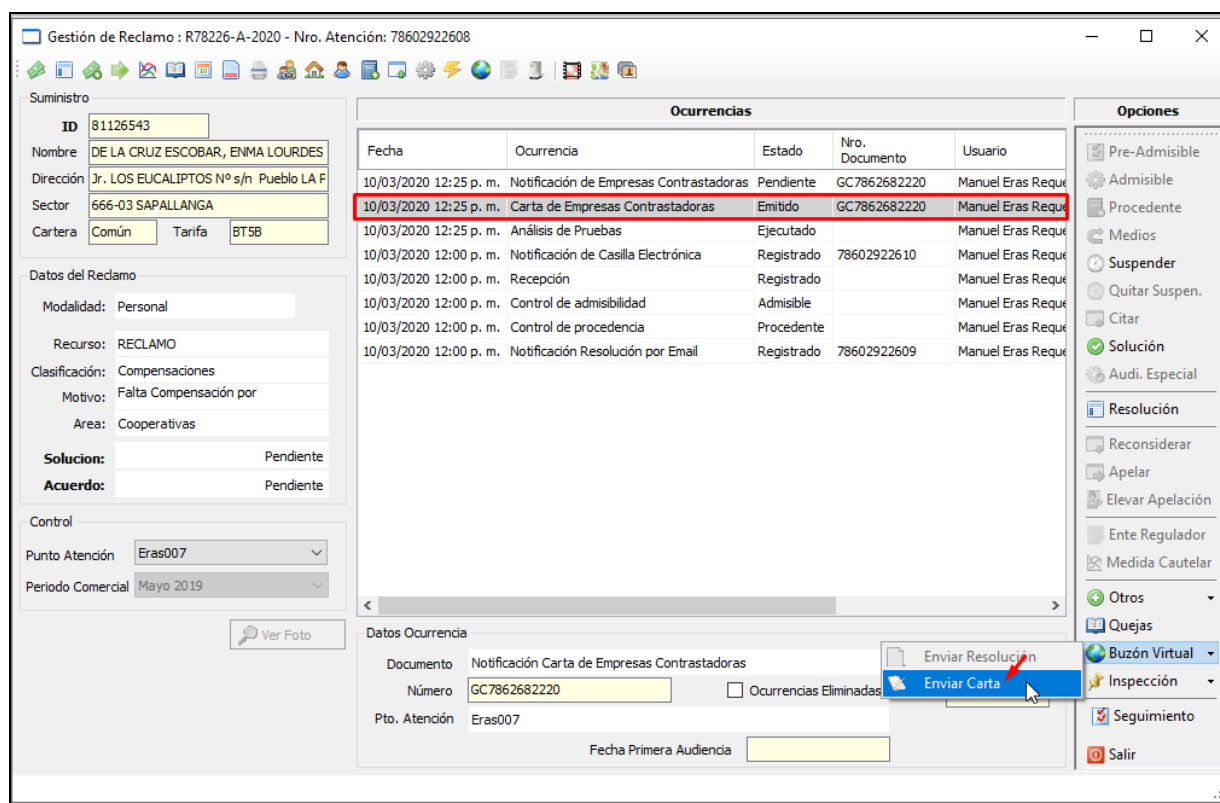
F. Registro: 10-mar.-2020 12:25 p. m. Dias Atencion: 0

Grabar Imprimir Cancelar

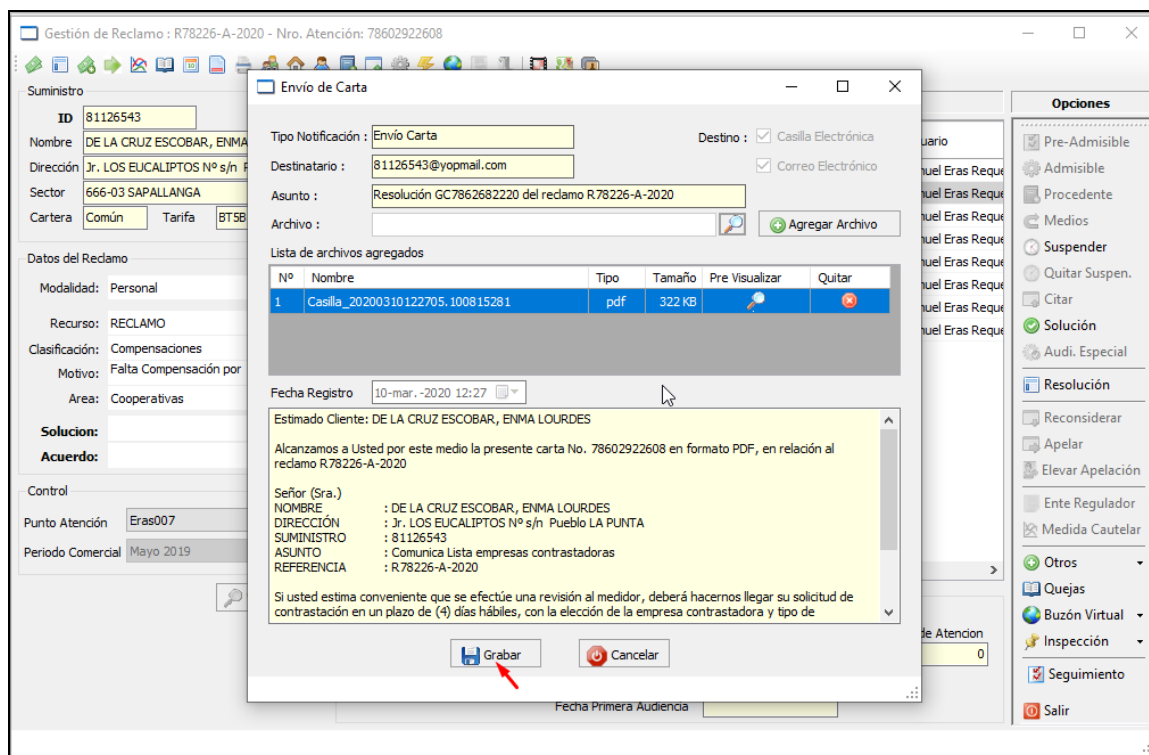
Pto. Atención: Eras007

Fecha Primera Audiencia:

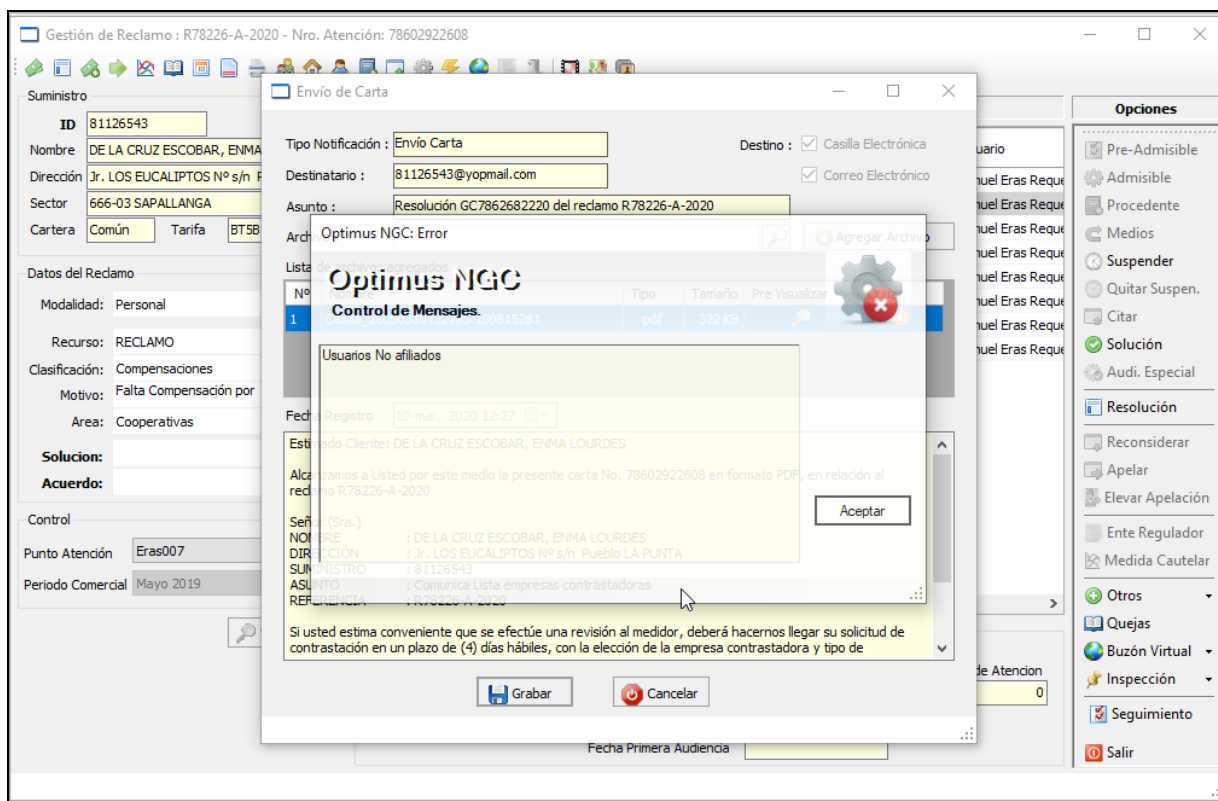
Selecimar la carta empresa contrastadora / Enviar carta



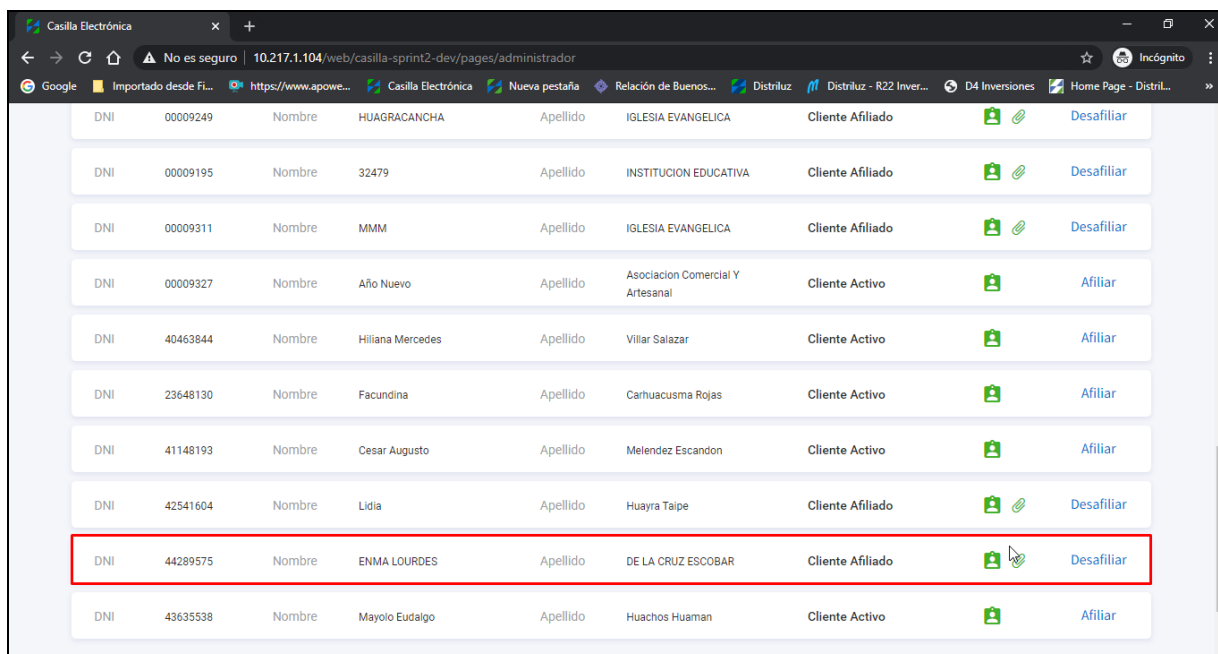
Se ingresa los datos requeridos luego Grabar

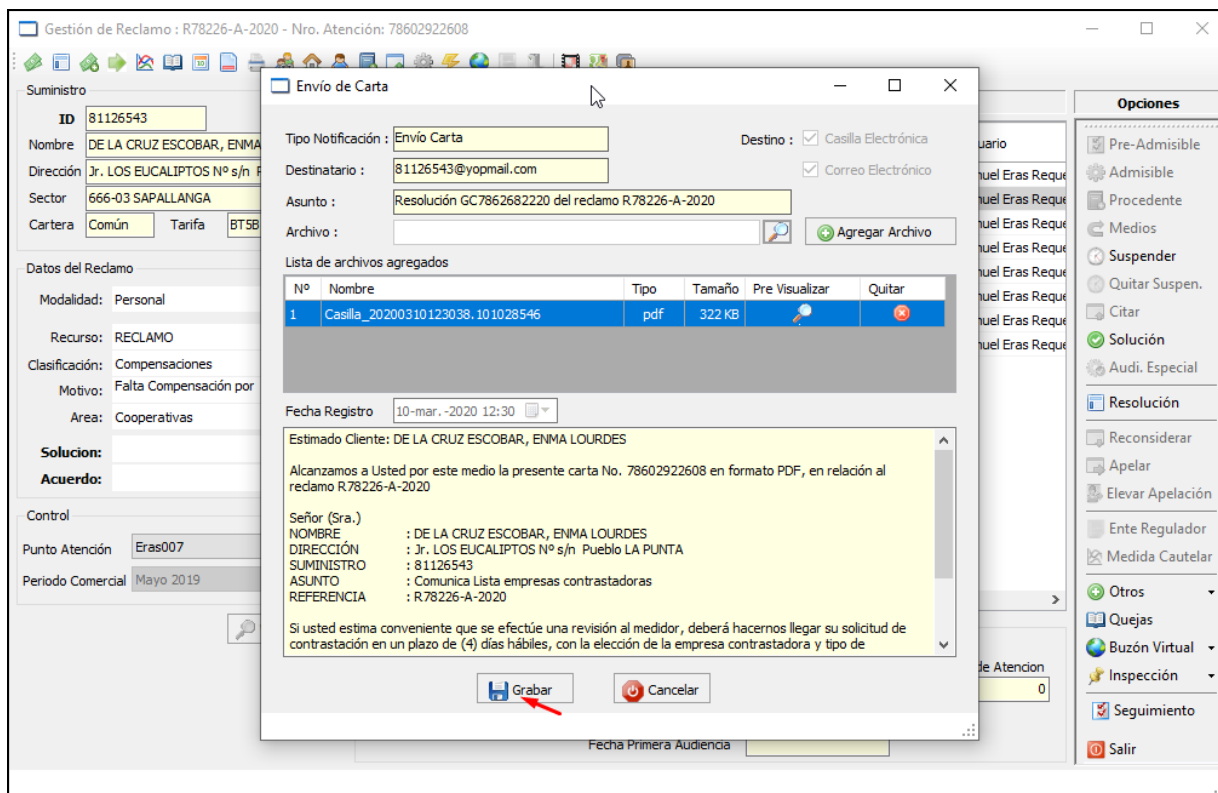


Validar que el usuario deba de estar registrado en casilla electronica.

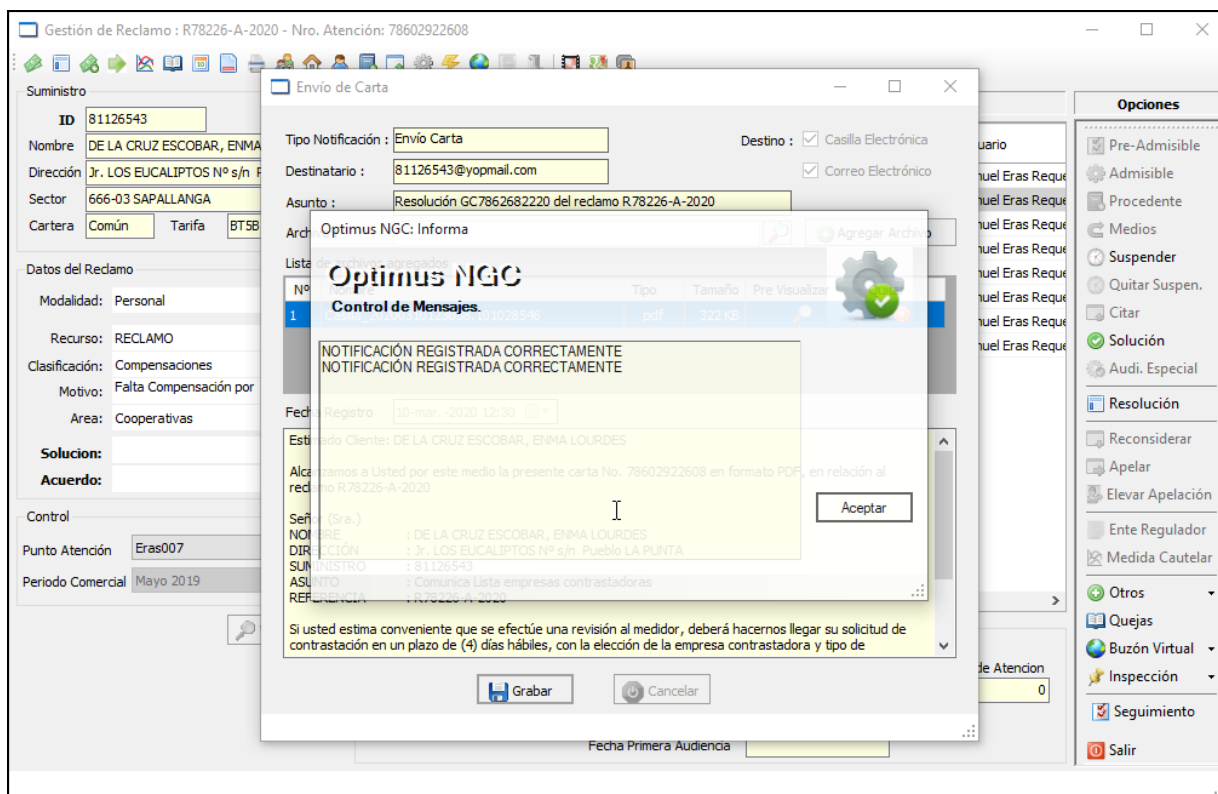


Validar que el usuario se encuentre afiliado a la casilla electrónica.





Se envían las notificaciones



Gestión de Reclamo : R78226-A-2020 - Nro. Atención: 78602922608

Suministro

ID: 81126543

Nombre: DE LA CRUZ ESCOBAR, ENMA LOURDES

Dirección: Jr. LOS EUCALIPTOS Nº s/n Pueblo LA P

Sector: 666-03 SAPALLANGA

Cartera: Común Tarifa: BT5B

Datos del Reclamo

Modalidad: Personal

Recurso: RECLAMO

Clasificación: Compensaciones

Motivo: Falta Compensación por

Area: Cooperativas

Solución: Pendiente

Acuerdo: Pendiente

Control

Punto Atención: Eras007

Periodo Comercial: Mayo 2019

Ver Foto

Ocurencias				
Fecha	Ocurencia	Estado	Nro. Documento	Usuario
10/03/2020 12:30 p. m.	Enviar Carta Email	Notificado	GC7862682220	Manuel Eras Requ
10/03/2020 12:30 p. m.	Enviar Carta Casilla Electrónica	Notificado	GC7862682220	Manuel Eras Requ
10/03/2020 12:25 p. m.	Notificación de Empresas Contrastadoras	Pendiente	GC7862682220	Manuel Eras Requ
10/03/2020 12:25 p. m.	Carta de Empresas Contrastadoras	Emitido	GC7862682220	Manuel Eras Requ
10/03/2020 12:25 p. m.	Análisis de Pruebas	Ejecutado		Manuel Eras Requ
10/03/2020 12:00 p. m.	Notificación de Casilla Electrónica	Registrado	78602922610	Manuel Eras Requ
10/03/2020 12:00 p. m.	Recepción	Registrado		Manuel Eras Requ
10/03/2020 12:00 p. m.	Control de admisibilidad	Admisible		Manuel Eras Requ
10/03/2020 12:00 p. m.	Control de procedencia	Procedente		Manuel Eras Requ
10/03/2020 12:00 p. m.	Notificación Resolución por Email	Registrado	78602922609	Manuel Eras Requ

Datos Ocurencia

Documento: Número GC7862682220 ☐ Ocurencias Eliminadas

Pto. Atención: Eras007

Días de Atención: 0

Fecha Primera Audiencia:

Opciones

- Pre-Admisible
- Admisible
- Procedente
- Medios
- Suspender
- Quitar Suspen.
- Citar
- Solución
- Audi. Especial
- Resolución
- Reconsiderar
- Apelar
- Elevar Apelación
- Ente Regulador
- Medida Cautelar
- Otros
- Quejas
- Buzón Virtual
- Inspección
- Seguimiento
- Salir

La notificación por correo electrónico

YOPMAIL

81126543@yopmail.com

Alias para esta bandeja de entrada: alt.fk-5ohp2g15@yopmail.com (email alias)

Caja de recepción

5 mails

Resolución GC7862682220 del reclamo R78226-A-2020

De: "Casilla Electrónica" <canvia.equipo.distriluz@gmail.com>

Fecha: 2020-03-10 12:32

Distriluz (51 Ko) Casilla 20200310123038.101028546.pdf (322 Ko)

Codificación: worldwide (utf-8)

Estimado Cliente: DE LA CRUZ ESCOBAR, ENMA LOURDES

Alcanzamos a Usted por este medio la presente carta No. 78602922608 en formato PDF, en relación al reclamo R78226-A-2020

Señor(Sra.)

NOMBRE : DE LA CRUZ ESCOBAR, ENMA LOURDES

DIRECCION : Jr. LOS EUCALIPTOS Nº s/n Pueblo LA PUNTA

Suministro : 81126543

Asunto : Comunica Lista empresas contrastadoras

Referencia : R78226-A-2020

Si usted estima conveniente que se efectúe una revisión al medidor, deberá hacernos llegar su solicitud de contrastación en un plazo de (4) días hábiles, con la elección de la empresa contrastadora y tipo de contrastación, de conformidad con el numeral 6.1.1 de la Norma DGE "Contraste del sistema de medición de Energía Eléctrica".

Atentamente.

Oficina de Atención al Cliente.

Correo : electrocentro.atencion@electrocentro.com

Teléfono : 8823223333

Asegúrate si es realmente necesario imprimir este correo. ¡La conservación del medio ambiente está en nuestras manos!

La notificación en la casilla electrónica.

CASILLA ELECTRÓNICA Mi bandeja ENMA LOURDES DE LA CRUZ

Tienes 1 mensajes en tu bandeja

Asunto ▼ Ingrese Asunto

N° de Notificación: 265 12:30 pm
Reclamo - Carta de Empresas Contrastadoras
Resolución GC7862682220 del reclamo R78226-A-

N° de Notificación: 265

1. Casilla_2020031012

N° Atención: 78602922608
Tipo Atención: Carta de Empresas Contrastadoras
Fecha: 10 marzo 2020 12:31 p. m.

Estimado Cliente: DE LA CRUZ ESCOBAR, ENMA LOURDES

Alcancamos a Usted por este medio la presente carta No. 78602922608 en formato PDF, en relación al reclamo R78226-A-2020

2.3. Reclamo Carta pruebas técnicas

Seleccionamos la atención y gestionar

Optimus NG - [Gestión de Servicios al Cliente]

Gestión de Atenciones Optimus NGC

Ubicación Regresar Actualizar Nuevo Servicios **Gestionar** Ocurrendas Escuchar Exportar Anotaciones Derivaciones Salir

Ubicación Usuario

Empresa: 4 Electrocentro S.A.
Unidad de Negocio: 77 Huancayo
Centro Servicio: 786 HUANCAYO
Pto. Atención: Eras007

Filtro Atenciones

Flag	Nro Atención	Nro Atención Padre	Nro Reclamo	Cartera	Recurso	Clasificación	Motivo
	78602922614		R78227-A-2020	Común	RECLAMO	Cobro de convenio	Convenio de facilidades de pago
	78602922611			Común	SOLICITUD	Atención al Cliente	Solicitud no Atendida
	78602922608		R78226-A-2020	Común	RECLAMO	Compensaciones	Falta Compensación por Interrupción
	78602922603		R78224-A-2020	Común	RECLAMO	Facturación indebida	Corte y Reconexión Facturada
	78602922601		R78223-A-2020	Común	RECLAMO	Compensaciones	Falta Compensación por Interrupción
	78602922600		R78222-A-2020	Común	RECLAMO	Contribución reembolsable	Pago de contribución reembolsable
	78602922599		R78221-A-2020	Común	RECLAMO	Contribución reembolsable	Pago de contribución reembolsable
	78602922597		R78219-A-2020	Común	RECLAMO	Nuevos Suministros/Mod.Existentes	Negativa atención Nuevo Suministro
	78602922596		R78218-A-2020	Común	RECLAMO	Alumbrado Público	Alumbrado Público
	78602922595		R78217-A-2020	Común	RECLAMO	Alumbrado Público	Alumbrado Público
	78602922594		R78216-A-2020	Común	RECLAMO	Alumbrado Público	Alumbrado Público
	78602922592		R78215-A-2020	Común	RECLAMO	Alumbrado Público	Alumbrado Público
	78602922591		R78214-A-2020	Común	RECLAMO	Alumbrado Público	Alumbrado Público
	78602922589		R78213-A-2020	Común	RECLAMO	Alumbrado Público	Alumbrado Público

Página 1 de 1 Ordenado Por: Defecto
14 registros vistos de un total de 14

☐ ordenar en Todas las Hojas

Seleccionamos la opción Medios

Gestión de Reclamo : R78227-A-2020 - Nro. Atención: 78602922614

Suministro

ID: 81050599

Nombre: Huachos Huaman, Mayolo Eudalgo

Dirección: Jr. LOS SHUQUIALES N° Lt. A3 CPMen.

