



Aguas de Lucena

OFICINA VIRTUAL

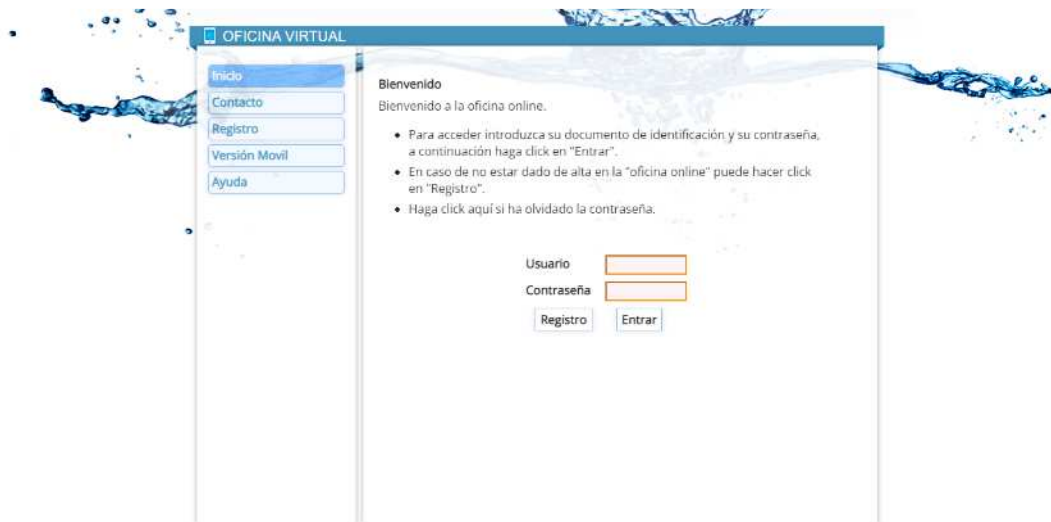
Manual

Índice

1.	Acceso a la Oficina Virtual	2
2.	Registro	3
3.	Acceso a la oficina Virtual	4
4.	Datos del Usuario.....	5
5.	Selección de Contrato.....	6
6.	Gestiones	7
7.	Correspondencia.....	8
8.	Datos bancarios	9
9.	Consumos	10
10.	Facturas.....	11
11.	Lectura de contador.....	11
12.	Solicitud de baja.....	13
13.	Contacte con nosotros.....	14
14.	Versión Móvil.....	15
15.	Ayuda	15

1. Acceso a la Oficina Virtual

El acceso a la Oficina Virtual de la empresa se realiza desde la página principal de la web.



OFICINA VIRTUAL

Inicio
Contacto
Registro
Versión Móvil
Ayuda

Bienvenido
Bienvenido a la oficina online.

- Para acceder introduzca su documento de identificación y su contraseña, a continuación haga click en "Entrar".
- En caso de no estar dado de alta en la "oficina online" puede hacer click en "Registro".
- Haga click aquí si ha olvidado la contraseña.

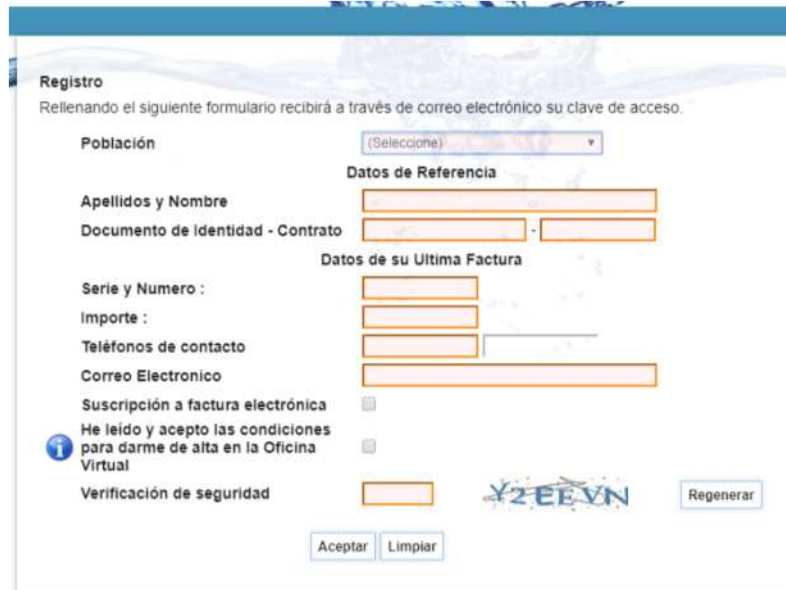
Usuario
Contraseña

Registro Entrar

2. Registro

Para poder utilizar los servicios de la Oficina Virtual es necesario registrarse, para ello, acceda al formulario desde la página de inicio de la Oficina Virtual pulsando en **Registro**. Los datos necesarios para completar el registro son:

- Población (Solo en caso de dar servicio a más de 1 población)
- Apellidos y Nombre
- Documento de identidad (DNI, NIF, ...)
- Número de Contrato (aparece en la factura)



Registro
Rellenando el siguiente formulario recibirá a través de correo electrónico su clave de acceso.

