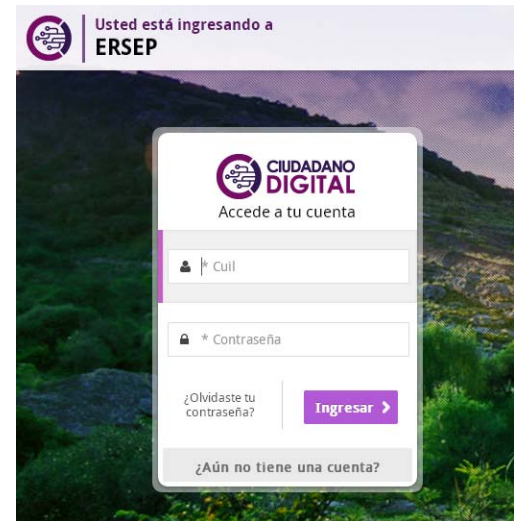


## INSTRUCTIVO PARA REALIZAR Y CONSULTAR POR EL SISTEMA DE RECLAMOS ERSEP ON LINE

### Realizar Reclamos

1) *Al ingresar al sistema, se encontrará con esta pantalla:*

- En caso de ser Ciudadano Digital (CiDi), deberá loguearse con su CUIL y clave personal de CIDI.
- En caso de NO ser Ciudadano Digital (CiDi), deberá crear una cuenta debe: poseer el N° de CUIL y Mail.



2) *Una vez logueado, aparecerá la siguiente pantalla:*



3) *Para registrar su Reclamo:*

- a) Debe ingresar al icono de la Gerencia correspondiente al reclamo que desea realizar.
- b) El sistema le mostrará el formulario correspondiente a dicha Gerencia.



**ERSeP** Gestión de Reclamos Matias Jesus Farias Cerrar sesión

**AGUA POTABLE** Realizar un reclamo

**Reclamante** Ingrese los datos personales

Documento\*:   Personas:  Nacimiento:  CUIL:

Calle\*:  Altura\*:  Piso:  Dpto:  Torre:  Manzana:  Lote:  C.P.:

Provincia\*:  Departamento\*:

Localidad\*:  Barrio:  Seccional:

Teléfono fijo:   Teléfono celular:   E-mail:

[Ayuda](#)



### Sección Reclamante:

Debe ingresar su D.N.I. y seleccionar **Buscar** (el sistema le mostrará su Nombre, Apellido, Calle, Provincia y Departamento según registro en bases de datos provinciales, pudiendo editar los datos en el caso de que no hubiere coincidencia)

### Nota:

**Para los usuarios de otras provincias: si desean realizar el reclamo vía On Line, deberán poseer domicilio en la Provincia de Córdoba o acercarse a alguna de las oficinas del Ente con la documentación correspondiente (final del Instructivo).**



**ERSeP** Gestión de Reclamos Matias Jesus Farias Cerrar sesión

**Servicio** Ingrese los datos del servicio público a reclamar

Prestataria\*:  Unidad\*:  N° Servicio\*:

CUIT\*:

**Domicilio** Donde ocurrió el acontecimiento

Mismo domicilio que el del reclamante

Calle\*:  Altura\*:  Piso:  Dpto:  Torre:  Manzana:  Lote:  C.P.:

Provincia\*:  Departamento\*:

Localidad\*:  Barrio:  Seccional:

[Ayuda](#)



### Sección Servicio:

se deberán consignar los datos del servicio público a reclamar.

### Nota:

**Para ingresar la prestataria, puede:**

- 1.- Ingresar el CUIT, que figura en la Factura o Boleto, ó**
- 2.- Ingresar el nombre de la Prestataria**

ERSeP Gestión de Reclamos USUARIO Cerrar sesión

**Reclamo** Relate lo sucedido

Motivo\*:  Período del acontecimiento\*:




Descripción\*:

¿Ha reclamado anteriormente ante la prestataria del servicio público?

Sí

No

Ayuda

**Sección Reclamo:**

se debe elegir el motivo: En caso de no encontrarse la tipología del reclamo que desea realizar, debe acercarse a alguna de las oficinas del Ente Regulador, con la documentación correspondiente (**ver final del Instructivo**).


- En la descripción, deberá detallar brevemente lo sucedido.

**Las tipologías de los Reclamos que Ud. puede realizar, según la Gerencia son:**

**Reclamo** Relate lo sucedido

Motivo\*:


- Seleccionar
- NO TITULAR - DEUDA E INTERESES
- NO TITULAR - PRESIÓN EN EL SERVICIO DE AGUA POTABLE
- NO TITULAR - PRESUNTO EXCESO DE CONSUMO FACTURADO
- NO TITULAR - VERIFICACIÓN DE CALIDAD DEL AGUA POTABLE / EFLUENTES
- NO TITULAR - VERIFICACIÓN DE PARÁMETROS TARIFARIOS
- TITULAR - DEUDA E INTERESES
- TITULAR - PRESIÓN EN EL SERVICIO DE AGUA POTABLE
- TITULAR - PRESUNTO EXCESO DE CONSUMO FACTURADO
- TITULAR - VERIFICACIÓN DE CALIDAD DEL AGUA POTABLE / EFLUENTES
- TITULAR - VERIFICACIÓN DE PARÁMETROS TARIFARIOS



**Reclamo** Relate lo sucedido

Motivo\*:

- Seleccionar
- DENUNCIA DE ANTENAS DE TELEFONÍA CELULAR CLANDESTINAS
- DENUNCIA DE ANTENAS EN AZOTEAS CON LIBRE ACCESO
- DENUNCIA DE EXISTENCIA DE ANTENAS QUE ESTÉN EN CONTACTO DIRECTO CON LAS PERSONAS