Sector: 666-03 SAPALLANGA

Cartera: Común Tarifa: BT5B

Datos del Reclamo

Modalidad: Personal

Recurso: RECLAMO

Clasificación: Cobro de convenio

Motivo: Convenio de facilidades de pago

Area: Cooperativas

Solución: Pendiente

Acuerdo: Pendiente

Control

Punto Atención: Eras007

Periodo Comercial: Mayo 2019

Ver Foto

Fecha	Ocurrencia	Estado	Nro. Documento	Usuario	F. Ac
10/03/2020 12:34 p. m.	Notificación Resolución por Email	Registrado		Manuel Eras Requena	10/
10/03/2020 12:34 p. m.	Notificación de Casilla Electrónica	Registrado		Manuel Eras Requena	10/
10/03/2020 12:34 p. m.	Recepción	Registrado		Manuel Eras Requena	10/
10/03/2020 12:34 p. m.	Control de admisibilidad	Admisible		Manuel Eras Requena	10/
10/03/2020 12:34 p. m.	Control de procedencia	Procedente		Manuel Eras Requena	10/

Opciones

- Pre-Admisible
- Admisible
- Procedente
- Medios**
- Suspender
- Quitar Medios
- Citar
- Solución
- Audi. Especial
- Resolución
- Reconsiderar
- Apelar
- Elevar Apelación
- Ente Regulador
- Medida Cautelar
- Otros
- Quejas
- Buzón Virtual
- Inspección
- Seguimiento
- Salir

Datos Ocurrencia

Documento: Número: []

Pto. Atención: Eras007

Fecha Primera Audiencia: []

Ocurrencias Eliminadas: ☐

Días de Atención: 0

Gestión de Reclamo : R78227-A-2020 - Nro. Atención: 78602922614

Suministro

ID: 81050599

Nombre: Huachos Huaman, Mayolo Eudalgo

Dirección: Jr. LOS SHUQUIALES N° Lt. A3 CPMen.

Sector: 666-03 SAPALLANGA

Cartera: Común Tarifa: BT5B

Datos del Reclamo

Modalidad: Personal

Recurso: RECLAMO

Clasificación: Cobro de convenio

Motivo: Convenio de facilidades de pago

Area: Cooperativas

Solución: Pendiente

Acuerdo: Pendiente

Control

Punto Atención: Eras007

Periodo Comercial: Mayo 2019

Ver Foto

Fecha	Ocurrencia	Estado	Nro. Documento	Usuario	F. Ac
10/03/2020 12:34 p. m.	Notificación Resolución por Email	Registrado		Manuel Eras Requena	10/
10/03/2020 12:34 p. m.	Notificación de Casilla Electrónica	Registrado		Manuel Eras Requena	10/
10/03/2020 12:34 p. m.	Recepción	Registrado		Manuel Eras Requena	10/
10/03/2020 12:34 p. m.	Control de admisibilidad	Admisible		Manuel Eras Requena	10/
10/03/2020 12:34 p. m.	Control de procedencia	Procedente		Manuel Eras Requena	10/

Opciones

- Pre-Admisible
- Admisible
- Procedente
- Medios**
- Suspender
- Quitar Suspen.
- Citar
- Solución
- Audi. Especial
- Resolución
- Reconsiderar
- Apelar
- Elevar Apelación
- Ente Regulador
- Medida Cautelar
- Otros
- Quejas
- Buzón Virtual
- Inspección
- Seguimiento
- Salir

Datos Ocurrencia

Documento: Número: []

Pto. Atención: Eras007

Fecha Primera Audiencia: []

Ocurrencias Eliminadas: ☐

Días de Atención: 0

Control de Ocurrencias - Medios Probatorios

Seleccione Medio Probatorio

Carta de Aviso Pruebas Técnicas

Solicitado por: ☒ Concesionario ☐ Suministro

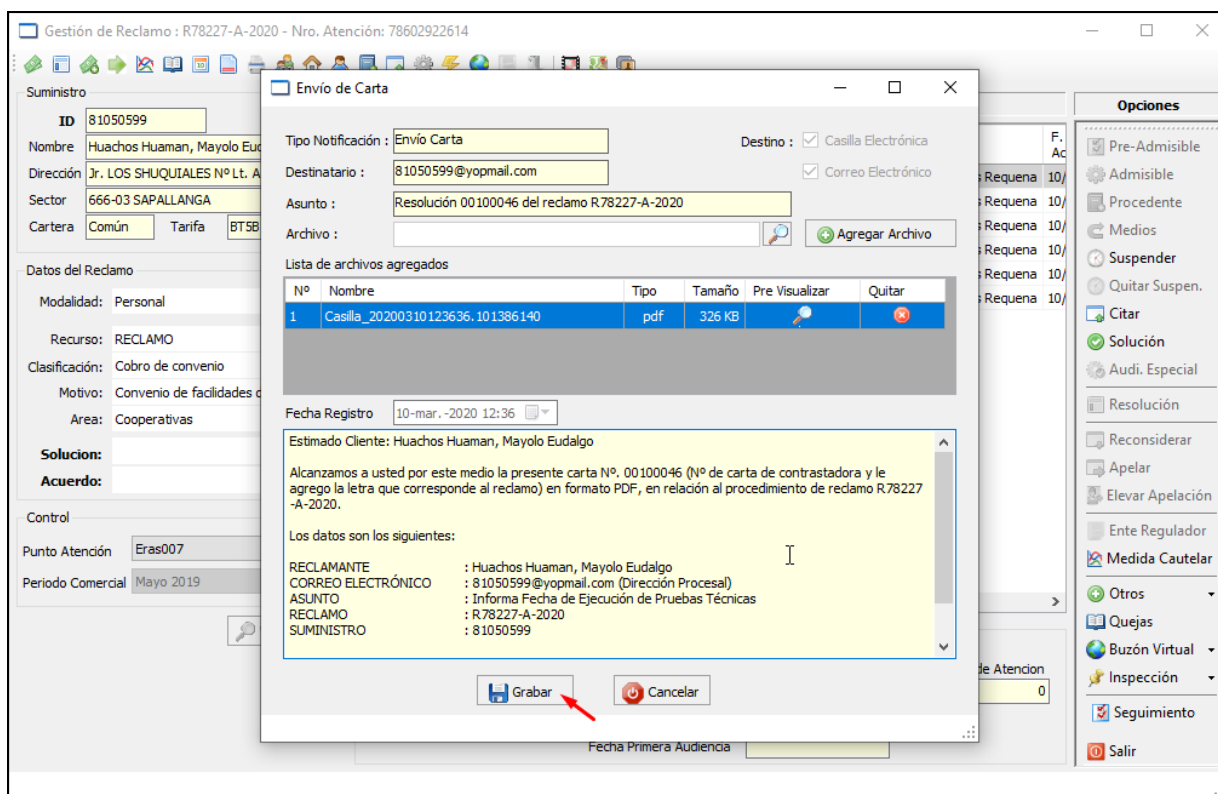
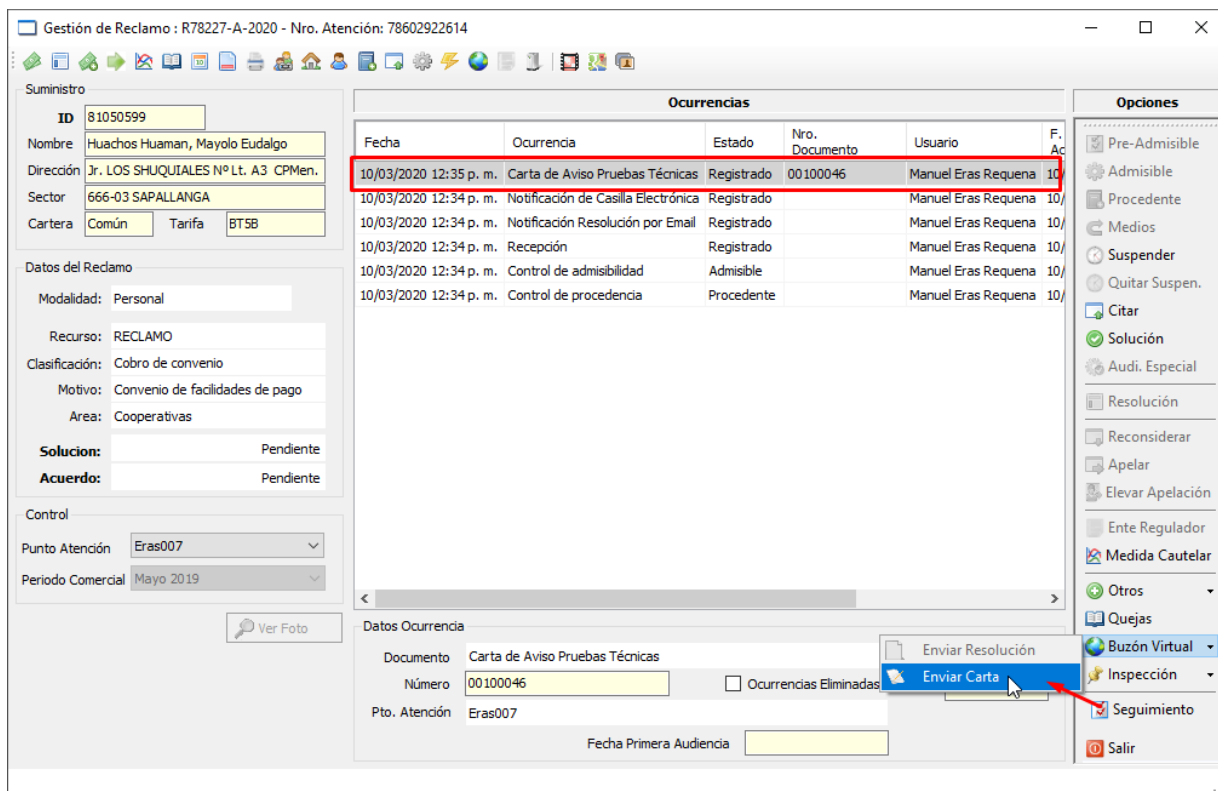
Anotación: Pruebas

F. Registro: 10-mar.-2020 12:35 p. m.

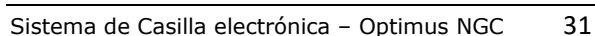
Días de Atención: 0

Grabar Imprimir Cancelar

Seleccionar la carta de aviso de pruebas tecnicas / Enviar Carta



Validamos el usuario se encuentre afiliado en la casilla electrónica.



Gestión de Reclamo : R78227-A-2020 - Nro. Atención: 78602922614

Suministro
 ID: 81050599
 Nombre: Huachos Huaman, Mayolo Eudalga
 Dirección: Jr. LOS SHUQUIALES N° Lt. A
 Sector: 666-03 SAPALLANGA
 Cartera: Común Tarifa: BT5B

Datos del Reclamo
 Modalidad: Personal
 Recurso: RECLAMO
 Clasificación: Cobro de convenio
 Motivo: Convenio de facilidades de pago
 Área: Cooperativas

Solución:
Acuerdo:

Control
 Punto Atención: Eras007
 Periodo Comercial: Mayo 2019

Envío de Carta
 Tipo Notificación: Envío Carta
 Destino: ☒ Casilla Electrónica
☒ Correo Electrónico
 Destinatario: 81050599@yopmail.com
 Asunto: Resolución 00100046 del redamo R78227-A-2020
 Archivo: Optimus NGC: Informa
 Lista: 1
 Control de Mensajes.
 NOTIFICACIÓN REGISTRADA CORRECTAMENTE
 NOTIFICACIÓN REGISTRADA CORRECTAMENTE
 Fecha Registro: 10-mar.-2020 12:38
 Estado Cliente: Huachos Huaman, Mayolo Eudalga
 Alcanzamos a usted por este medio la presente carta N° 00100046 (N° de carta de contrastadora y le agragamos la letra que corresponde al reclamo) en formato PDF, en relación al procedimiento de Reclamo R78227-A-2020.
 Los datos son los siguientes:
 RECLAMANTE : Huachos Huaman, Mayolo Eudalga
 CORREO ELECTRÓNICO : 81050599@yopmail.com (Dirección Procesal)
 ASUNTO : Informe Fedatario de Gestión de Trámites Técnicos
 RECLAMO : R78227-A-2020
 SUMINISTRO : 81050599
 Aceptar
 Grabar Cancelar
 Fecha Primera Audiencia

Opciones
☒ Pre-Admisible
☒ Admisible
☒ Procedente
☒ Medios
☒ Suspendir
☒ Quitar Suspend.
☒ Citar
☒ Solución
☒ Audi. Especial
☒ Resolución
☒ Reconsiderar
☒ Apelar
☒ Elevar Apelación
☒ Ente Regulador
☒ Medida Cautelar
☒ Otros
☒ Quejas
☒ Buzón Virtual
☒ Inspección
☒ Seguimiento
☒ Salir

Gestión de Reclamo : R78227-A-2020 - Nro. Atención: 78602922614

Suministro
 ID: 81050599
 Nombre: Huachos Huaman, Mayolo Eudalga
 Dirección: Jr. LOS SHUQUIALES N° Lt. A3 CPMen.
 Sector: 666-03 SAPALLANGA
 Cartera: Común Tarifa: BT5B

Datos del Reclamo
 Modalidad: Personal
 Recurso: RECLAMO
 Clasificación: Cobro de convenio
 Motivo: Convenio de facilidades de pago
 Área: Cooperativas

Solución: Pendiente
Acuerdo: Pendiente

Control
 Punto Atención: Eras007
 Periodo Comercial: Mayo 2019

Ocurrencias

Fecha	Ocurrencia	Estado	Nro. Documento	Usuario	F. Ac
10/03/2020 12:38 p. m.	Enviar Carta Email	Notificado	00100046	Manuel Eras Requena	10/
10/03/2020 12:38 p. m.	Enviar Carta Casilla Electrónica	Notificado	00100046	Manuel Eras Requena	10/
10/03/2020 12:35 p. m.	Carta de Aviso Pruebas Técnicas	Registrado	00100046	Manuel Eras Requena	10/
10/03/2020 12:34 p. m.	Notificación de Casilla Electrónica	Registrado		Manuel Eras Requena	10/
10/03/2020 12:34 p. m.	Notificación Resolución por Email	Registrado		Manuel Eras Requena	10/
10/03/2020 12:34 p. m.	Recepción	Registrado		Manuel Eras Requena	10/
10/03/2020 12:34 p. m.	Control de admisibilidad	Admisible		Manuel Eras Requena	10/
10/03/2020 12:34 p. m.	Control de procedencia	Procedente		Manuel Eras Requena	10/

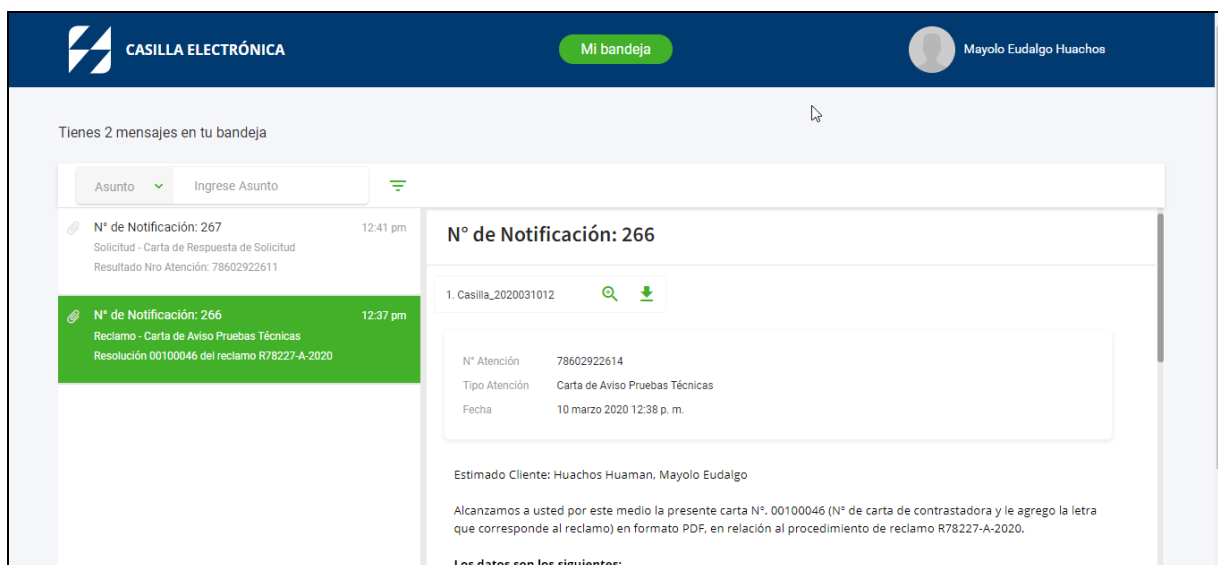
Datos Ocurrencia
 Documento: 00100046
 Número: 00100046
 Pto. Atención: Eras007
 Ocurencias Eliminadas: ☐
 Dias de Atención: 0
 Fecha Primera Audiencia

Opciones
☒ Pre-Admisible
☒ Admisible
☒ Procedente
☒ Medios
☒ Suspendir
☒ Quitar Suspend.
☒ Citar
☒ Solución
☒ Audi. Especial
☒ Resolución
☒ Reconsiderar
☒ Apelar
☒ Elevar Apelación
☒ Ente Regulador
☒ Medida Cautelar
☒ Otros
☒ Quejas
☒ Buzón Virtual
☒ Inspección
☒ Seguimiento
☒ Salir

La notificación por correo



La notificación por casilla electrónica



2.4. Solicitud

Seleccionamos la atención servicios.

Optimus NG - [Gestión de Servicios al Cliente]

Gestión de Atenciones Optimus NGC

Ubicación Regresar Actualizar Nuevo **Servicios** Gestionar Ocurrencias Escuchar Exportar Anotaciones Derivaciones Salir

Ubicación Usuario

Empresa: 4 Electrocentro S.A.

Unidad de Negocio: 77 Huancayo

Centro Servicio: 786 HUANCAYO

Pto. Atención: Eras007

Legenda

- Vencidas
- Menos de 3 Días para vencer
- Más de 3 Días para vencer
- Atendidas

Filtro Atenciones

Flag	Nro Atencion	Nro Atencion Padre	Nro Reclamo	Cartera	Recurso	Clasificación	Motivo
	78602922616		R.78229-A-2020	Común	RECLAMO	Otros	No cobro servicios solicitados
	78602922615		R.78228-A-2020	Común	RECLAMO	Nuevos Suministros/Mod.Existentes	No atención Servicios Varios Em
	78602922614		R.78227-A-2020	Común	RECLAMO	Cobro de convenio	Convenio de facilidades de pago
	78602922611			Común	SOLICITUD	Atención al Cliente	Solicitud no Atendida
	78602922608		R.78226-A-2020	Común	RECLAMO	Compensaciones	Falta Compensación por Interru
	78602922603		R.78224-A-2020	Común	RECLAMO	Facturación indebida	Corte y Reconexión Facturada
	78602922601		R.78223-A-2020	Común	RECLAMO	Compensaciones	Falta Compensación por Interru
	78602922600		R.78222-A-2020	Común	RECLAMO	Contribución reembolsable	Pago de contribución reembolsa
	78602922599		R.78221-A-2020	Común	RECLAMO	Contribución reembolsable	Pago de contribución reembolsa
	78602922597		R.78219-A-2020	Común	RECLAMO	Nuevos Suministros/Mod.Existentes	Negativa atención Nuevo Sumin
	78602922596		R.78218-A-2020	Común	RECLAMO	Alumbrado Público	Alumbrado Público
	78602922595		R.78217-A-2020	Común	RECLAMO	Alumbrado Público	Alumbrado Público
	78602922594		R.78216-A-2020	Común	RECLAMO	Alumbrado Público	Alumbrado Público
	78602922592		R.78215-A-2020	Común	RECLAMO	Alumbrado Público	Alumbrado Público
	78602922591		R.78214-A-2020	Común	RECLAMO	Alumbrado Público	Alumbrado Público

Página 1 de 1 Ordenado Por: Defecto
16 registros vistos de un total de 16

☐ ordenar en Todas las Hojas

Optimus NG - [Gestión de Servicios al Cliente]

Gestión de Atenciones Optimus NGC

Ubicación Regresar Actualizar Nuevo Servicios Gestionar Ocurrencias Escuchar Exportar Anotaciones Derivaciones Salir

Ubicación Usuario

Empresa: 4 Electrocentro S.A.

Unidad de Negocio: 77 Huancayo

Centro Servicio: 786 HUANCAYO

Pto. Atención: Eras007

Legenda

- Vencidas
- Menos de 3 Días para vencer
- Más de 3 Días para vencer
- Atendidas

Optimus NG - [Respuesta Servicios]

Suministro: 81050599

Nombre: Huachos Huaman, Mayolo Eudalge

Dirección: Jr. LOS SHUQUITALES N° Lt. A3 CPMen. LA PUNTA

Recurso: SOLICITUD Nro. Atención: 78602922611

Motivo: Solicitud no Atendida

Estado: Pendiente

Carta N°: Pruebas Calidad

☐ Notificado a Casilla Electrónica

Descripción Petitorio: PRUEBAS CALIDAD

Observación de atención:

Comentario:

Observación de Descargo:

Fecha de Registro de Atención: 10-mar.-2020 12:05 p. m.

Fecha de ejecución de la Atención: 12-mar.-2020 12:03 p. m.

Fecha Desc: 10-mar.-2020 12:40 p. m.

Días Atención: 0

☐ Notificar: 0 días antes de la ejecución de la atención.

Adicionar usuario a

Datos Notif. Casilla Guardar Salir

Se verifica que tienes los check de casilla y correo electrónico

Optimus NG - [Gestión de Servicios al Cliente]
Optimus NG - [Respuesta Servicios]

Envío de Carta

Suministro: 81050599
Nombre: Huachos Huaman, Mayolo Eudalgo
Dirección: Jr. LOS SHUQUITALES N° Lt. A3 CPMen. LA PUNTA
Recurso: SOLICITUD Nro. Atención: 78602922611
Motivo: Solicitud no Atendida
Estado: Pendiente
Carta N°: Pruebas Calidad

Destino: ☒ Casilla Electrónica
☒ Correo Electrónico

Tipo Notificación: Envío Carta
Destinatario: 81050599@yopmail.com
Asunto: Resultado Nro Atención: 78602922611
Archivo: [Agregar Archivo]

N°	Nombre	Tipo	Tamaño	Pre Visualizar	Quitar
1	TARIFARIO-DC-5	pdf	33 KB	[Pre Visualizar]	[Quitar]

Fecha Registro: 10-mar.-2020 12:41

Observación de atención:
Estimado Cliente: Huachos Huaman, Mayolo Eudalgo
Alcanzamos a Usted por este medio la presente carta N° Pruebas Calidad en formato PDF, en relación a su solicitud 78602922611
SOLICITANTE : 81050599@yopmail.com
CORREO ELECTRÓNICO : 81050599@yopmail.com
ASUNTO : Respuesta a Solicitud : 78602922611
SOLICITUD : 78602922611
SUMINISTRO : 81050599
Atentamente.

Grabar Cancelar

Optimus NG - [Gestión de Servicios al Cliente]
Optimus NG - [Respuesta Servicios]

Envío de Carta

Suministro: 81050599
Nombre: Huachos Huaman, Mayolo Eudalgo
Dirección: Jr. LOS SHUQUITALES N° Lt. A3 CPMen. LA PUNTA
Recurso: SOLICITUD Nro. Atención: 78602922611
Motivo: Solicitud no Atendida
Estado: Pendiente
Carta N°: Pruebas Calidad

Destino: ☒ Casilla Electrónica
☒ Correo Electrónico

Tipo Notificación: Envío Carta
Destinatario: 81050599@yopmail.com
Asunto: Resultado Nro Atención: 78602922611
Archivo: [Agregar Archivo]

N°	Nombre	Tipo	Tamaño	Pre Visualizar	Quitar
1	TARIFARIO-DC-5	pdf	33 KB	[Pre Visualizar]	[Quitar]

Fecha Registro: 10-mar.-2020 12:41

Observación de atención:
Estimado Cliente: Huachos Huaman, Mayolo Eudalgo
Alcanzamos a Usted por este medio la presente carta N° Pruebas Calidad en formato PDF, en relación a su solicitud 78602922611
SOLICITANTE : 81050599@yopmail.com
CORREO ELECTRÓNICO : 81050599@yopmail.com
ASUNTO : Respuesta a Solicitud : 78602922611
SOLICITUD : 78602922611
SUMINISTRO : 81050599
Atentamente.

Grabar Cancelar

Se envía las notificaciones

Optimus NG - [Gestión de Servicios al Cliente]

Optimus NG - [Respuesta Servicios]

Gestión de Atenciones

Ubicación Regresar

Ubicación Usuario

Empresa: 4 Electrocentro S.A.

Unidad de Negocio: 77 Huancayo

Centro Servicio: 786 HUANCAYO

Pto. Atención: Eras007

Leyenda

- Vencidas
- Menos de 3 Días para vencer
- Más de 3 Días para vencer
- Atendidas

Suministro: 81050599

Nombre: Huachos Huaman, Mayolo Eudalga

Dirección: Jr. LOS SHUQUIALES Nº Lt. A3 CPMen. LA PUNTA

Recurso: SOLICITUD Nro. Atención: 78602922611

Motivo: Optimus NGC: Informa

Estado: Pendiente

Carta Nº: Pruebas

Notificación

Descripción Petición: PRUEBAS CALIDAD

Observación de Atención:

Comentario:

Observación de Derivación:

Fecha de Registro de Atención: 10-mar.-2020 12:05 p. m.

Fecha de ejecución de la Atención: 12-mar.-2020 12:03 p. m.

Fecha Desc: 10-mar.-2020 12:40 p. m.

Días Atención: 0

Notificar: 0 días antes de la ejecución de atención.

Adicionar usuario a

Datos Notif. Casilla Guardar Salir

Optimus NGC

Control de Mensajes.

NOTIFICACIÓN REGISTRADA CORRECTAMENTE

NOTIFICACIÓN REGISTRADA CORRECTAMENTE

Aceptar

Optimus NG - [Gestión de Servicios al Cliente]

Gestión de Atenciones Optimus NGC

Ubicación Regresar

Ubicación Usuario

Empresa: 4 Electrocentro S.A.

Unidad de Negocio: 77 Huancayo

Centro Servicio: 786 HUANCAYO

Pto. Atención: Eras007

Leyenda

- Vencidas
- Menos de 3 Días para vencer
- Más de 3 Días para vencer
- Atendidas

Optimus NG - [Ocurrencias de la Atención]

[81050599] Huachos Huaman, Mayolo Eudalga

Jr. LOS SHUQUIALES Nº Lt. A3 CPMen. LA PUNTA

Motivo: [SOLICITUD] Solicitud no Atendida

Área: Control de Pérdidas

Representante:

Registro Anotaciones

Fecha	Ocurrencia	Estado	Nro. Documento	Usuario
10/03/2020 12:05:26	Recepción	Registrado	78602922613	Manuel Eras Requena
10/03/2020 12:40:37	SERVICIO/SOLICITUD	Activo	78600217630	Manuel Eras Requena
10/03/2020 12:40:37	Enviar Carta Casilla Electrónica	Notificado	78600217631	Manuel Eras Requena
10/03/2020 12:40:37	Enviar Carta Email	Notificado	78600217632	Manuel Eras Requena

Observaciones/Petitorio Periodos

PRUEBAS CALIDAD

salir

Página 1 de 1 Ordenado Por: Defecto

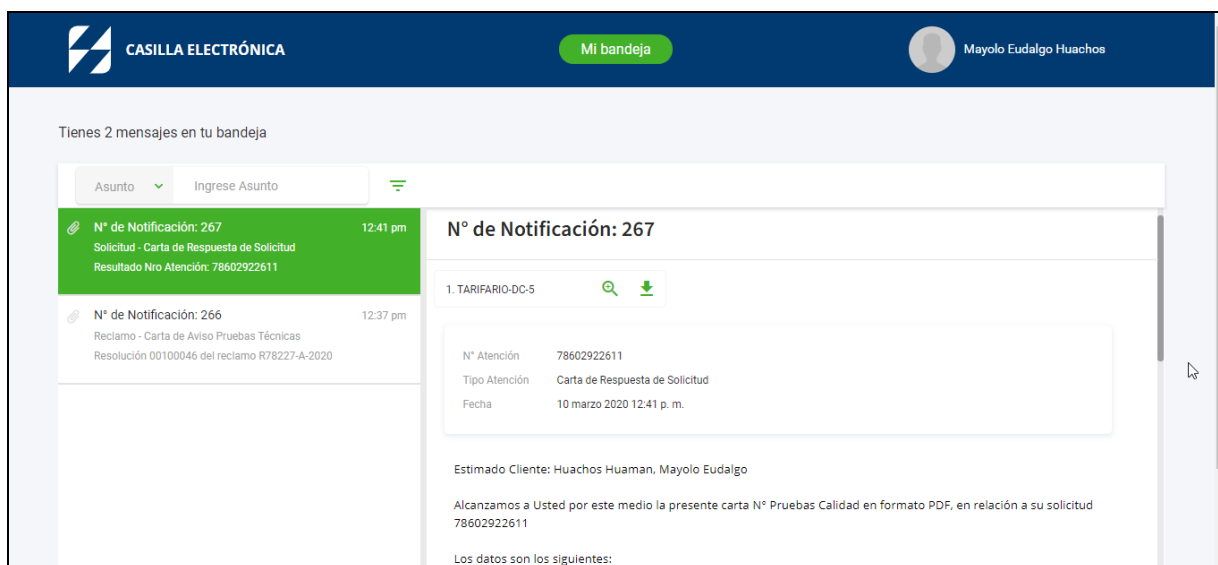
13 registros vistos de un total de 13

ordenar en Todas las Hojas

La notificación por correo.



La notificación por casilla electrónica.





MANUAL DE USUARIO Y PROCEDIMIENTOS



**Aplicación Casilla
electrónica**

CANVIN - Distriluz

Versión 2.0

Actualizado a
Junio del 2021

INDEX

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO DEL SISTEMA	3
ALCANCE DEL SISTEMA	3
FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA	3
1. Pantalla de Acceso al Sistema	4
1.1. Iniciar sesión	4
2. Pantalla Inicial del Sistema de Casilla electrónica.	7
2.1. Opciones de un Administrador	7
2.2. Opciones de un Gestor de Notificaciones	7
2.3. Opciones de un Cliente	8
3. Afiliar / Desafiliar usuario cliente de Casilla electrónica.	8
3.1. Afiliar	9
3.2. Desafiliar	14
3.3. Ver Usuario y contraseña	20
4. Consulta de Notificaciones	20
4.1. Filtro de búsqueda de Notificaciones del Cliente	21
4.2. Realizar Búsqueda	25
5. Gestión de Notificaciones	27
5.1. Filtro de búsqueda de Notificaciones del Gestor	27
5.2. Realizar Búsqueda	32
5.3. Eliminar Notificación	36
6. Perfil / Cliente	37
6.1. Cambiar contraseña	Error! Bookmark not defined.
6.2. Cerrar sesión	40
7. Recuperar contraseña	41

INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como finalidad ser una guía para el usuario en el uso del Sistema de Casilla electrónica. En su contenido se detallan, de manera fácil e intuitiva, todos los pasos y/o procedimientos necesarios para la Afiliación, desafiliación de usuarios, consulta de notificaciones, además del módulo de Seguridad del mismo.

OBJETIVO DEL SISTEMA

El principal objetivo del Sistema de Casilla electrónica sea usado por las personas que han registrado un reclamo o solicitud con la finalidad de que puedan consultar las resoluciones o notificaciones que reciben durante la atención.

ALCANCE DEL SISTEMA

El Sistema de Casilla electrónica cuenta con las opciones de Afiliación y desafiliación de usuarios, consulta de notificaciones; además del módulo de seguridad del sistema.

FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA

La funcionalidad de Casilla electrónica describe las siguientes tareas que se mencionan a continuación:

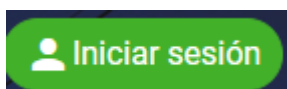
- Operaciones
 - Afiliar usuarios
 - Desafiliar usuarios
 - Consulta de notificaciones cliente
 - Gestión de notificaciones
 - Recuperación de contraseña

1. Pantalla de Acceso al Sistema

Pantalla inicial de acceso al D4 Workspace



Descripción de las Opciones de la Pantalla

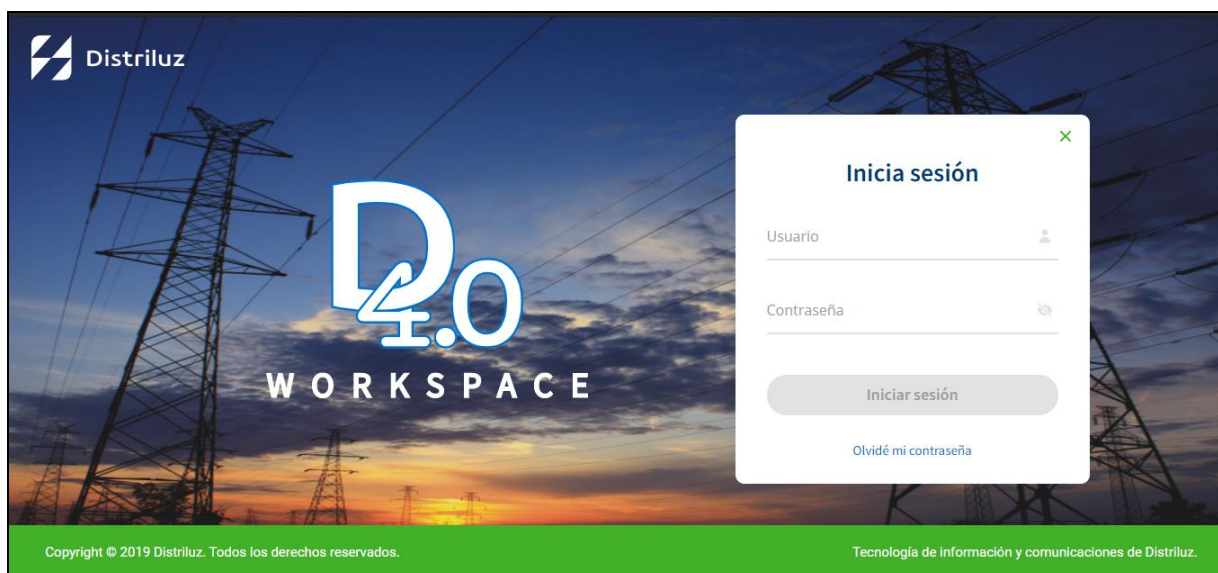


:

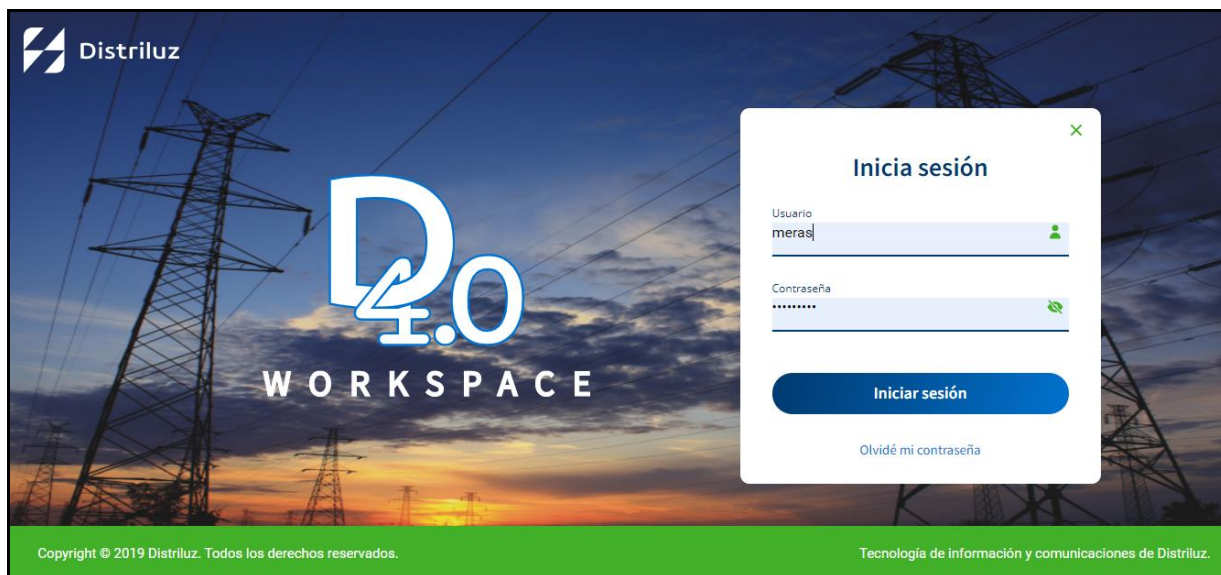
Opción utilizada para ingresar al Login.

1.1. Iniciar sesión

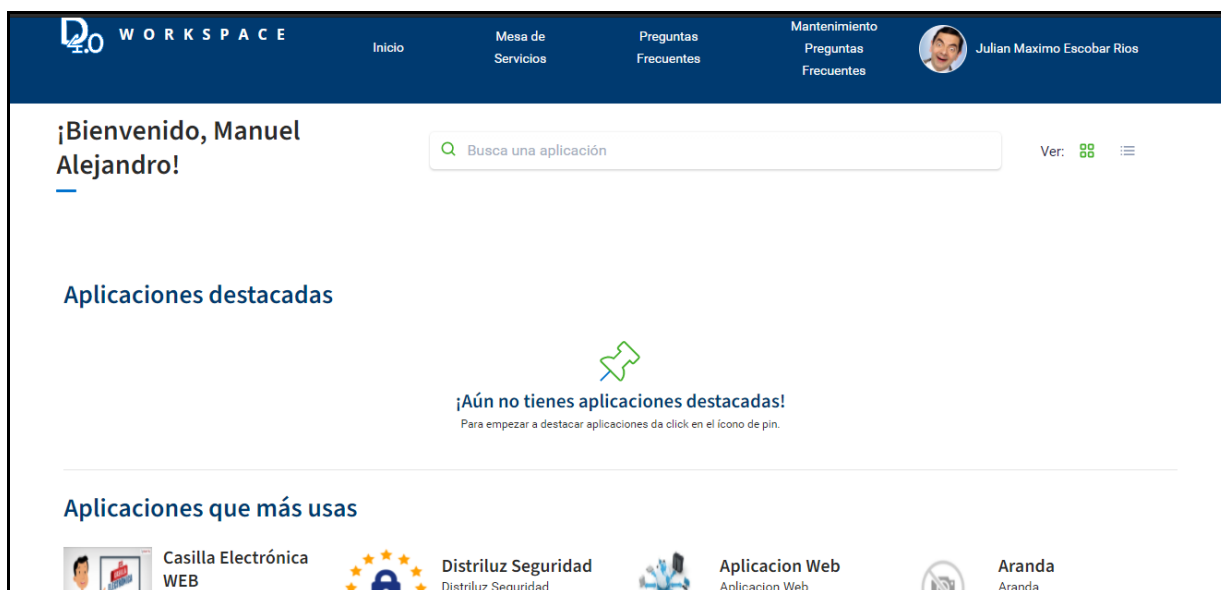
Se mostrará el Login con los siguientes campos:



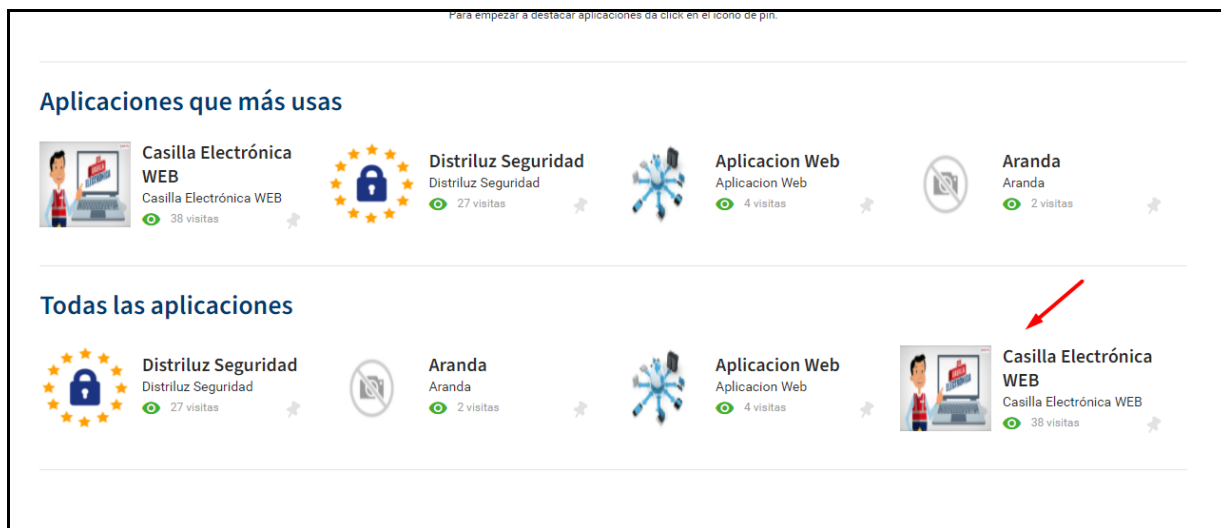
Ingresar las credenciales correctas(Administrador)



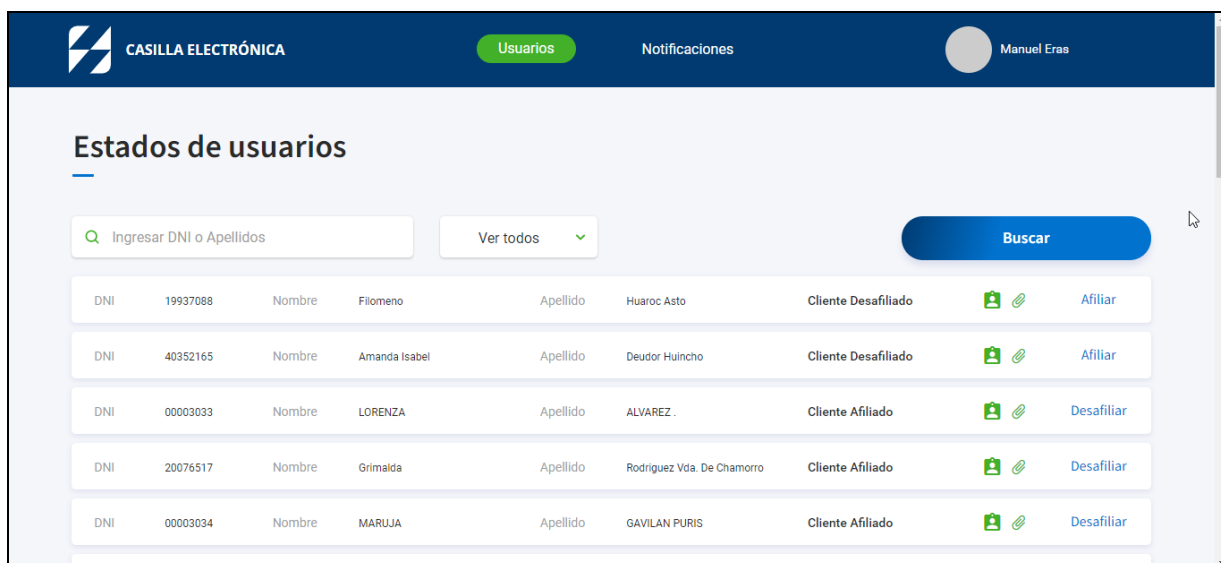
Se muestran las aplicaciones



Seleccionar las aplicacion de Casilla electrónica



Se muestra la bandeja de Usuarios



Descripción de los Campos

DNI o Usuario : Ingresar DNI o Usuario de Casilla electrónica.

Contraseña : Ingresar contraseña

Descripción de las Opciones de la Pantalla

Iniciar sesión

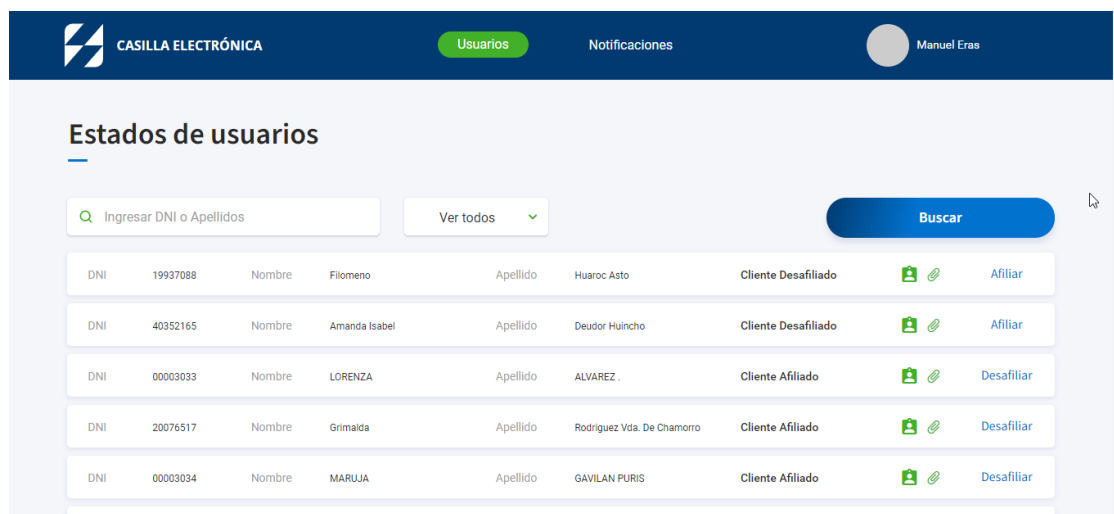
: Opción utilizada para ingresar al sistema de Casilla electrónica.

Olvidé mi contraseña

: Opción utilizada para recuperar contraseña

2. Pantalla Inicial del Sistema de Casilla electrónica.

2.1. Opciones de un Administrador

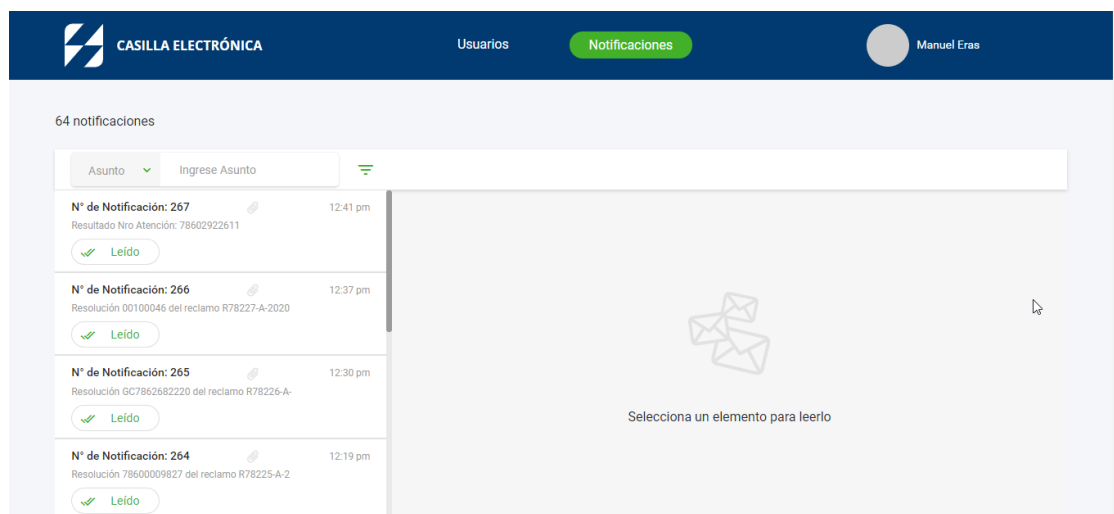


Usuarios

:

Opción que permite dar de alta o baja a los usuarios de Casilla electrónica.

2.2. Opciones de un Gestor de Notificaciones

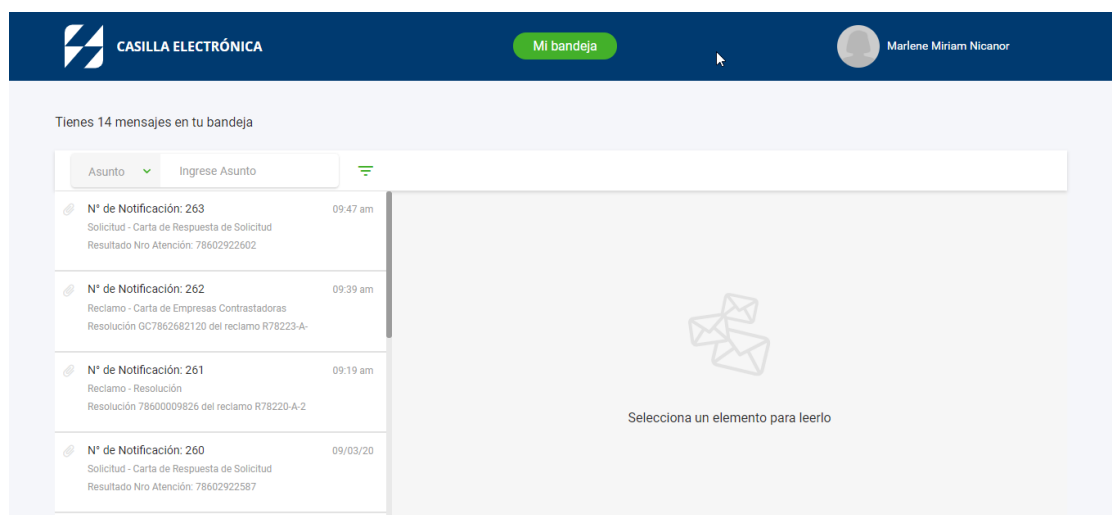


Notificaciones

:

Opción que permite ver y administrar las notificaciones de los usuarios de Casilla electrónica.

2.3. Opciones de un Cliente

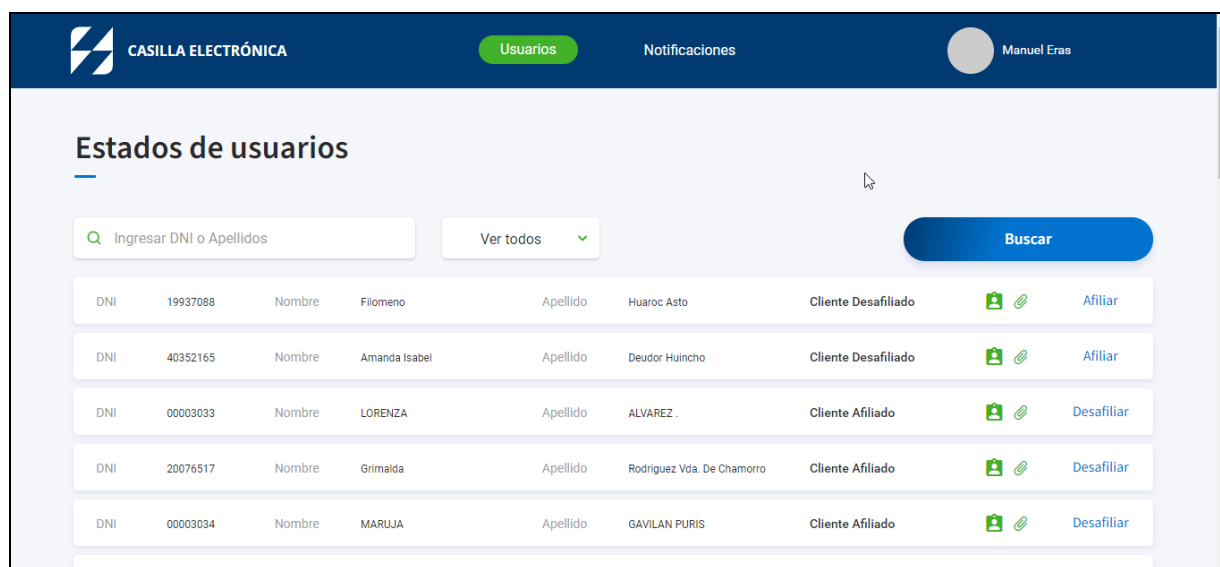


Mi bandeja : Opción que permite ver las notificaciones del usuario registrado.

3. Afiliar / Desafiliar usuario cliente de Casilla electrónica.

Esta opción solo la tendrá el usuario Administrador

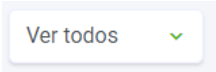





Pantalla que permite al usuario buscar cuentas por diferentes campos. Además, tiene la opción de ingresar nuevas cuentas.