**Reclamo** Relate lo sucedido

Motivo\*:

Seleccionar

**Seleccionar**

- NO TITULAR - ARTEFACTO DAÑADO
- NO TITULAR - EXCESO DE CONSUMO FACTURADO (COOPERATIVAS)
- NO TITULAR - EXCESO DE CONSUMO FACTURADO (EPEC)
- NO TITULAR - OBJETA DEUDA O MONTO FACTURADO O TARIFA APLICADA
- NO TITULAR - OBJETA PRESUPUESTO DE OBRA / CONEXIÓN
- NO TITULAR - OBJETA REQUISITOS PARA CONEXIÓN
- NO TITULAR - RECUPERO Y MULTA POR CONEXIONES IRREGULARES DEL SERVICIO ELÉCTRICO
- TITULAR - ARTEFACTO DAÑADO
- TITULAR - EXCESO DE CONSUMO FACTURADO (COOPERATIVAS)
- TITULAR - EXCESO DE CONSUMO FACTURADO (EPEC)
- TITULAR - OBJETA DEUDA O MONTO FACTURADO O TARIFA APLICADA
- TITULAR - OBJETA PRESUPUESTO DE OBRA / CONEXIÓN
- TITULAR - OBJETA REQUISITOS PARA CONEXIÓN
- TITULAR - RECUPERO Y MULTA POR CONEXIONES IRREGULARES DEL SERVICIO ELÉCTRICO




**Reclamo** Relate lo sucedido

Motivo\*:

Seleccionar

**Seleccionar**

- ABONOS Y TRANSPORTE GRATUITO - INCUMPLIMIENTO DE LEGISLACIÓN VIGENTE
- AUMENTO NO CORRESPONDIENTE EN LA TARIFA
- ESTADO DE VEHÍCULOS
- EXCESO DE PASAJEROS PARADOS (REGULAR ORDINARIO COMÚN) O DE PIE (REGULAR DIFERENCIAL)
- EXCESO DE VELOCIDAD
- FALTA DE DIFUSIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE INTERURBANO
- INCUMPLIMIENTO DE HORARIOS, RECORRIDOS Y TRAMOS
- INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE INTERURBANO
- NO REALIZACIÓN DE PARADAS
- PASES - INCUMPLIMIENTO DE LEGISLACIÓN VIGENTE
- PRESTACIÓN DE SERVICIO SIN AUTORIZACIÓN
- PÉRDIDA O EXTRAVÍO DE ENCOMIENDA
- PÉRDIDA O EXTRAVÍO DE EQUIPAJE
- TRATO INADECUADO AL USUARIO



Reclamo Relate lo sucedido



Motivo\*:

Seleccionar

Seleccionar

RECLAMO POR SERVICIOS DE PEAJES PROVINCIALES

**Documentación** Adjunte su Documento de Identidad y toda documentación probatoria de los hechos (Formatos PDF, DOC e Imágenes)

Descripción: Documento de Identidad

Archivo:

\*Dato obligatorio

## Sección Documentación

deberá adjuntar la documentación que se solicita de acuerdo al motivo del reclamo.

***El asterisco (\*) indica Campo Obligatorio, de no completar el formulario con la información solicitada, el sistema no le permitirá guardar el formulario.***

Una vez completa la documentación correspondiente al reclamo, deberá seleccionar la opción **“Guardar”** y su Reclamo quedará registrado.

Nota:

***En caso de documentación faltante, su reclamo quedará Incompleto, a la brevedad se le enviará un SMS y Correo electrónico indicando la documentación faltante, para ser adjuntada en el término de diez (10) días hábiles, de lo contrario será Rechazado.***

***(Para adjuntar documentación debe seguir los pasos indicados en la ventana Ayuda, ubicada en la base izquierda de la pantalla).***

Una vez que el Reclamo se encuentre **Completo y Aceptado**, se le otorgará un N° de Sticker. Para iniciar el trámite administrativo correspondiente, **Su Reclamo** debe encontrarse **Aceptado**, lo que significa:

- 1) Haber completado el Formulario.
- 2) Haber completado la documentación correspondiente.
- 3) N° de Reclamo otorgado por el Sistema: **Ej.: OL 1456**
- 4) N° de Sticker que lo otorga el Sistema una vez aceptado el Reclamo por el Área Atención al Usuario. **Ej.: 705895059614**
- 5) El N° de Sticker será enviado vía SMS y Correo electrónico.

## Consultar Reclamos

### 1) Ingresar al sistema

- Seleccionar **Ver Mis Reclamos** y consultar los mismos, observando el estado, fecha, prestataria y numero de sticker.



ERSeP Archivo - Cerrar sesión

### Consultar mis reclamos

Filtrar:

Estado	Fecha	Prestataria	Sticker
Ingresado <a href="#">Consultar</a>	31/03/2014 07:14:50 a.m.	AGUAS CORDOBESAS S.A.	No posee

Inicio Anterior 1 Siguiente Fin

- O, si posee N° de Sticker, ingresar al Link <http://suac.cba.gov.ar>

## DOCUMENTACIÓN CORRESPONDIENTE

- Si es Titular: D.N.I., Boleto o Factura, en original.
- Si no es Titular: D.N.I. del Reclamante, Boleto o Factura, y Documentación que acredite el vínculo: D.N.I. del Titular, Autorización de Titular ó Libreta de Familia ó Partida de Nacimiento, en original
- Y toda otra documentación que considere conveniente.

## ANTE CUALQUIER DUDA O CONSULTA PUEDE:

- Dirigirse a las oficinas del E.R.Se.P.
- Llamar al 0800-888-6898 de 8 a 20 hs. de Lunes a Domingos.
- Ir a la ventana Ayuda, ubicada en la base izquierda de la pantalla.