Descripción de los Campos

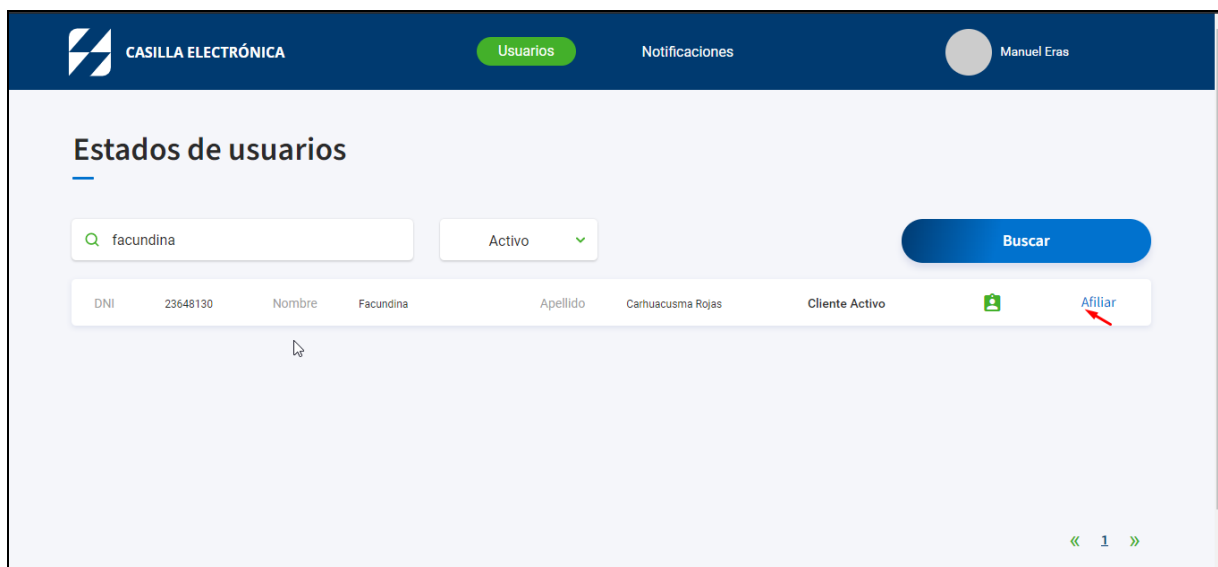
Ingresa DNI o Apellidos : Seleccionar el DNI o Apellidos del usuario

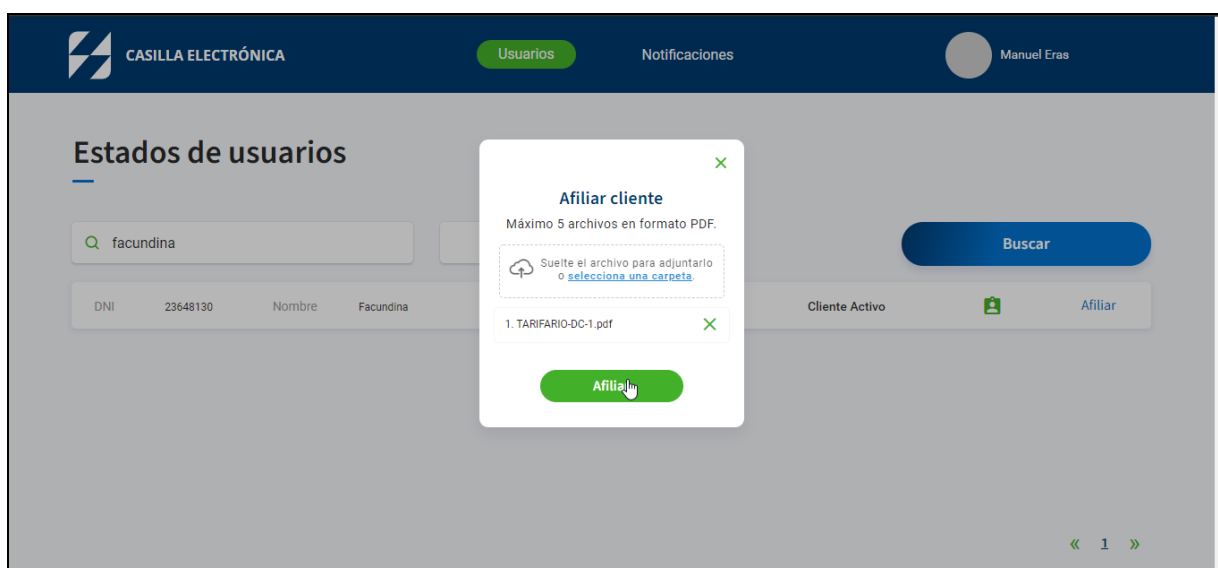
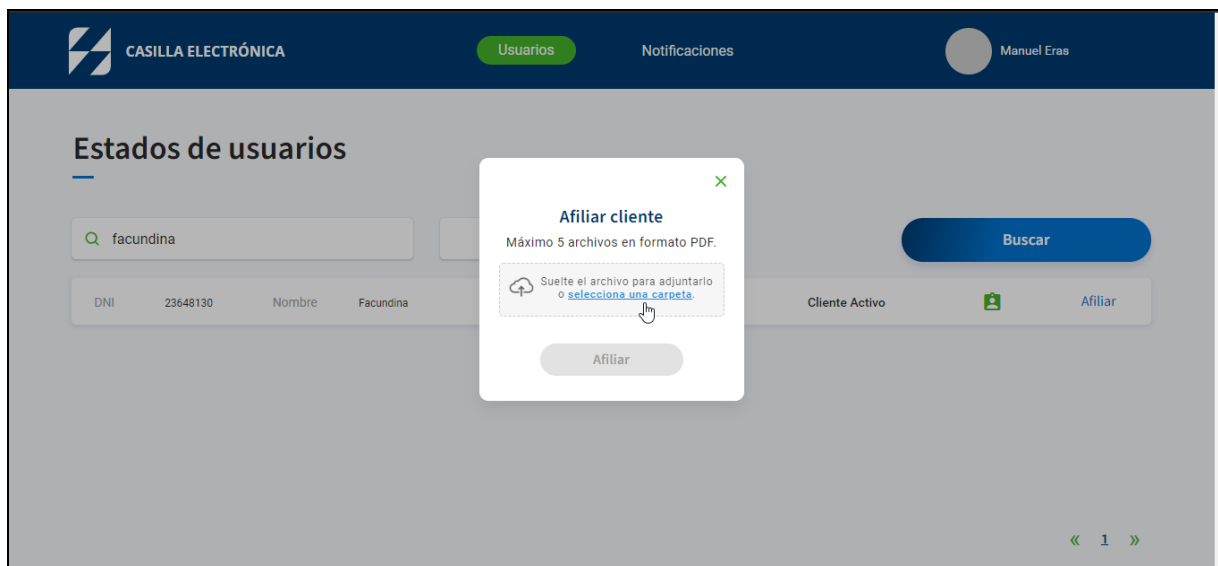
Descripción de las Opciones de la Pantalla

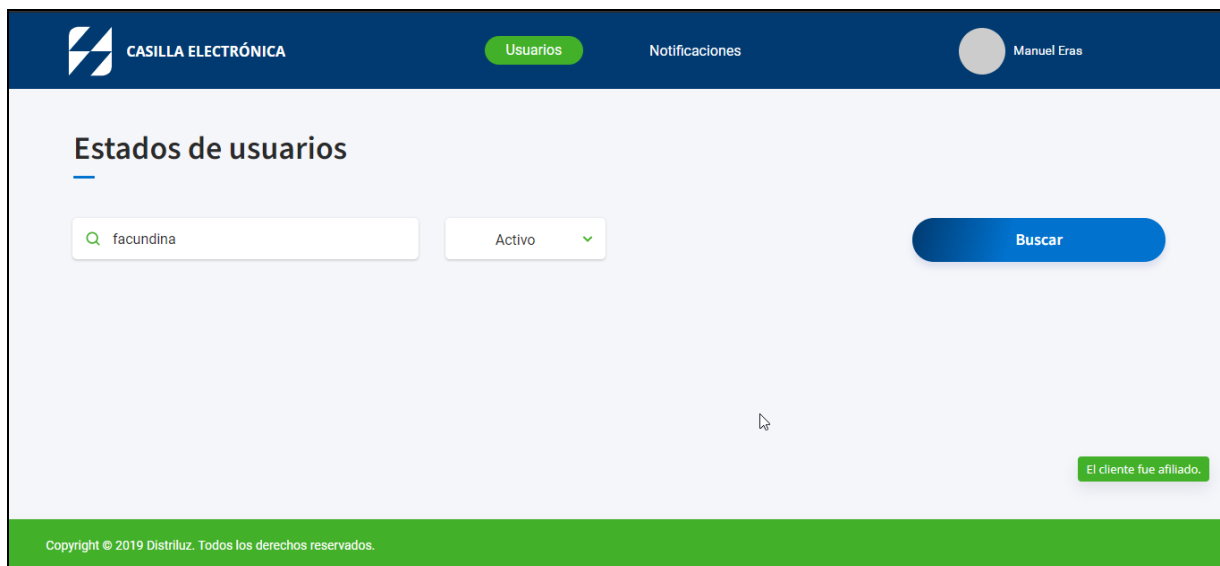
-  : Opción utilizada para buscar por los estados de los usuarios (Afiliados, Desafiliados y Activos)
-  : Opción utilizada para buscar los usuarios.
-  : Opción para afiliar al usuario
-  : Opción para desafiliar al usuario
-  : Opción para ver los archivos adjuntos
-  : Opción para ver el usuario y la contraseña.

3.1. Afiliar

Al dar Clic en Afiliar se muestra una ventana emergente







CASILLA ELECTRÓNICA

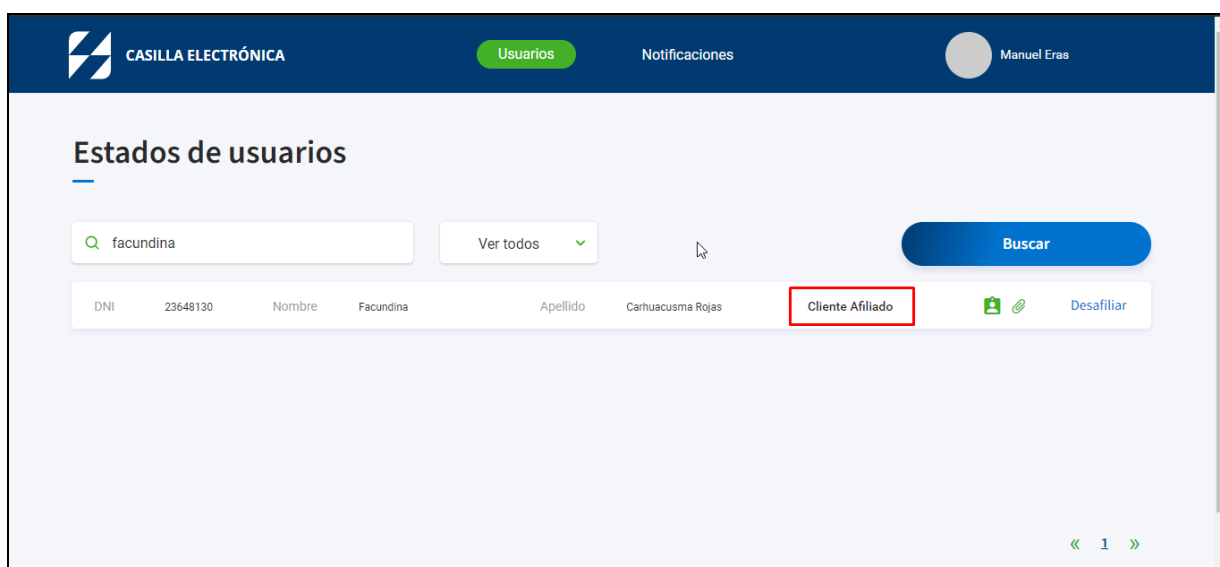
Usuarios Notificaciones Manuel Eras

Estados de usuarios

Q facundina Activo ▾ Buscar

El cliente fue afiliado.

Copyright © 2019 Distriluz. Todos los derechos reservados.



CASILLA ELECTRÓNICA

Usuarios Notificaciones Manuel Eras

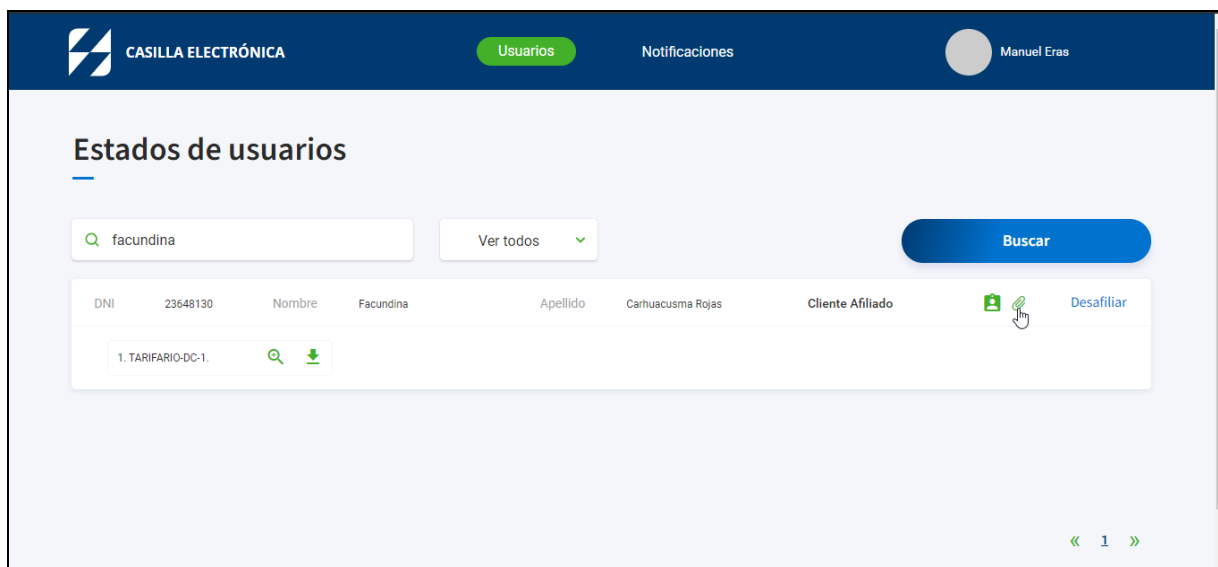
Estados de usuarios

Q facundina Ver todos ▾ Buscar

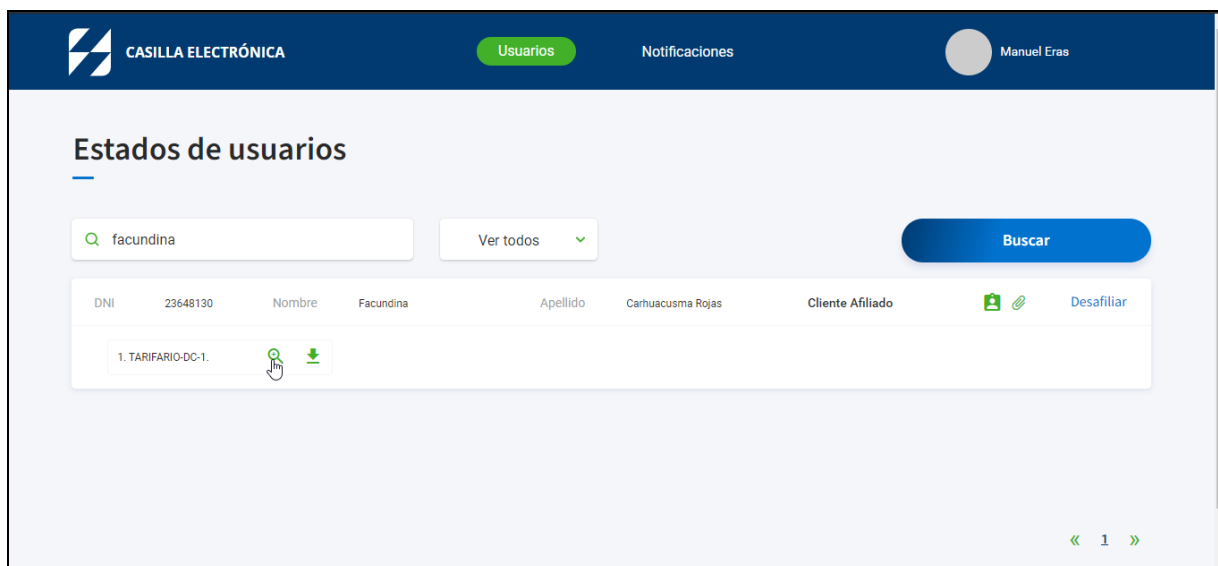
DNI	23648130	Nombre	Facundina	Apellido	Carhuacsuma Rojas	Cliente Afiliado	Desafiliar
-----	----------	--------	-----------	----------	-------------------	------------------	------------

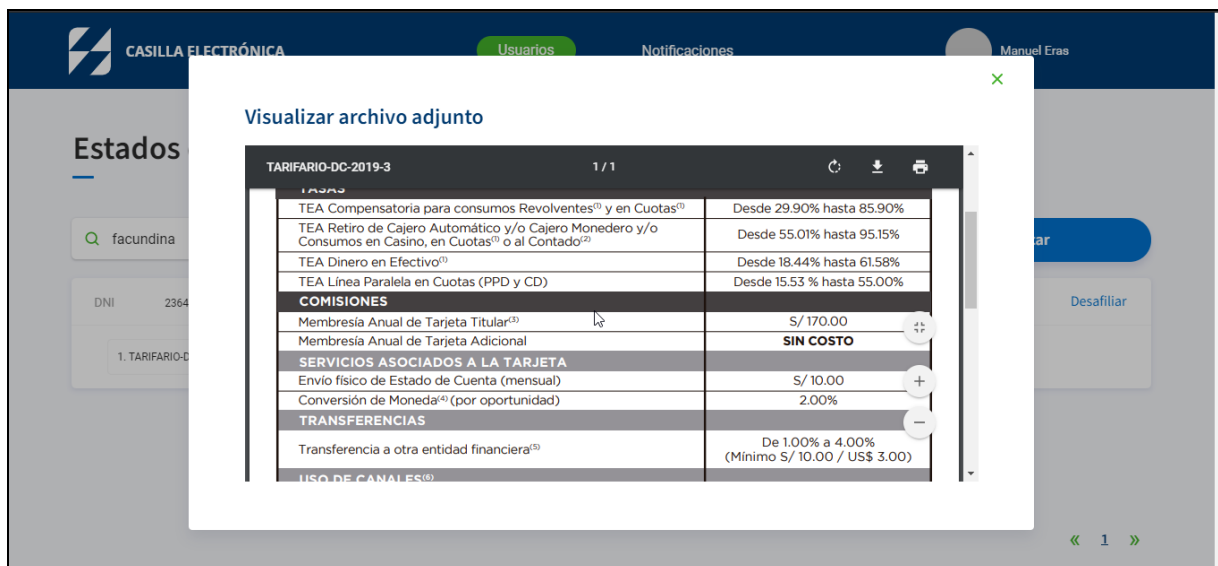
<< 1 >>

Seleccionamos el icono para ver los archivos adjuntos

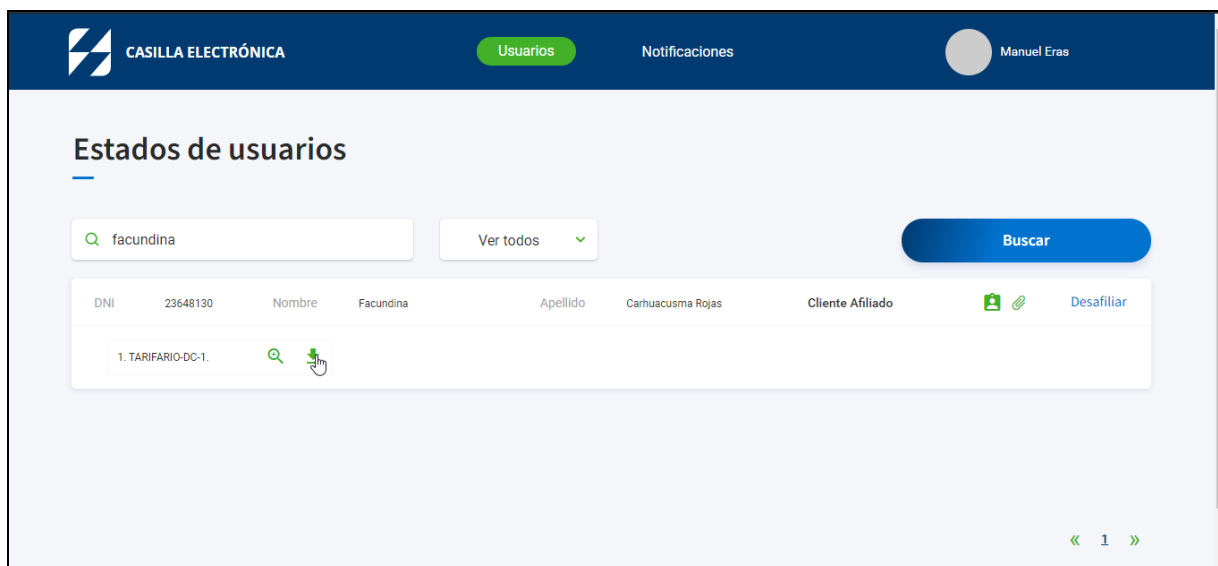


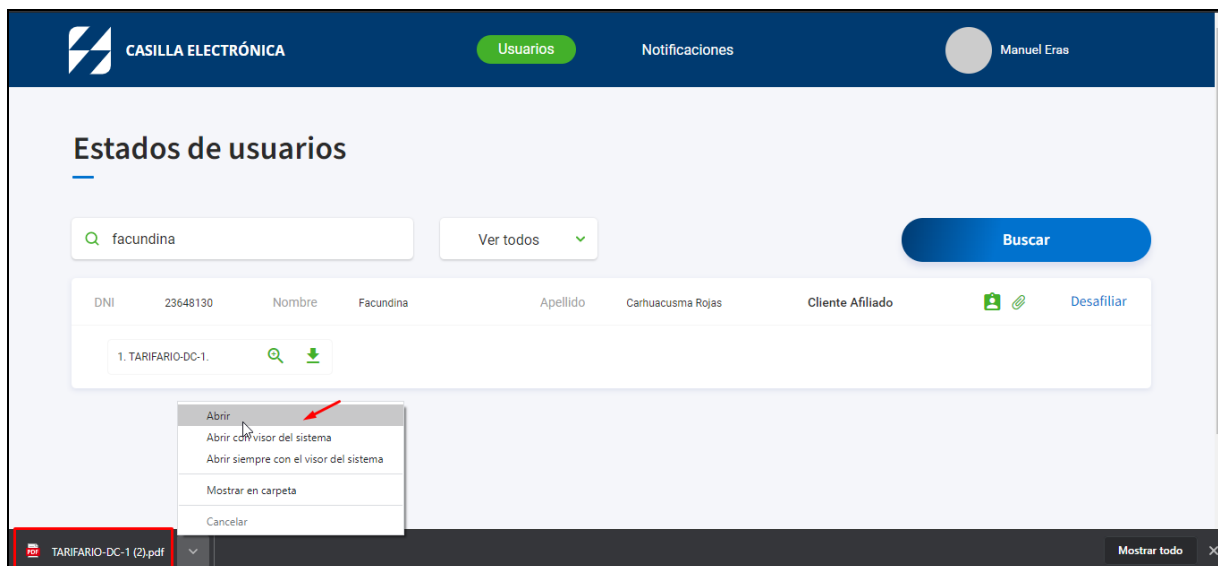
Seleccionamos el icono de la lupa para visualizar el archivo adjunto.





Seleccionamos el de la flecha para descargar el archivo adjunto.





Descripción de los Campos

Seleccionar una carpeta : Seleccionar archivo o carpeta en formato PDF dato obligatorio.

Descripción de las Opciones de la Pantalla



: Opción utilizada para registrar la afiliación del usuario.



: Opción utilizada para seleccionar archivo en formato PDF para adjuntar a la Afiliación.



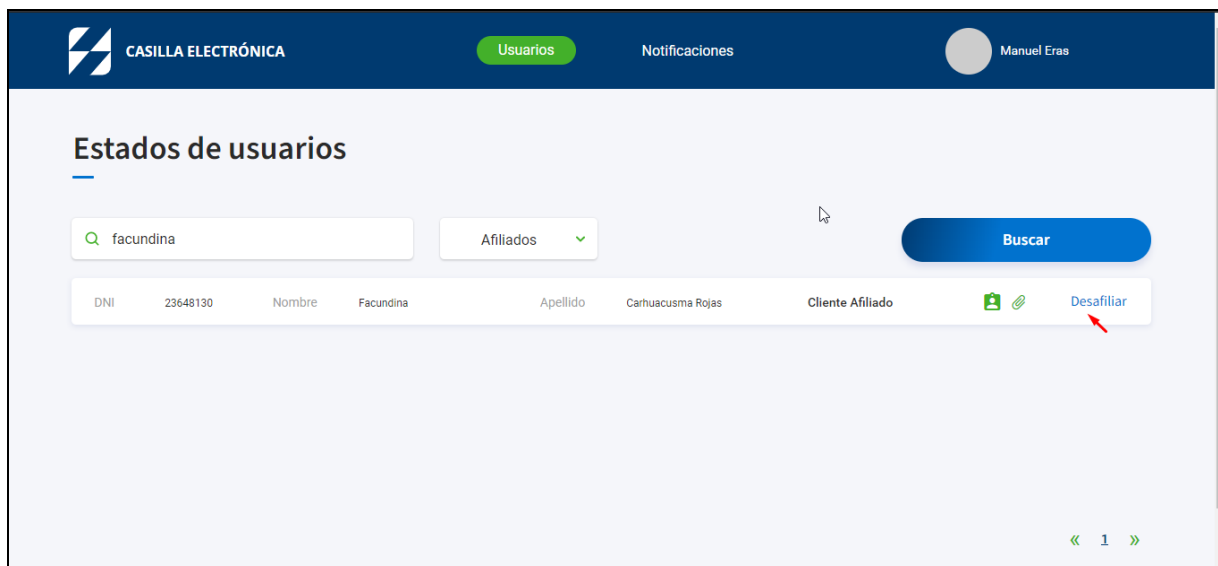
: Opción utilizada para visualizar el documento adjunto



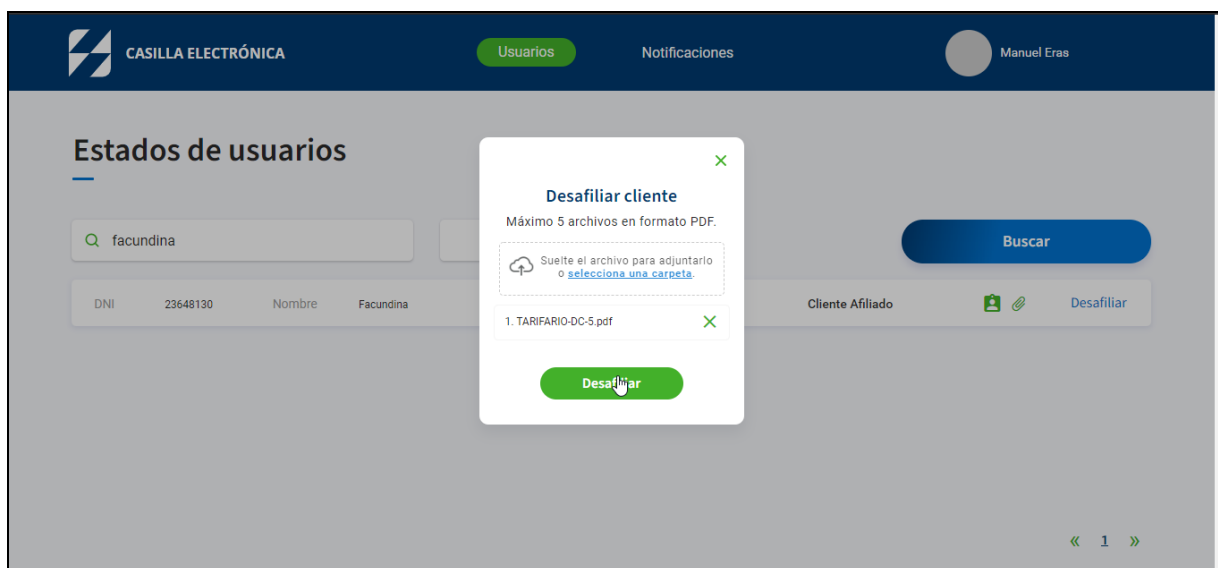
: Opción utilizada para descargar el documento adjunto.

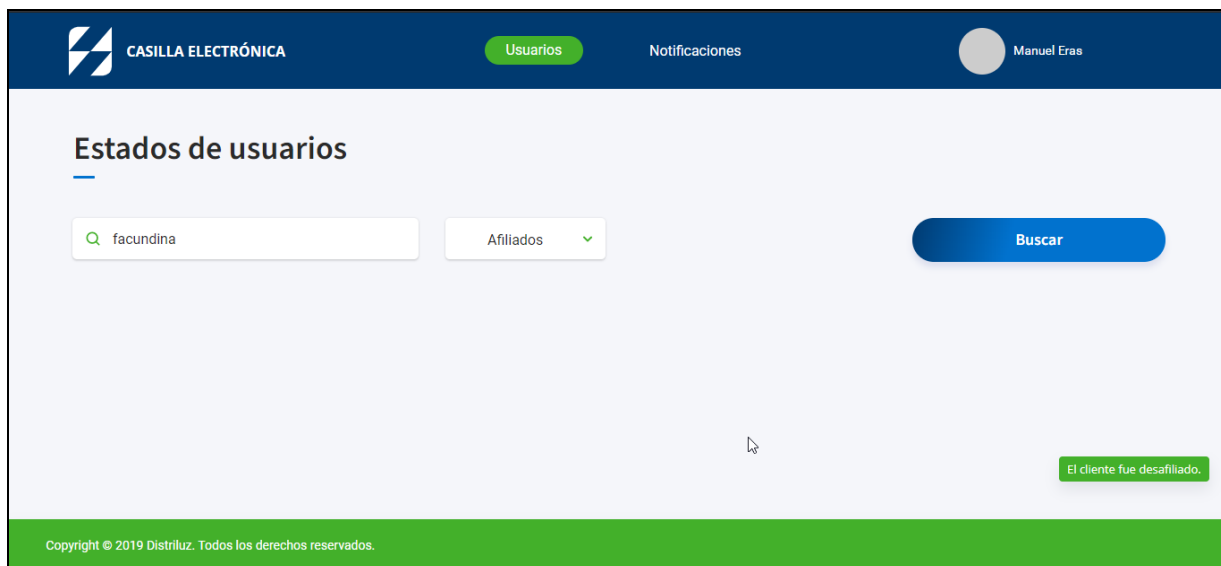
3.2. Desafiliar

Dar clic en la columna desafiliar se mostrará una ventana emergente

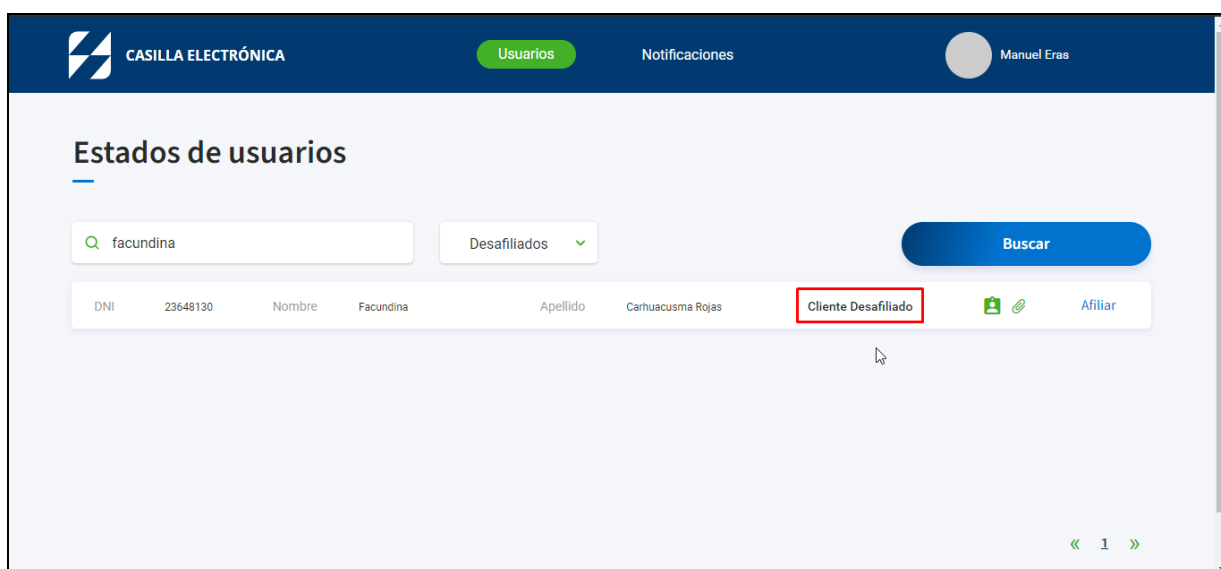


Ingresar los archivos adjuntos para la desafiliación





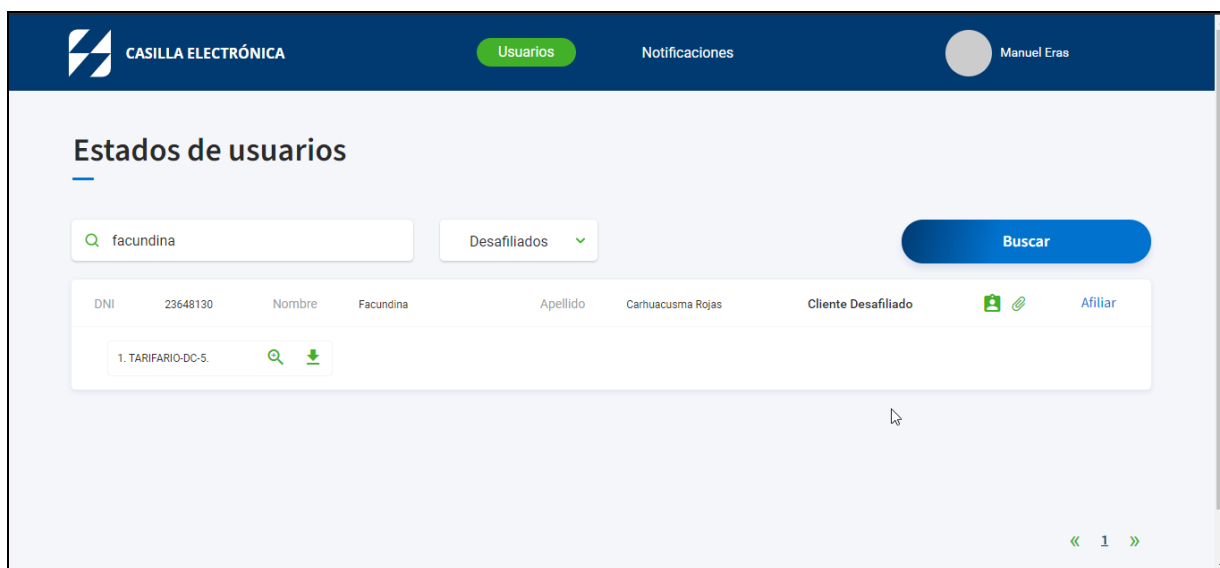
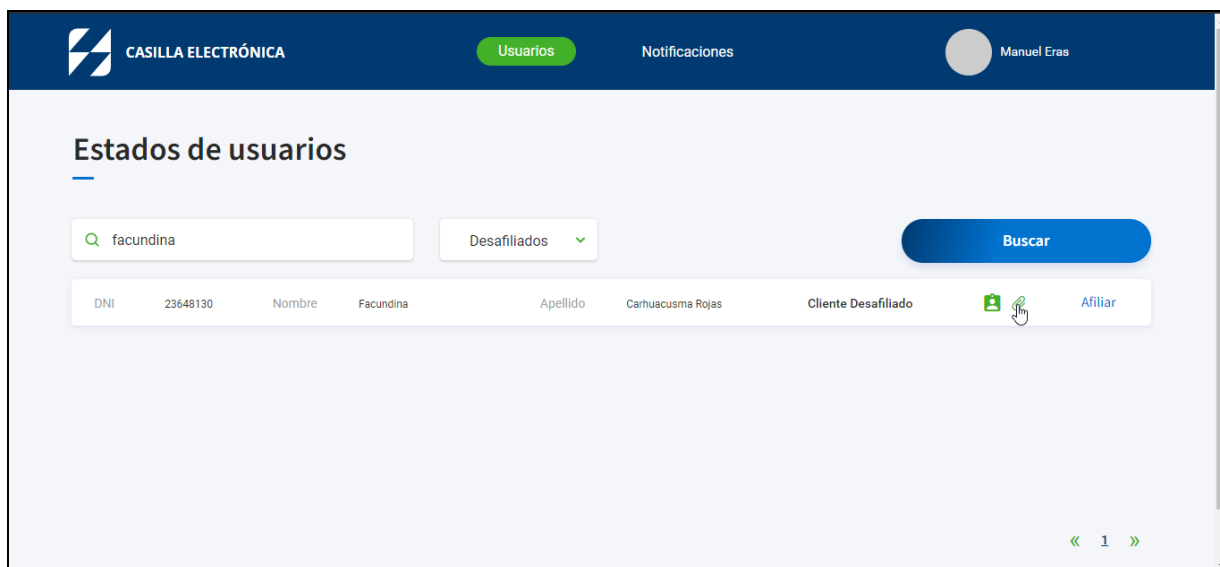
The screenshot shows the 'Estados de usuarios' page. The header includes the 'CASILLA ELECTRÓNICA' logo, a 'Usuarios' button, a 'Notificaciones' link, and a user profile for 'Manuel Eras'. The main content area has a search bar with 'facundina' entered, a dropdown menu set to 'Afiliados', and a 'Buscar' button. A green notification box at the bottom right states 'El cliente fue desafiliado.' The footer contains the copyright notice: 'Copyright © 2019 Distriluz. Todos los derechos reservados.'



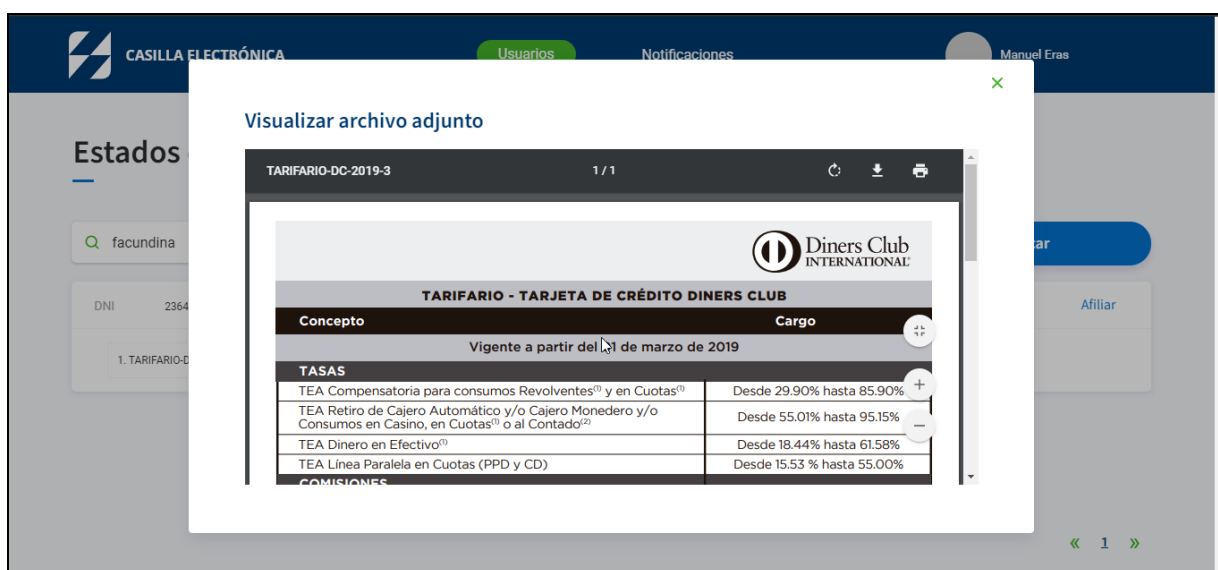
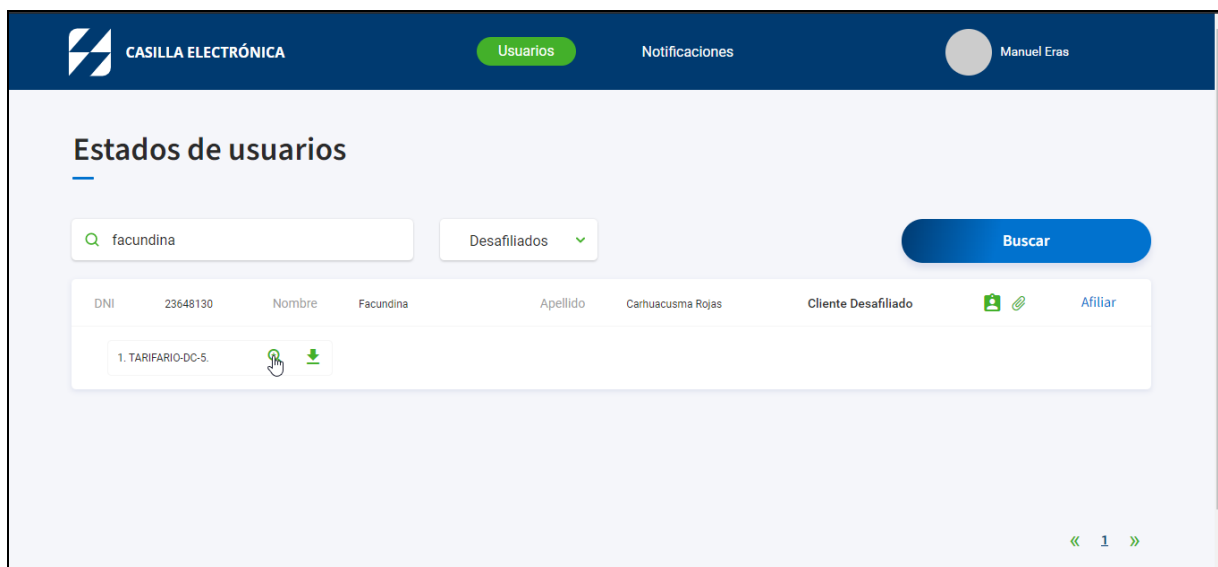
The screenshot shows the 'Estados de usuarios' page with the filter set to 'Desafiliados'. A table displays the search results for 'facundina'. The table has columns for DNI, Nombre, Apellido, and a status column. The status 'Cliente Desafiliado' is highlighted with a red box. To the right of the table are icons for adding and editing users, and an 'Afiliar' button. A pagination control at the bottom right shows '« 1 »'.

DNI	Nombre	Apellido	Status
23648130	Facundina	Carhuacsuma Rojas	Cliente Desafiliado

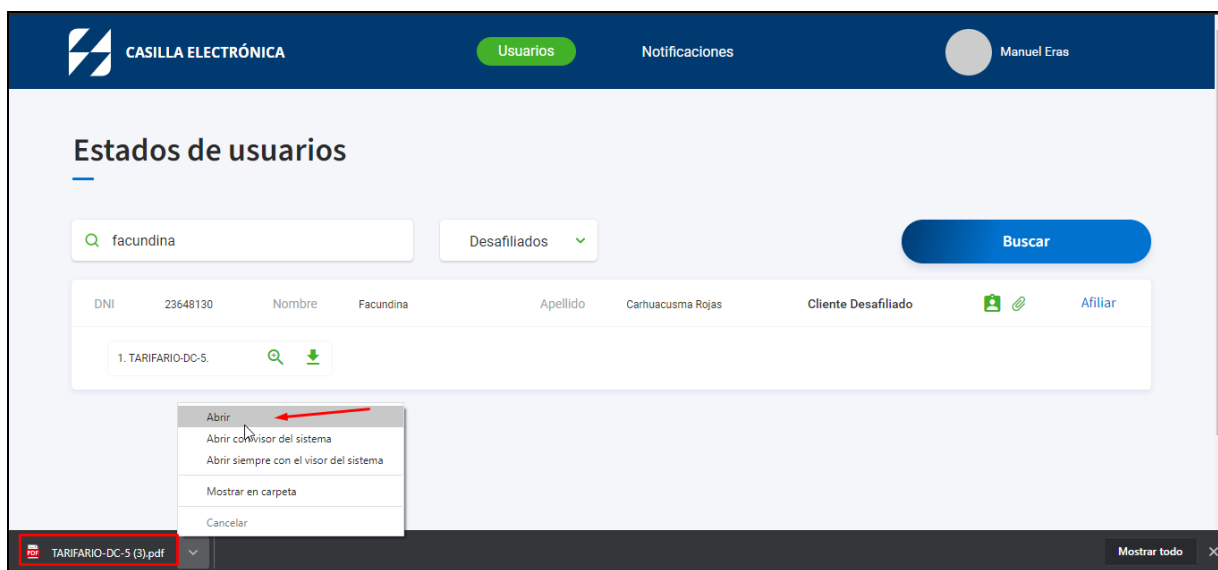
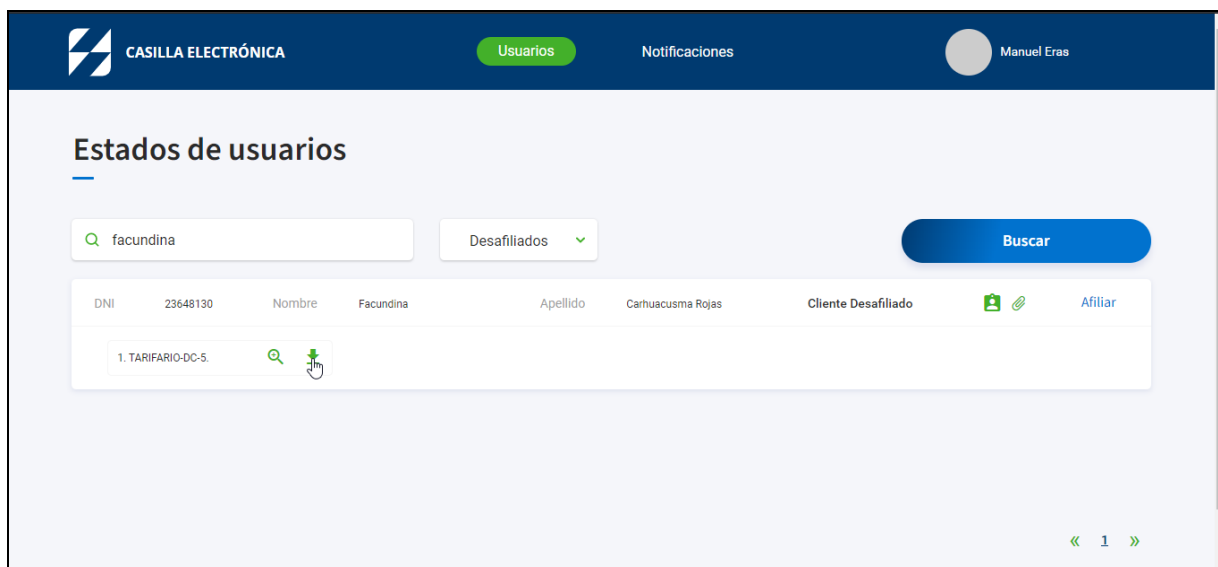
Dar clic en el icono para verificar los archivos adjuntos



Dar clic en la lupa se muestra la visualización del archivo adjunto



Dar clic en el icono de la flecha para poder descargar el archivo.




Descripción de los Campos

Seleccionar una carpeta : Seleccionar archivo o carpeta en formato PDF dato obligatorio.

Descripción de las Opciones de la Pantalla

Desafiliar : Opción utilizada para registrar la desafiliación del usuario.

 Suelte el archivo para adjuntarlo o [selecciona una carpeta](#) : Opción utilizada para seleccionar archivo en formato PDF para adjuntar a la Desafiliación.



: Opción utilizada para visualizar el documento adjunto



: Opción utilizada para descargar el documento adjunto.

3.3. Ver Usuario y contraseña

Seleccionar el icono de la persona

Interfaz de usuario de Casilla Electrónica. Encabezado: CASILLA ELECTRÓNICA, Usuarios, Notificaciones, Manuel Eras. Título: Estados de usuarios. Barra de búsqueda: Ingresar DNI o Apellidos, Ver todos, Buscar. Tabla de usuarios:

DNI	Nombre	Apellido	Estado	Acciones
19937088	Filomeno	Huarc Asto	Cliente Desafiliado	[Icono persona] [Icono documento] Afiliar
40352165	Amanda Isabel	Deudor Huincho	Cliente Desafiliado	[Icono persona] [Icono documento] Afiliar
00003033	LORENZA	ALVAREZ	Cliente Afiliado	[Icono persona] [Icono documento] Desafiliar
20076517	Grimalda	Rodriguez Vda. De Chamorro	Cliente Afiliado	[Icono persona] [Icono documento] Desafiliar
00003034	MARUJA	GAVILAN PURIS	Cliente Afiliado	[Icono persona] [Icono documento] Desafiliar

Interfaz de usuario de Casilla Electrónica. Encabezado: CASILLA ELECTRÓNICA, Usuarios, Notificaciones, Manuel Eras. Título: Estados de usuarios. Barra de búsqueda: Ingresar DNI o Apellidos, Ver todos, Buscar. Modal de información del cliente:

Información del cliente

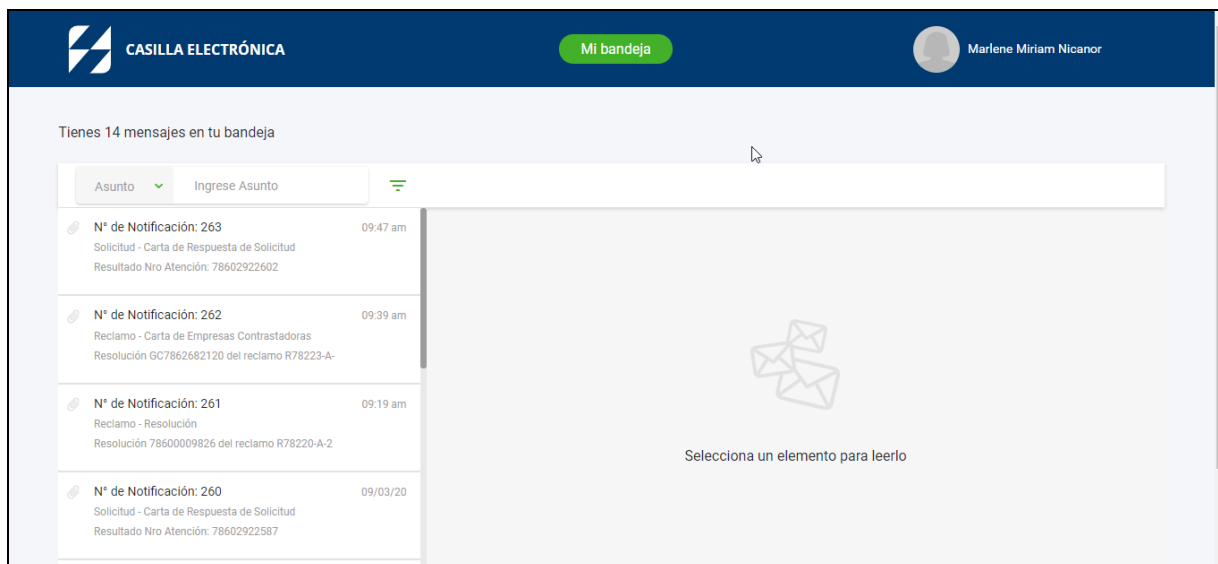
Usuario : 19937088

Clave : 00272999

DNI	Nombre	Apellido	Estado	Acciones
19937088	Filomeno	Huarc Asto	Cliente Desafiliado	[Icono persona] [Icono documento] Afiliar
40352165	Amanda Isabel	Deudor Huincho	Cliente Desafiliado	[Icono persona] [Icono documento] Afiliar
00003033	LORENZA	ALVAREZ	Cliente Afiliado	[Icono persona] [Icono documento] Desafiliar
20076517	Grimalda	Rodriguez Vda. De Chamorro	Cliente Afiliado	[Icono persona] [Icono documento] Desafiliar
00003034	MARUJA	GAVILAN PURIS	Cliente Afiliado	[Icono persona] [Icono documento] Desafiliar

4. Consulta de Notificaciones

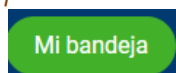
Pantalla que permite al usuario consultar sus notificaciones registradas.



Descripción de los Campos

Busca número de atención o reclamo : Escribir el número de atención o reclamo

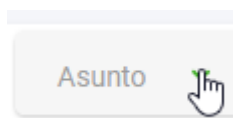
Descripción de las Opciones de la Pantalla



: Opción utilizada para listar las notificaciones del usuario.



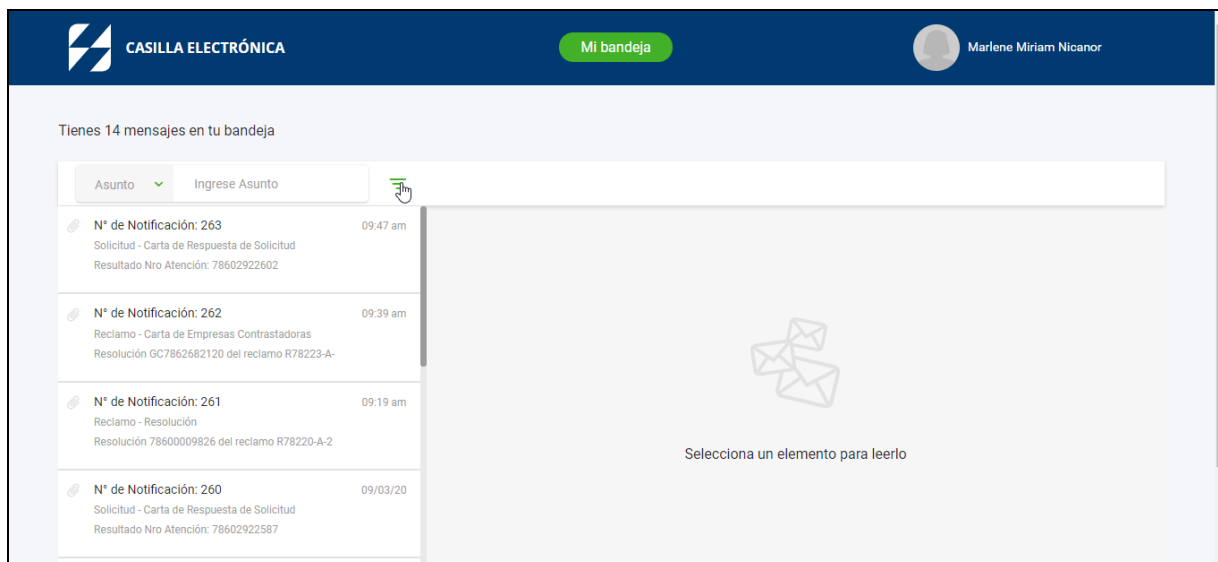
: Opción utilizada para desplegar los filtros de búsqueda de las notificaciones.



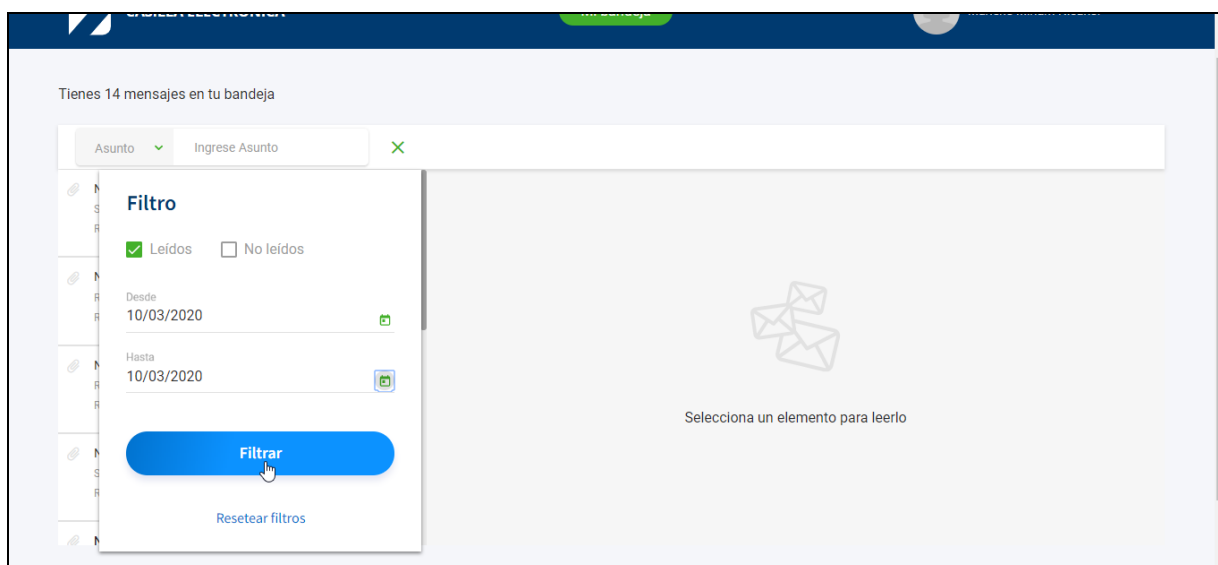
: Opción utilizada filtrar las notificaciones.

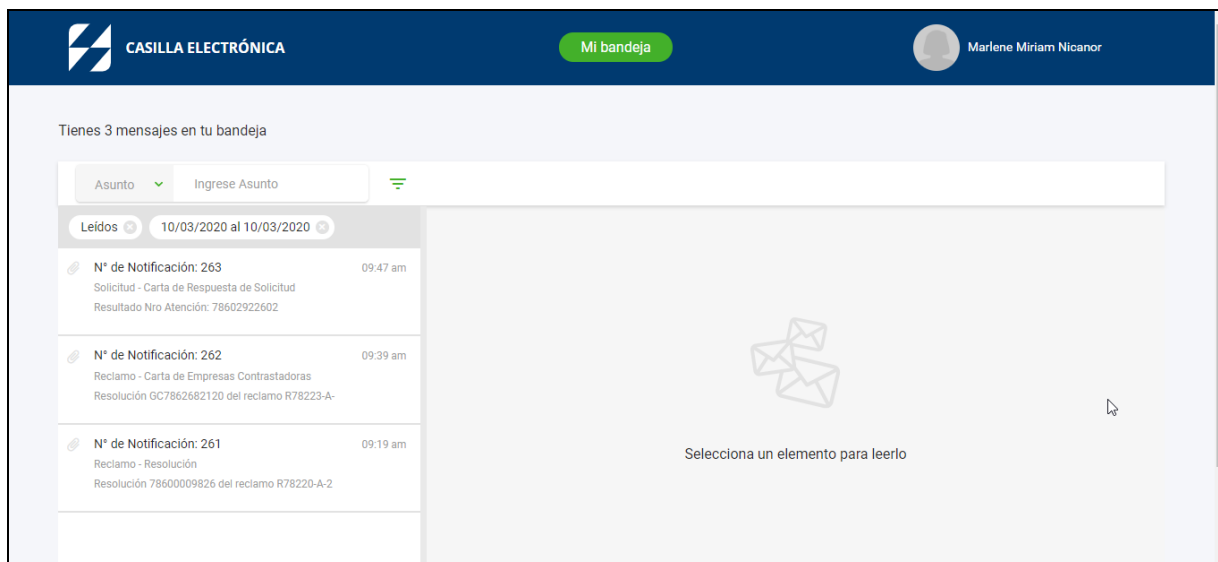
4.1. Filtro de búsqueda de Notificaciones del Cliente

Dar clic en el icono para desplegar los filtros de la búsqueda de notificaciones.

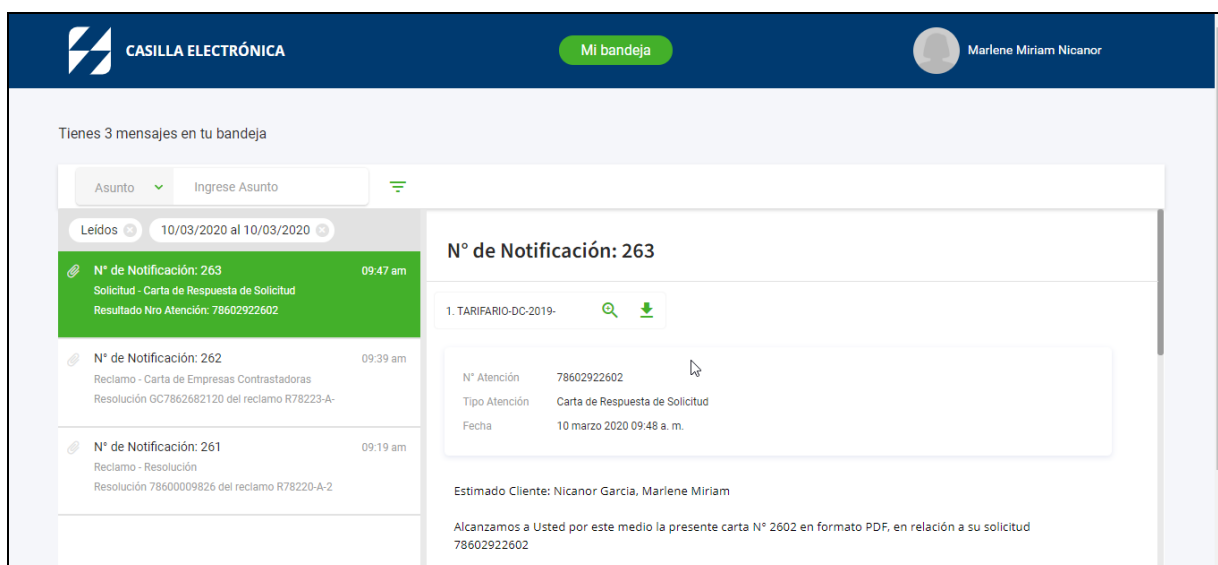


Seleccionar los filtros correspondientes

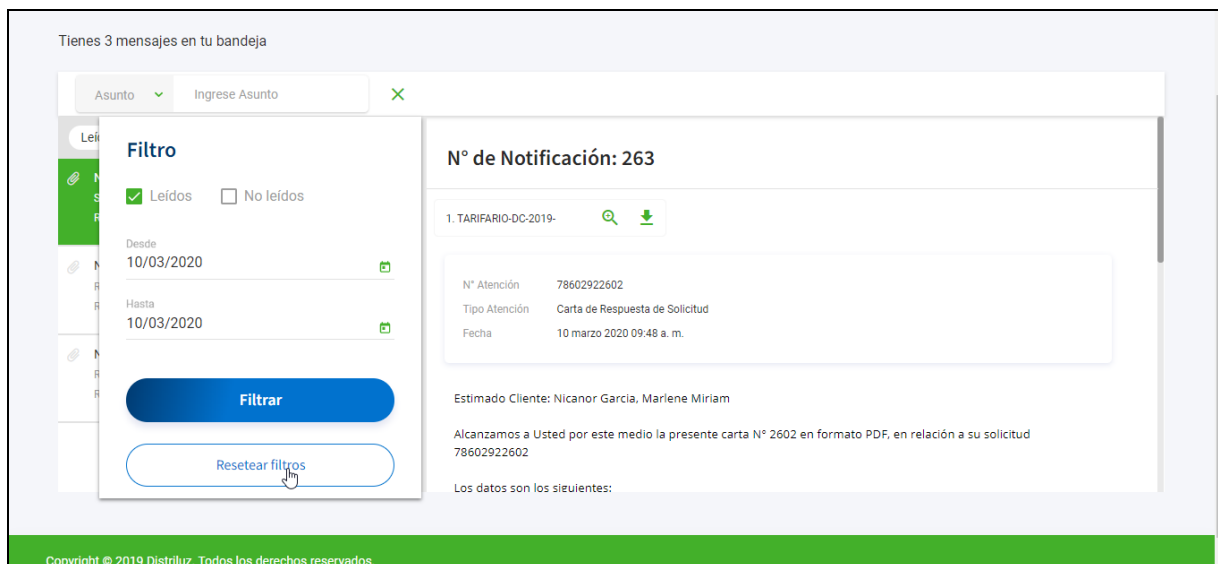




Seleccionamos una notificación de la lista y verificamos el detalle del asunto









Seleccionamos Limpiar filtros para limpiar los campos de la búsqueda.



Descripción de los Campos

Tipo de Atención	: Elegir el tipo de atención
Leídos	: Seleccionar las notificaciones Leídas
No Leídos	: Seleccionar las notificaciones No leídas
Desde	: Seleccionar la fecha registro de notificación desde
Hasta	: Seleccionar la fecha registro de notificación hasta

Descripción de las Opciones de la Pantalla

	: Opción utilizada para filtrar las notificaciones
	: Opción utilizada para limpiar el filtro de las notificaciones.
	: Opción utilizada para listar las notificaciones leídas
	: Opción utilizada para listar las notificaciones no leídas
	: Opción utilizada para contraer el pop up de los filtros.
	: Opción utilizada para desplegar el pop up de los filtros.



: Opción utilizada para visualizar el documento adjunto



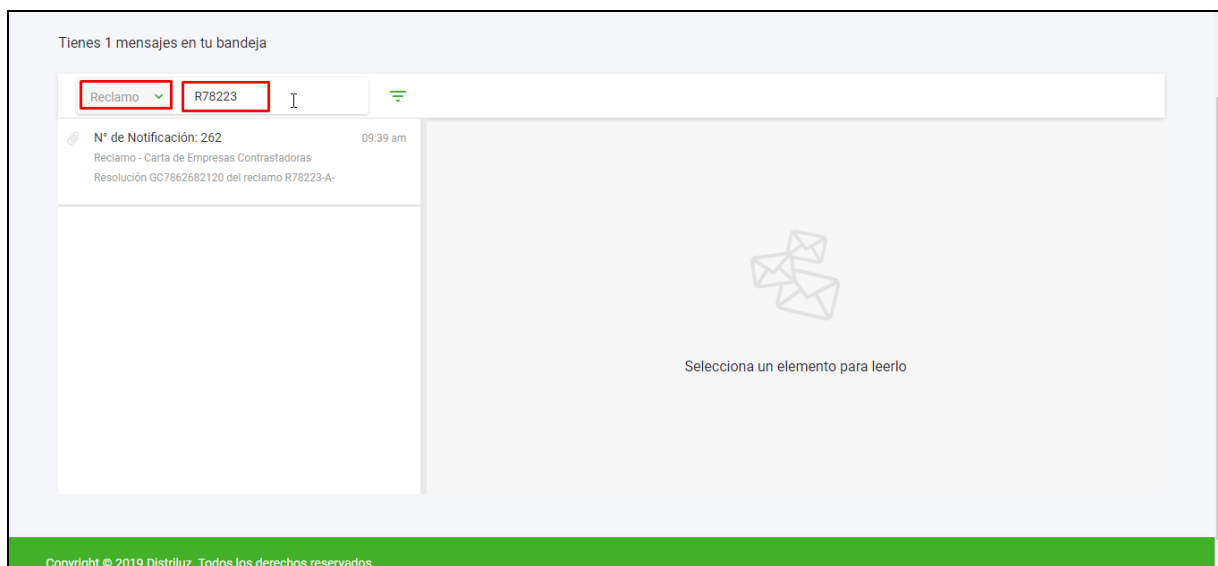
: Opción utilizada para descargar el documento adjunto

4.2. Realizar Búsqueda

Para la búsqueda por Asunto, N° de suministro, Atención y Reclamo



Ingresamos los datos de la búsqueda.



Verificamos la búsqueda realizada en la bandeja.

Tienes 1 mensajes en tu bandeja

Reclamo ▼ R78223

N° de Notificación: 262 09:39 am
Reclamo - Carta de Empresas Contrastadoras
Resolución GC7862682120 del reclamo R78223-A-

N° de Notificación: 262

1. Casilla_2020031009

N° Atención 78602922601
Tipo Atención Carta de Empresas Contrastadoras
Fecha 10 marzo 2020 09:40 a. m.

Estimado Cliente: Nicanor Garcia, Marlene Miriam

Alcanzamos a Usted por este medio la presente carta No. 78602922601 en formato PDF, en relación al reclamo R78223-A-2020

Señor(Sra.)

Copyright © 2019 Distriluz. Todos los derechos reservados.

Seleccionamos la notificación.

Casilla electrónica Mi bandeja Gladys Herlinda ▼

Tienes 1 mensajes en tu bandeja

78602921639

N° de reclamo R77766-A-2020 2020-01-13
Resultado Nro Atención: 78602921639
Reclamo

Resultado Nro Atención: 78602921639

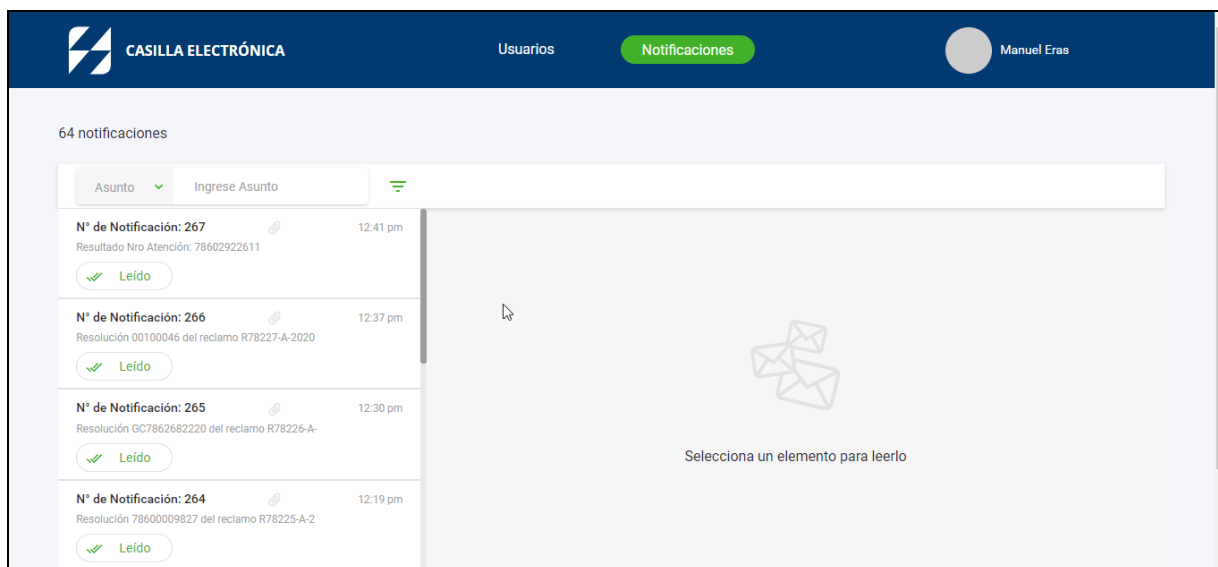
1. TARIFARIO-DC-5 2. TARIFARIO-DC-2

N° de reclamo R77766-A-2020
Tipo de atención RECLAMO
Fecha 13 enero 2020 6:15 p. m.

Copyright © 2019 Distriluz. Todos los derechos reservados.

5. Gestión de Notificaciones

Esta opción solo la tendrá el usuario de Gestor de Notificaciones

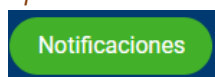


Descripción de los Campos

Ingresar asunto, Nro. Atención o Nro. reclamo

: Escribir el Asunto o el número de atención o reclamo

Descripción de las Opciones de la Pantalla



: Opción utilizada para listar las notificaciones de los usuarios registradas por casilla electrónica.



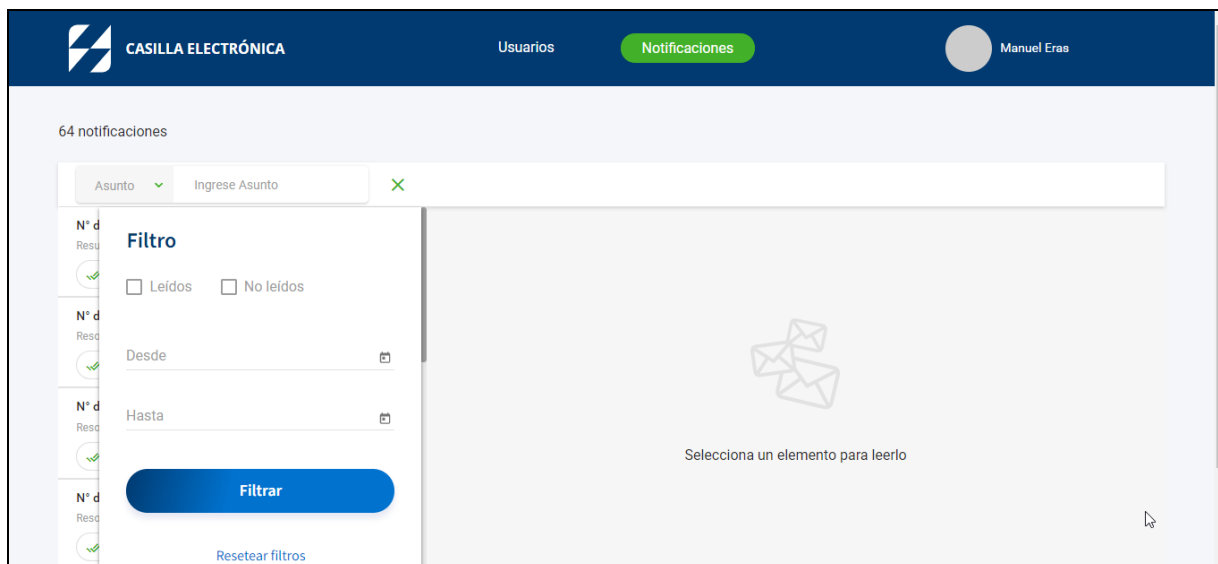
: Opción utilizada para desplegar los filtros de búsqueda de las notificaciones.

Asunto

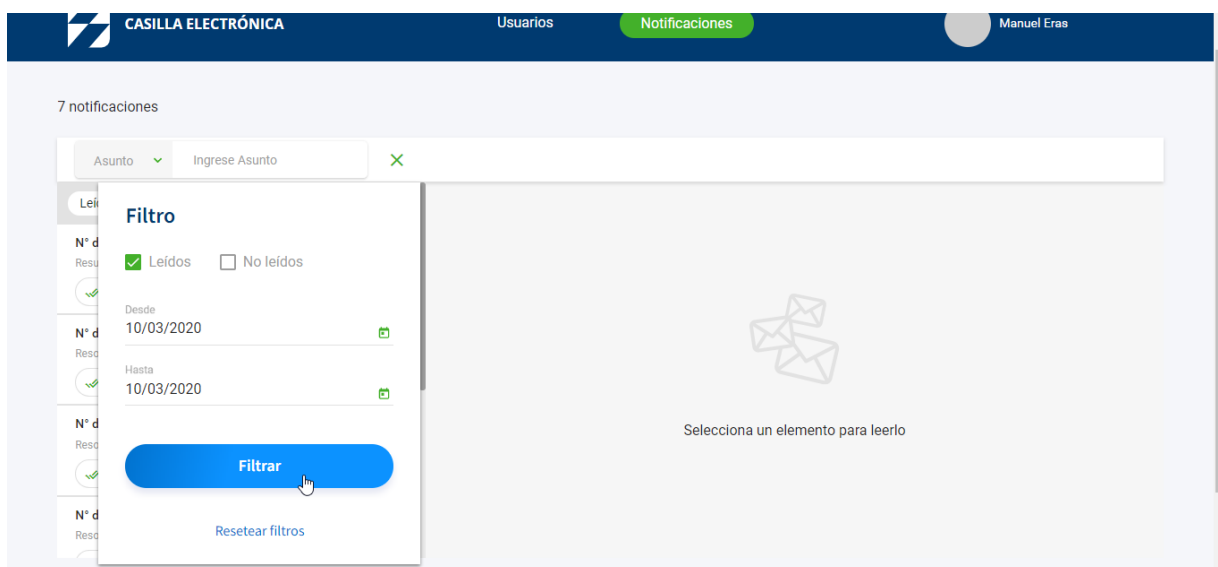
: Opción utilizada para listar filtro de las búsquedas (Asunto, Nro. Reclamo, Nro. de suministro y atención)

5.1. Filtro de búsqueda de Notificaciones del Gestor

Dar clic en el icono para desplegar los filtros de la búsqueda de notificaciones.



Seleccionar los filtros correspondientes



CASILLA ELECTRÓNICA

Usuarios

Notificaciones

Manuel Eras

7 notificaciones

Asunto ▼ Ingrese Asunto

Leídos 10/03/2020 al 10/03/2020

N° de Notificación: 267 12:41 pm
Resultado Nro Atención: 78602922611
Leído

N° de Notificación: 266 12:37 pm
Resolución 00100046 del reclamo R78227-A-2020
Leído

N° de Notificación: 265 12:30 pm
Resolución GC7862682220 del reclamo R78226-A-
Leído

N° de Notificación: 264 12:19 pm
Resolución 78600009827 del reclamo R78225-A-2

Selecciona un elemento para leerlo

Seleccionamos una notificación de la lista y verificamos el detalle del asunto

CASILLA ELECTRÓNICA

Usuarios

Notificaciones

Manuel Eras

7 notificaciones

Asunto ▼ Ingrese Asunto

Leídos 10/03/2020 al 10/03/2020

N° de Notificación: 267 12:41 pm
Resultado Nro Atención: 78602922611
Leído

N° de Notificación: 266 12:37 pm
Resolución 00100046 del reclamo R78227-A-2020
Leído

N° de Notificación: 265 12:30 pm
Resolución GC7862682220 del reclamo R78226-A-
Leído

N° de Notificación: 264 12:19 pm
Resolución 78600009827 del reclamo R78225-A-2

Resultado Nro Atención: 78602922611

1. TARIFARIO-DC-5

N° Atención	78602922611
Tipo Atención	Carta de Respuesta de Solicitud
Fecha	10 marzo 2020 12:41 p. m.

Estimado Cliente: Huachos Huaman, Mayolo Eudalgo

Alcanzamos a Usted por este medio la presente carta N° Pruebas Calidad en formato PDF, en relación a su solicitud 78602922611

CASILLA ELECTRÓNICA

Usuarios

Notificaciones

Manuel Eraa

7 notificaciones

Asunto Ingrese Asunto

Leídos 10/03/2020 al 10/03/2020

N° de Notificación: 267 12:41 pm
Resultado Nro Atención: 78602922611
Leído

N° de Notificación: 266 12:37 pm
Resolución 00100046 del reclamo R78227-A-2020
Leído

N° de Notificación: 265 12:30 pm
Resolución GC7862682220 del reclamo R78226-A-
Leído

N° de Notificación: 264 12:19 pm
Resolución 78600009827 del reclamo R78225-A-2

Los datos son los siguientes:

Solicitante :
Correo Electrónico : 81050599@yopmail.com

Asunto : Respuesta a Solicitud

Solicitud : 78602922611

Suministro : 81050599

Atentamente.
Oficina de Atención al Cliente.

Seleccionamos Limpiar filtros para limpiar los campos de la búsqueda.

7 notificaciones

Asunto Ingrese Asunto

Filtro

☒ Leídos ☐ No leídos

Desde 10/03/2020

Hasta 10/03/2020

Filtrar

Resetear filtros

Los datos son los siguientes:

Solicitante :
Correo Electrónico : 81050599@yopmail.com

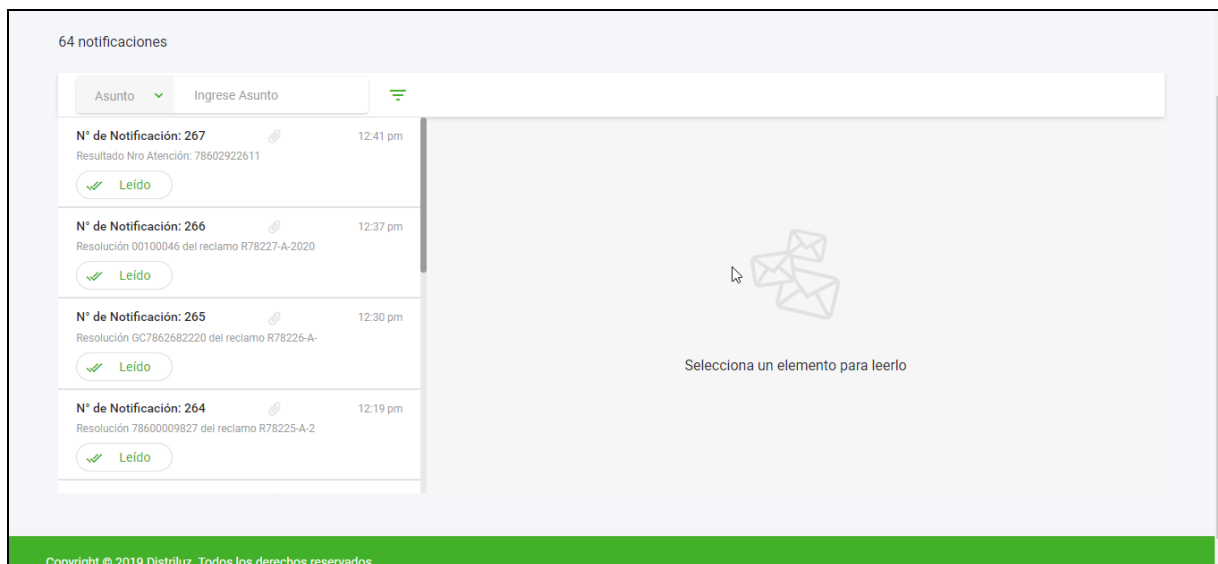
Asunto : Respuesta a Solicitud

Solicitud : 78602922611

Suministro : 81050599

Atentamente.
Oficina de Atención al Cliente.









Copyright © 2019 Distriliz. Todos los derechos reservados.



Descripción de los Campos

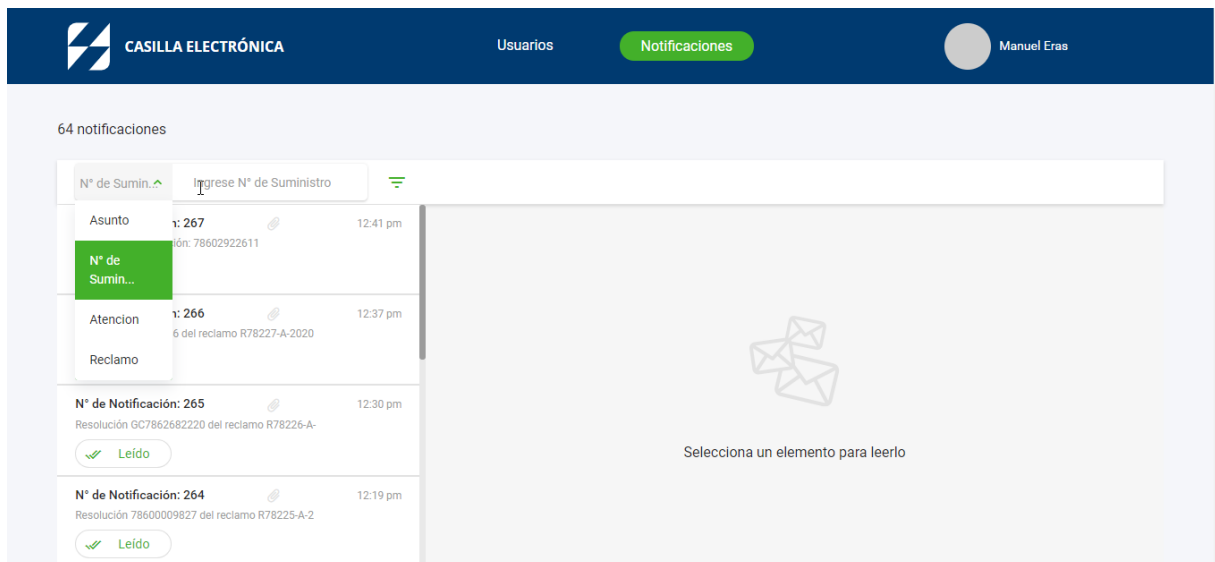
- Leídos** : Seleccionar las notificaciones Leídas
- No Leídos** : Seleccionar las notificaciones No leídas
- Desde** : Seleccionar la fecha registro de notificación desde
- Hasta** : Seleccionar la fecha registro de notificación hasta

Descripción de las Opciones de la Pantalla

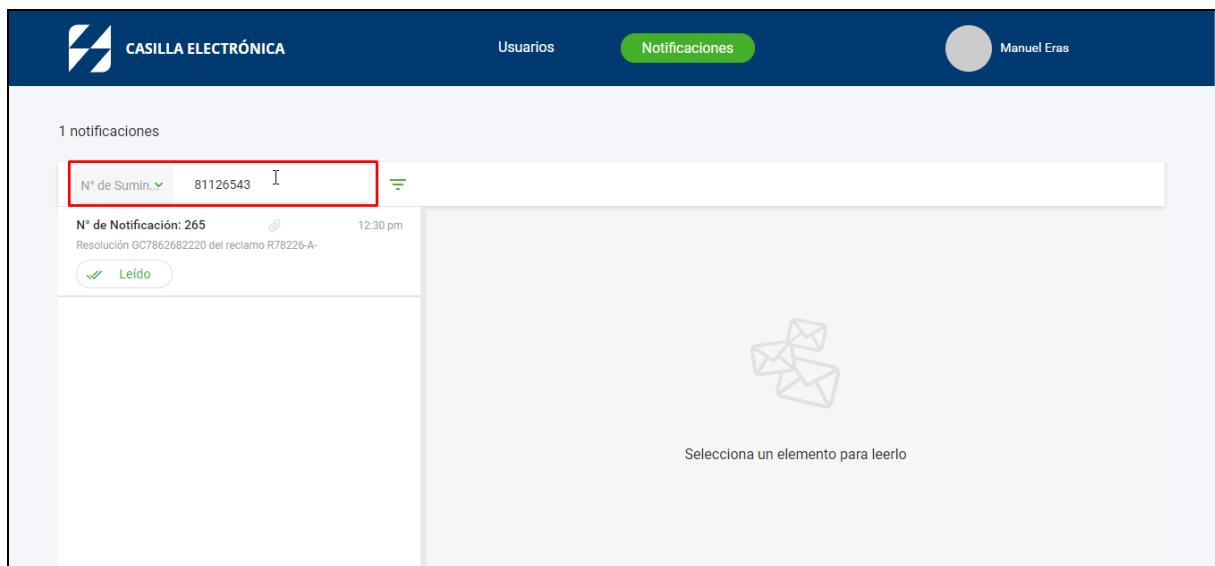
-  **Filtrar** : Opción utilizada para filtrar las notificaciones
-  **Limpiar filtro** : Opción utilizada para limpiar el filtro de las notificaciones.
-  **Leído** : Opción utilizada para listar las notificaciones leídas
-  **No leído** : Opción utilizada para listar las notificaciones no leídas
-  : Opción utilizada para contraer el pop up de los filtros.
-  : Opción utilizada para desplegar el pop up de los filtros.
-  : Opción utilizada para visualizar el documento adjunto
-  : Opción utilizada para descargar el documento adjunto

5.2. Realizar Búsqueda

Para la búsqueda seleccionamos el tipo de búsqueda y el Nro.



Verificamos la búsqueda realizada en la bandeja.



Seleccionamos la notificación.

CASILLA ELECTRÓNICA Usuarios **Notificaciones** Manuel Eras

2 notificaciones

N° de Sumin. 81050599

N° de Notificación: 267 12:41 pm
Resultado Nro Atención: 78602922611
Leído

N° de Notificación: 266 12:37 pm
Resolución 00100046 del reclamo R78227-A-2020
Leído

Resultado Nro Atención: 78602922611

1. TARIFARIO-DC-S

N° Atención	78602922611
Tipo Atención	Carta de Respuesta de Solicitud
Fecha	10 marzo 2020 12:41 p. m.

Estimado Cliente: Huachos Huaman, Mayolo Eudalgo

Alcancamos a Usted por este medio la presente carta N° Pruebas Calidad en formato PDF, en relación a su solicitud 78602922611

CASILLA ELECTRÓNICA Usuarios **Notificaciones** Manuel Eras

2 notificaciones

N° de Sumin. 81050599

N° de Notificación: 267 12:41 pm
Resultado Nro Atención: 78602922611
Leído

N° de Notificación: 266 12:37 pm
Resolución 00100046 del reclamo R78227-A-2020
Leído

Estimado Cliente: Huachos Huaman, Mayolo Eudalgo

Alcancamos a Usted por este medio la presente carta N° Pruebas Calidad en formato PDF, en relación a su solicitud 78602922611

Los datos son los siguientes:

Solicitante :

Correo Electrónico : 81050599@yopmail.com

Asunto : Respuesta a Solicitud

Solicitud : 78602922611

Suministro : 81050599

Seleccionamos el icono para visualizar el documento adjunto.

CASILLA ELECTRÓNICA Usuarios **Notificaciones** Manuel Eras

2 notificaciones

N° de Sumin.: 81050599

N° de Notificación: 267 12:41 pm
Resultado Nro Atención: 78602922611
Leído

N° de Notificación: 266 12:37 pm
Resolución 00100046 del reclamo R78227-A-2020
Leído

Resultado Nro Atención: 78602922611

1. TARIFARIO-DC-S

N° Atención: 78602922611
Tipo Atención: Carta de Respuesta de Solicitud
Fecha: 10 marzo 2020 12:41 p. m.

Estimado Cliente: Huachos Huaman, Mayolo Eudalgo

Alcanzamos a Usted por este medio la presente carta N° Pruebas Calidad en formato PDF, en relación a su solicitud 78602922611

Visualizar archivo adjunto

TARIFARIO-DC-2019-3 1 / 1

Diners Club INTERNATIONAL

TARIFARIO - TARJETA DE CRÉDITO DINERS CLUB

Vigente a partir del 01 de marzo de 2019

Concepto	Cargo
TASAS	
TEA Compensatoria para consumos Revolventes ⁽¹⁾ y en Cuotas ⁽²⁾	Desde 29.90% hasta 85.90%
TEA Retiro de Cajero Automático y/o Cajero Monedero y/o Consumos en Casino, en Cuotas ⁽³⁾ o al Contado ⁽⁴⁾	Desde 55.01% hasta 95.15%
TEA Dinero en Efectivo ⁽⁵⁾	Desde 18.44% hasta 61.58%
TEA Línea Paralela en Cuotas (PPD y CD)	Desde 15.53 % hasta 55.00%
COMISIONES	
Membrecía Anual de Tarjeta Titular ⁽⁶⁾	S/ 170.00

Alcanzamos a Usted por este medio la presente carta N° Pruebas Calidad en formato PDF, en relación a su solicitud 78602922611

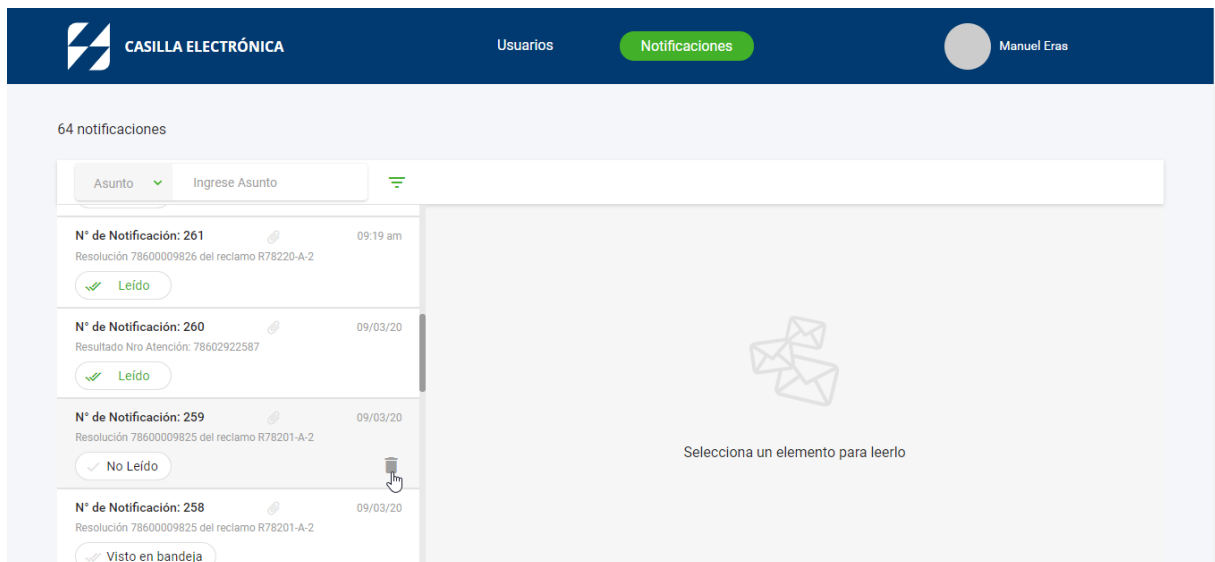
Seleccionamos el icono para descargar el documento adjunto.

The screenshot shows the 'Casilla Electrónica' interface. At the top, there's a header with the logo, 'CASILLA ELECTRÓNICA', 'Usuarios', 'Notificaciones', and a user profile for 'Manuel Eras'. Below the header, it says '2 notificaciones'. A search bar shows 'N° de Sumin.' and '81050599'. Two notifications are listed: one with 'N° de Notificación: 267' and 'Resultado Nro Atención: 78602922611' (12:41 pm), and another with 'N° de Notificación: 266' and 'Resolución 00100046 del reclamo R78227-A-2020' (12:37 pm). Both are marked 'Leído'. To the right, a card titled 'Resultado Nro Atención: 78602922611' shows '1. TARIFARIO-DC-5' with search and download icons. Below this, a table lists: 'N° Atención: 78602922611', 'Tipo Atención: Carta de Respuesta de Solicitud', and 'Fecha: 10 marzo 2020 12:41 p. m.'. The card also includes a greeting 'Estimado Cliente: Huachos Huaman, Mayolo Eudalgo' and a message about receiving a PDF of the quality test results.

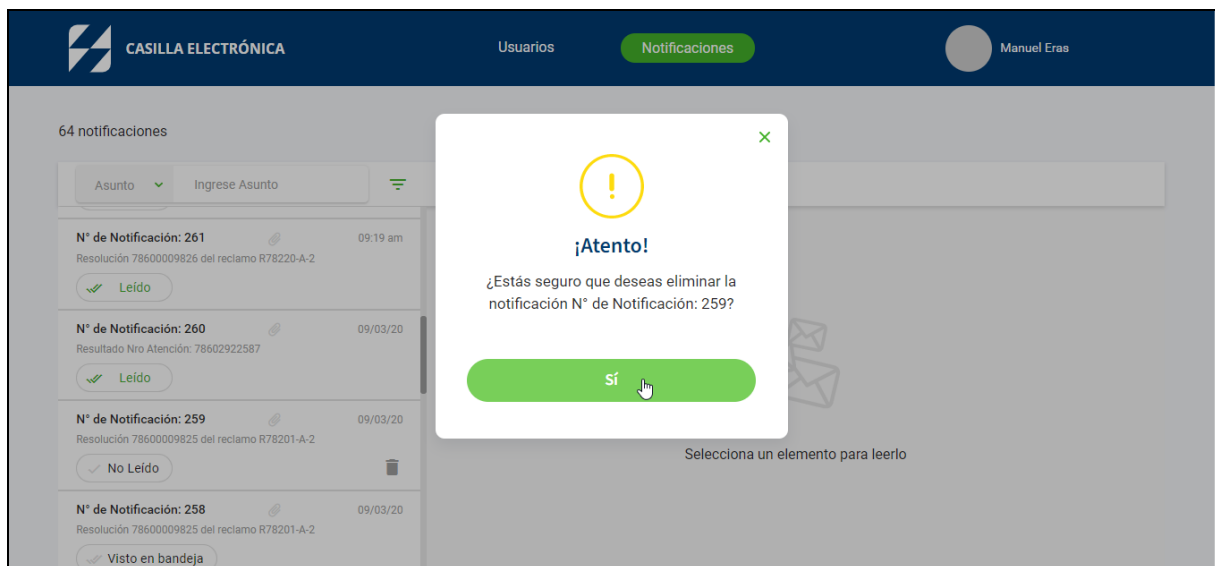
This screenshot is similar to the first one but includes a context menu. The menu is open over the '1. TARIFARIO-DC-5' file, showing options: 'Abrir', 'Abrir con visor del sistema', 'Abrir siempre con el visor del sistema', 'Mostrar en carpeta', and 'Cancelar'. A red arrow points to the 'Abrir' option. At the bottom left, a file bar shows 'TARIFARIO-DC-5 (4).pdf'. At the bottom right, there is a 'Mostrar todo' button with a close icon.

5.3. Eliminar Notificación

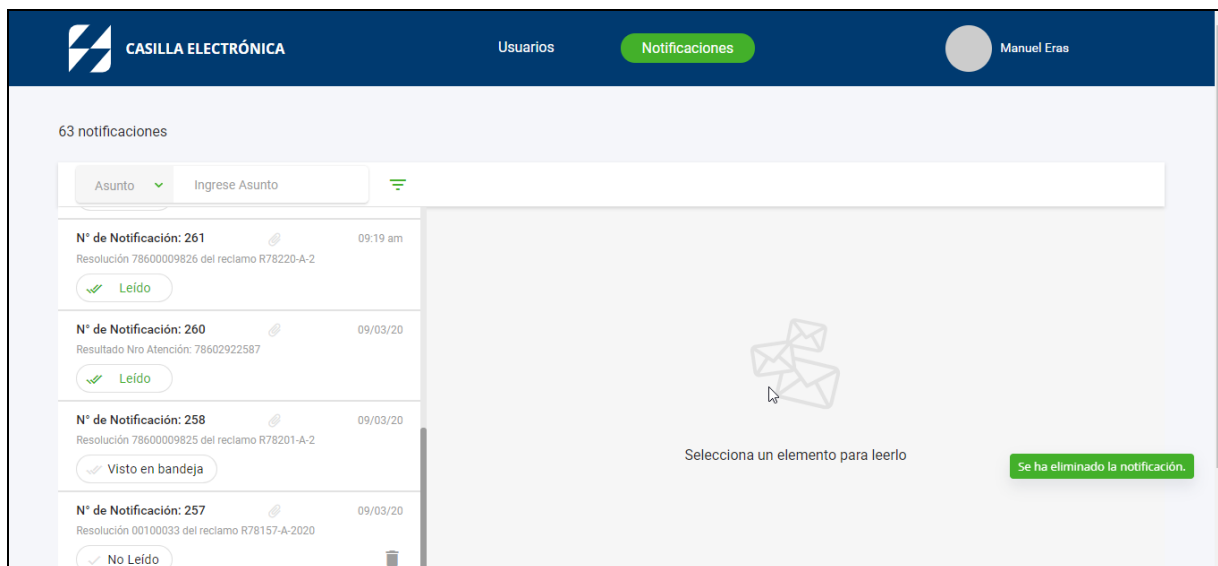
Solo este icono se mostrara cuando el usuario no haya visto la notificación en su bandeja



Se muestra un mensaje de validación para eliminar la notificación.



Se procedio a eliminar la notificación seleccionada.



6. Perfil / Cliente

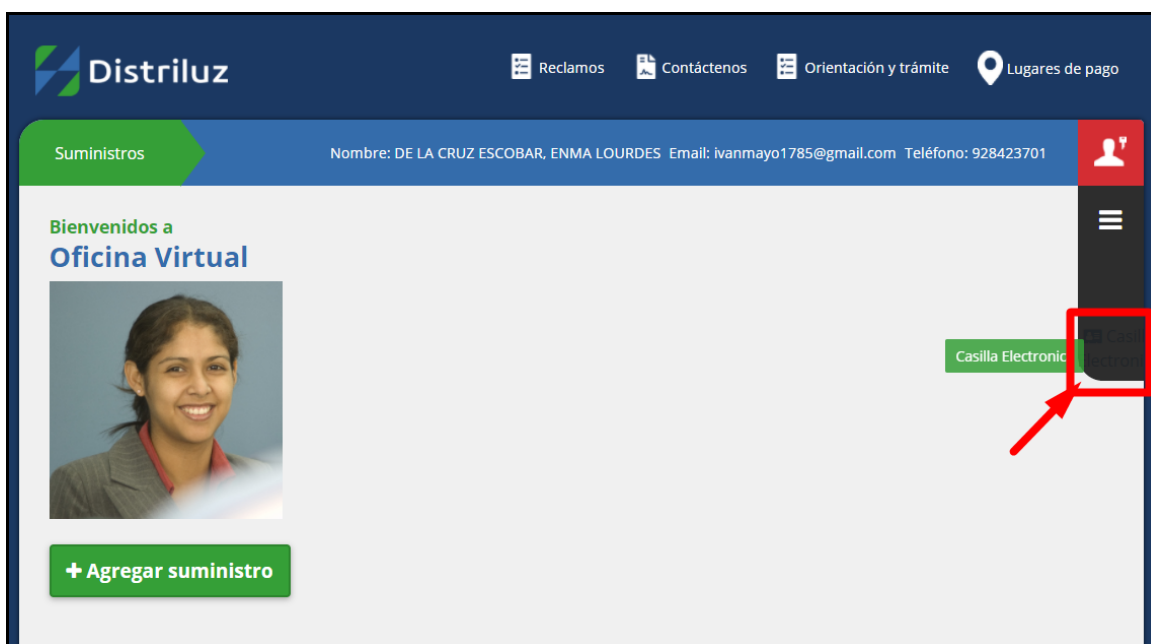
Ingresa desde Oficina Virtual / ingresar las credenciales cliente



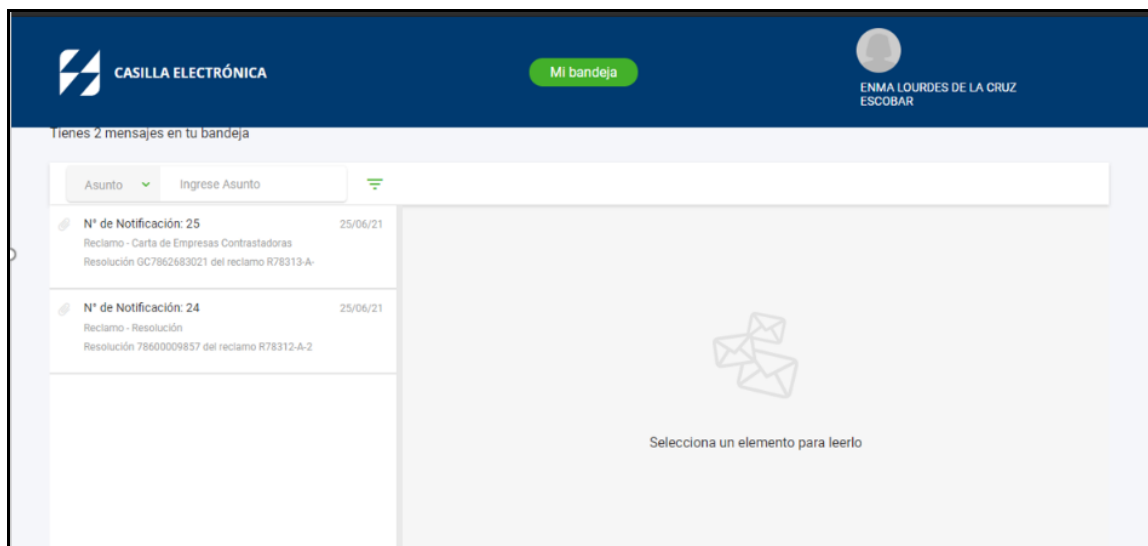


The image shows the Distriluz login interface. At the top is the Distriluz logo with the text 'ENOSA | ENSA | HIDRANDINA | ELECTROCENTRO' below it. There are two tabs: 'Natural' (selected) and 'Empresa'. Below the tabs is a text input field containing '44289575' and a password input field with masked characters. A green 'Ingresar' button is below the password field. At the bottom, there are links for '¿Olvidaste tu contraseña?' and 'Regístrate', and a link to 'Descargue aquí Guía de Usuario'.

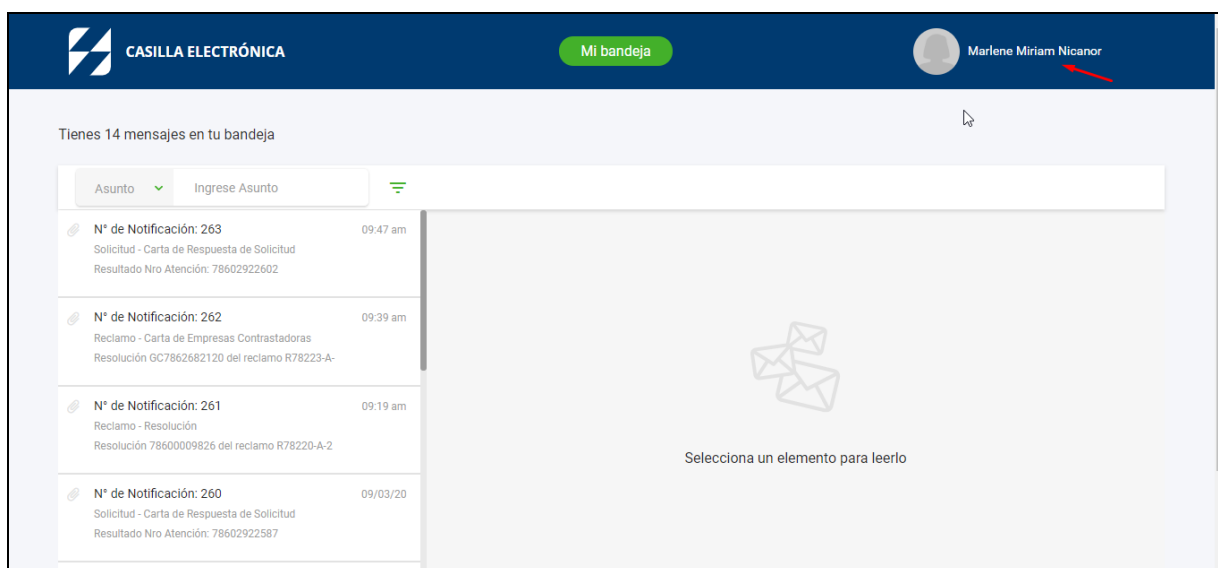
Seleccionar la opción de Casilla Electrónica

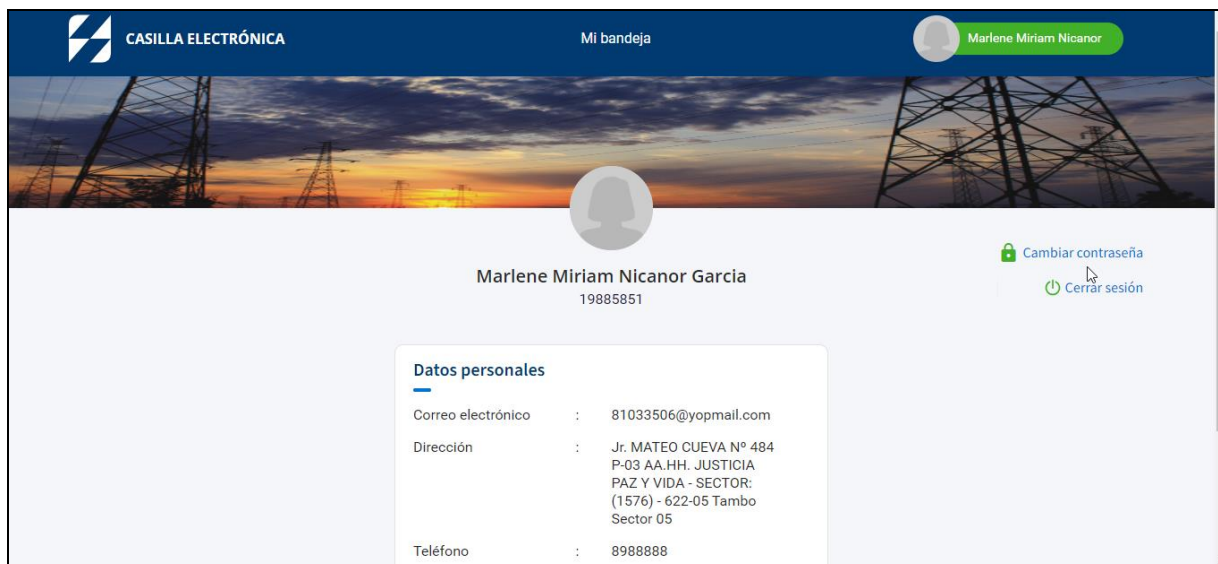


Ingresamos a casilla electrónica mostrando las notificaciones

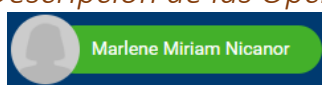


Pantalla que permite al usuario verificar sus datos personales.

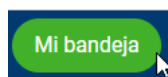




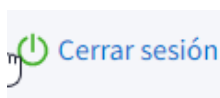
Descripción de las Opciones de la Pantalla



: Opción utilizada para acceder al menú de perfil y cerrar sesión.



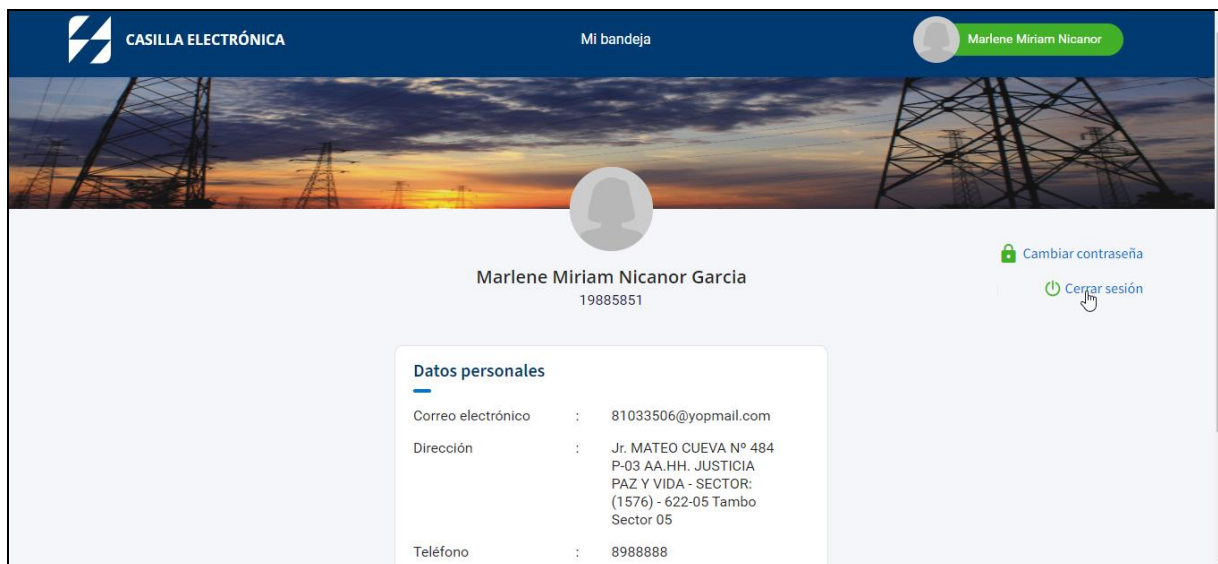
: Opción utilizada para ir a la bandeja de notificaciones.



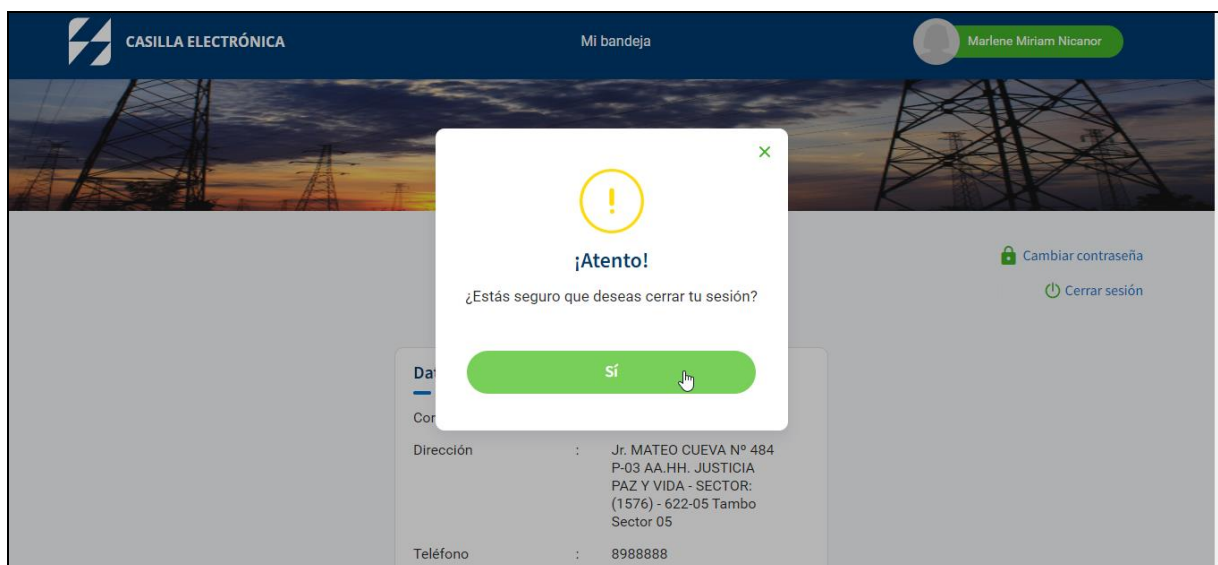
: Opción utilizada para cerrar sesión.

6.1. Cerrar sesión

Al dar clic en el nombre de usuario en el menú en la parte superior derecha se muestra la opción de Cerrar sesión.

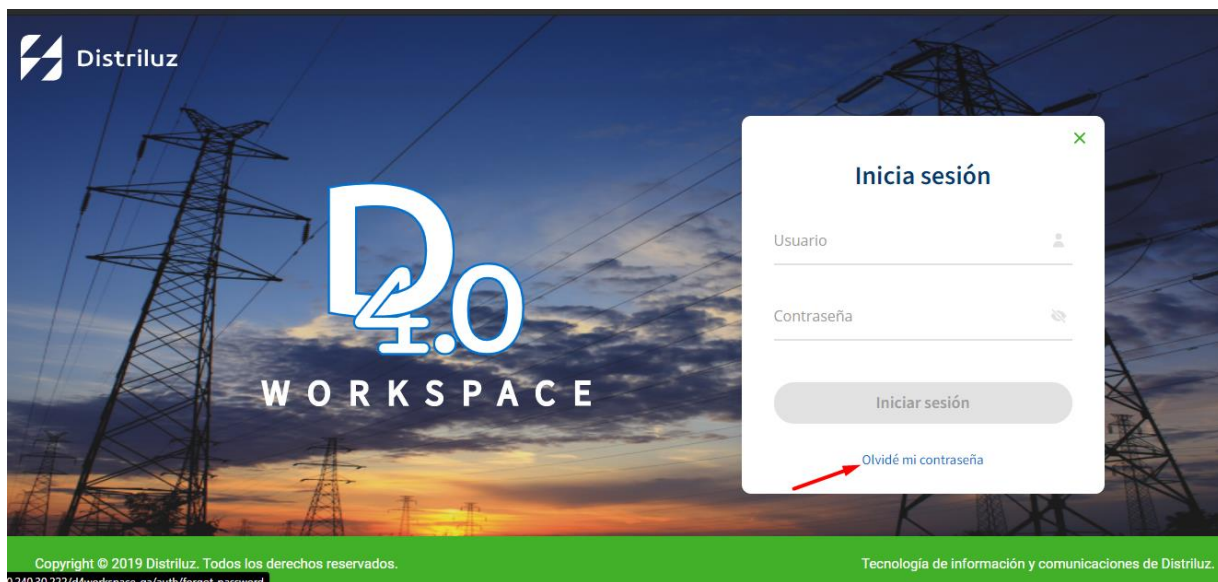


Se muestra el mensaje de validación del cerrar sesión.



7. Recuperar contraseña

Pantalla que permite al usuario recuperar contraseña de casilla electrónica.



Descripción de los Campos

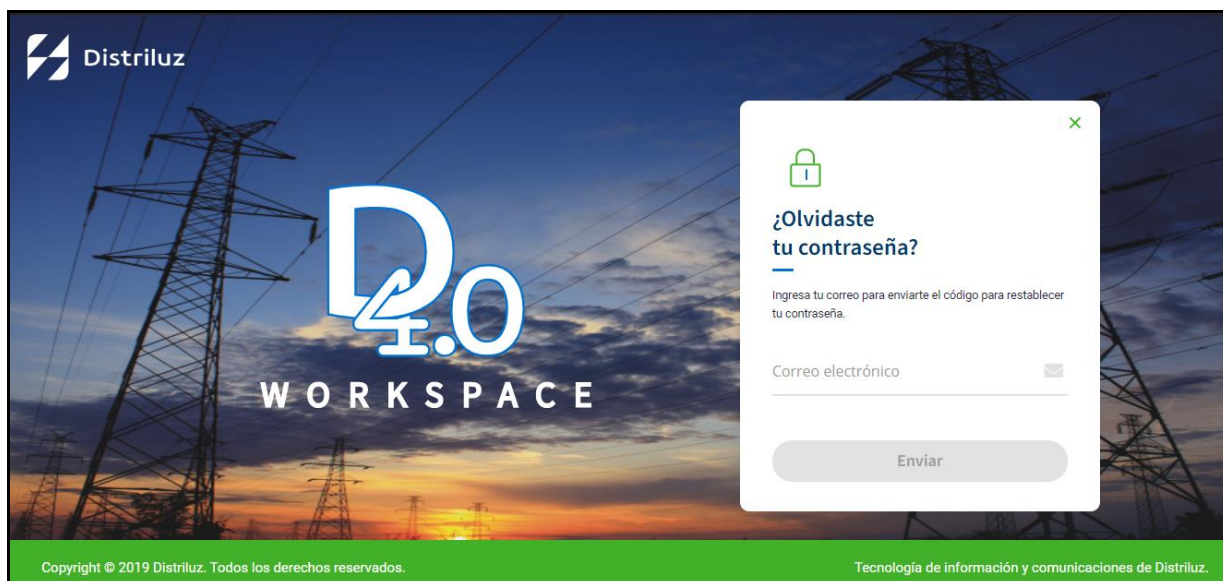
DNI o Usuario : Ingresar el DNI o Usuario.

Contraseña : Ingresar la contraseña.

Descripción de las Opciones de la Pantalla

Iniciar sesión : Opción utilizada para iniciar sesión.

Olvidé mi contraseña : Opción utilizada para recuperar contraseña.



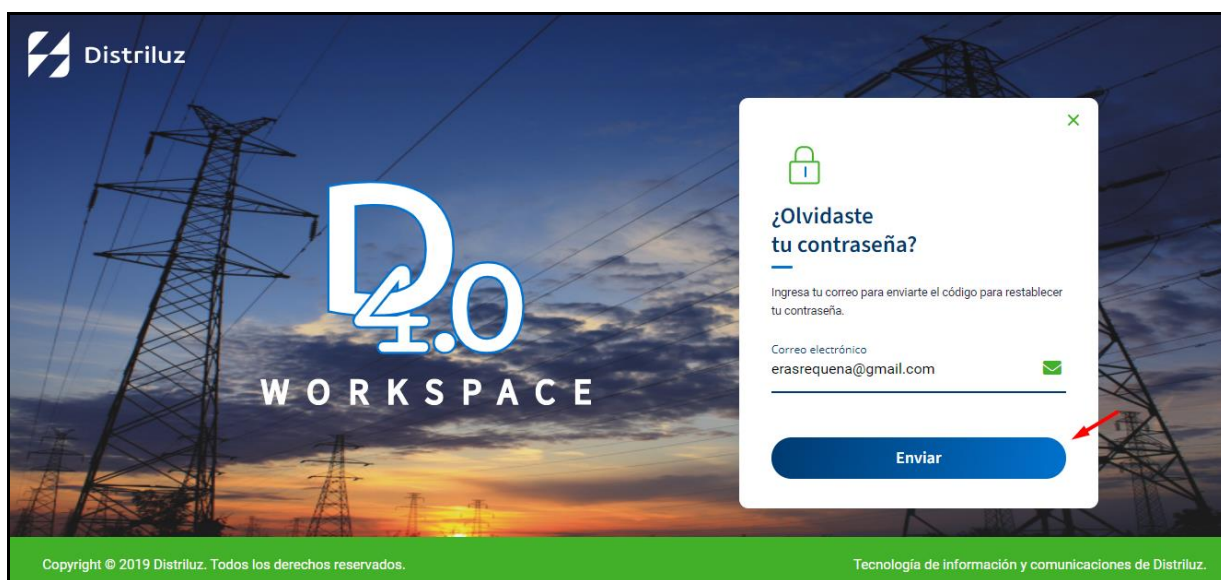
Descripción de los Campos

Correo electrónico : Ingresar el correo electrónico registrado en la afiliación del usuario.

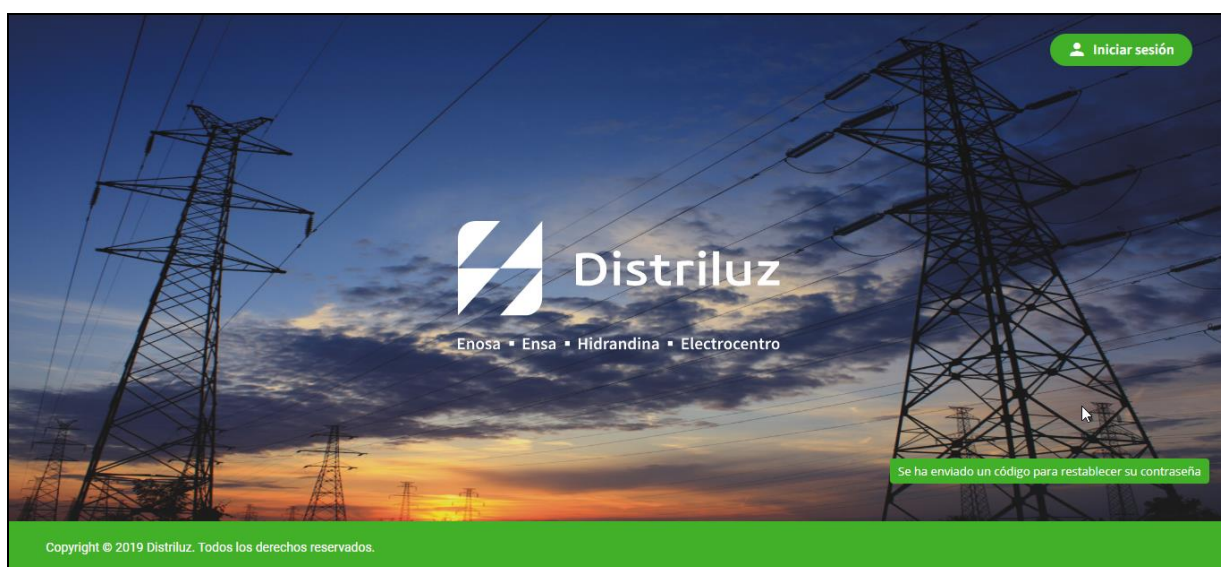
Descripción de las Opciones de la Pantalla

Enviar : Opción utilizada para enviar la notificación al correo.

Ingresamos el correo electrónico.



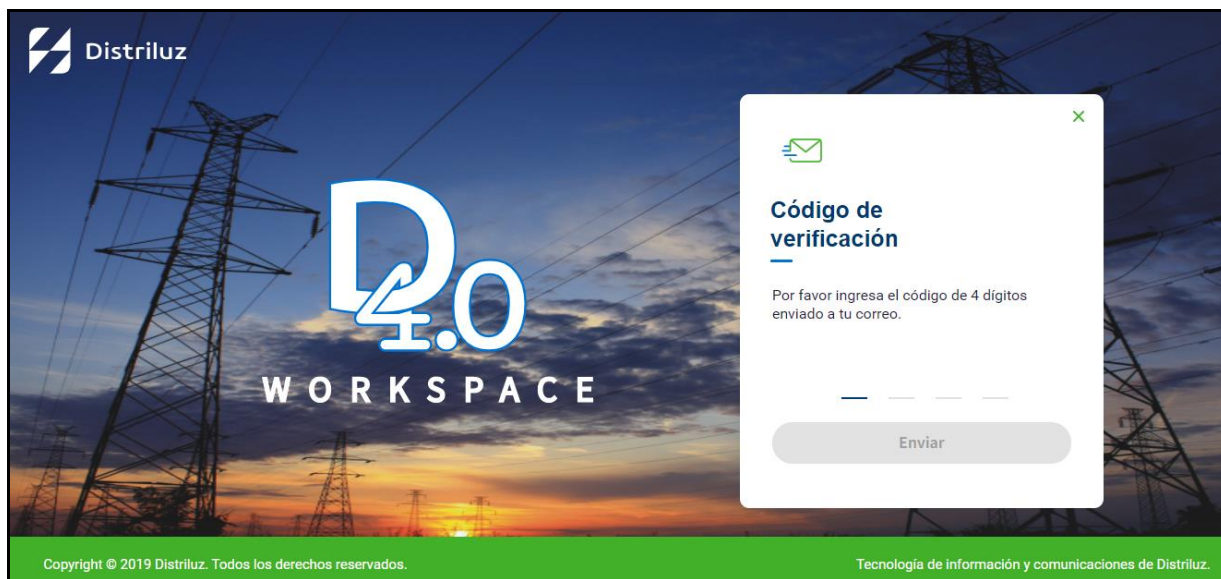
Aceptamos envío de código.

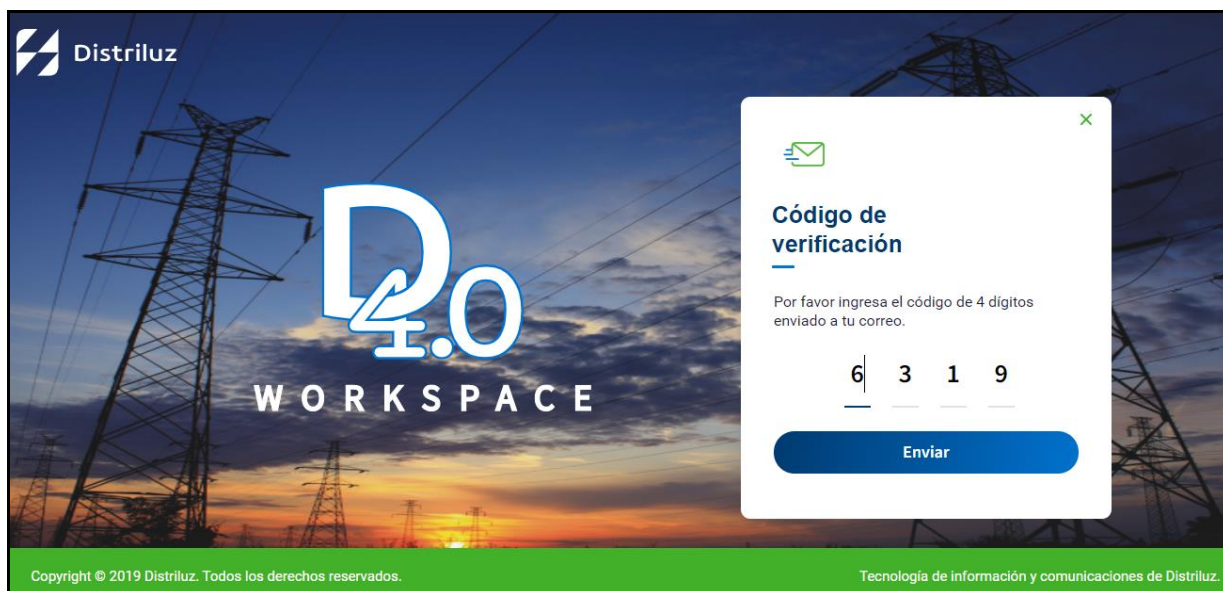


Verificamos en la bandeja del correo el código enviado, ingresamos al link

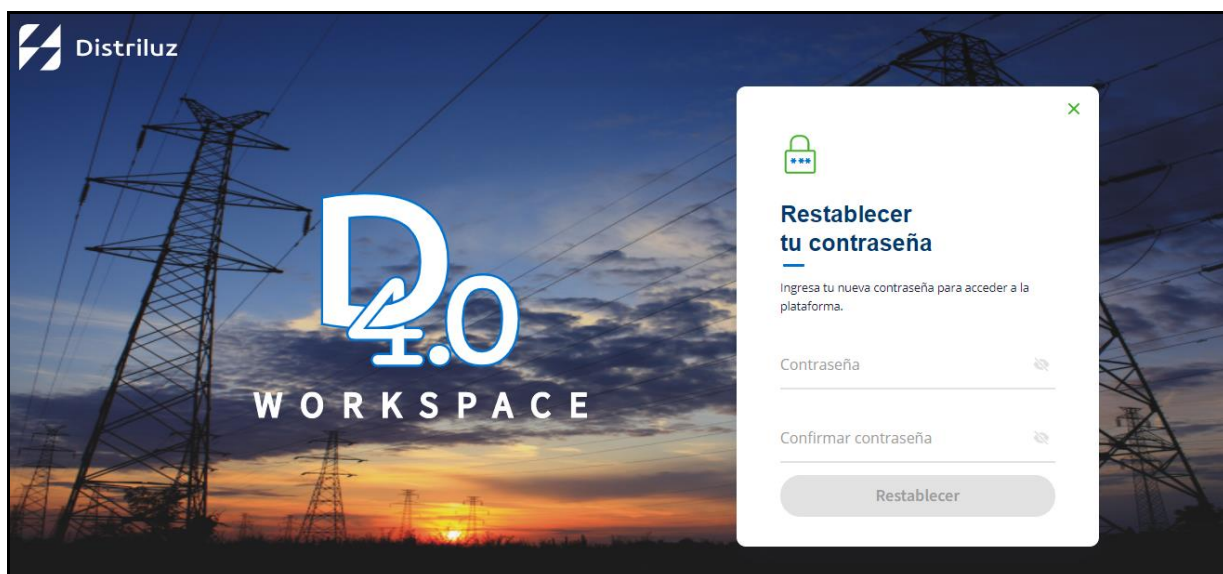


Ingresamos el código de verificación





Ingresamos la nueva contraseña





Ingresamos volver al inicio