Población (Seleccione) ▼

Datos de Referencia

Apellidos y Nombre []

Documento de Identidad - Contrato [] - []

Datos de su Última Factura

Serie y Numero : []

Importe : []

Teléfonos de contacto []

Correo Electronico []

Suscripción a factura electrónica

He leído y acepto las condiciones para darme de alta en la Oficina Virtual

Verificación de seguridad []

2EEVN

Regenerar

Aceptar Limpicar

Para comprobar su identidad, el sistema le pedirá los siguientes datos de su última factura:

- Serie y Número de Factura (en el mismo formato que figura en la factura)
- Importe de su última factura

Para completar el registro es preciso indicar al menos un teléfono de contacto y una dirección de correo valida donde se le informará de la clave para su primer acceso. Además nos permite suscribirnos a la facturación electrónica.

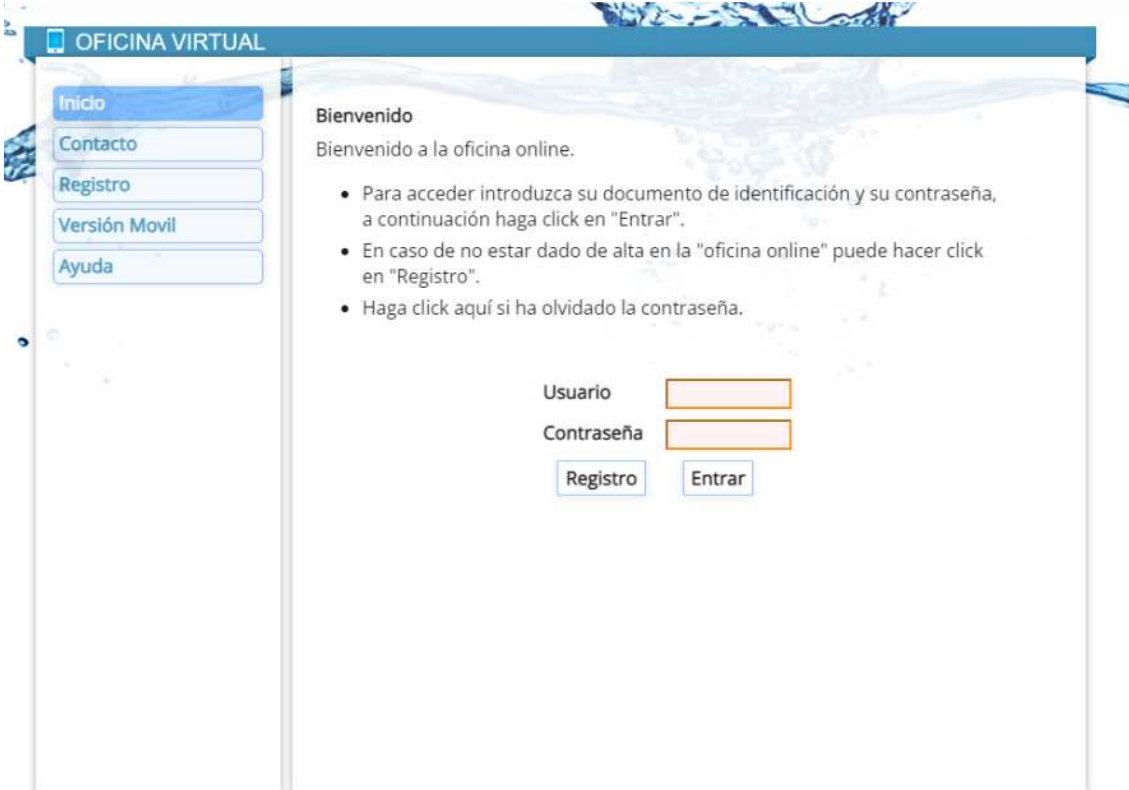
Antes de concluir el proceso de registro debe leer y aceptar las condiciones de la Oficina Virtual y cumplimentar el código de verificación de seguridad.

Pulse Aceptar para validar la información.

Una vez completado el registro, recibirá un mensaje con su clave de acceso a la Oficina Virtual en la dirección de correo electrónico facilitada.

3. Acceso a la oficina Virtual

Los usuarios registrados podrán acceder a la Oficina Virtual y realizar algunas de sus gestiones administrativas.



En la página de acceso a la Oficina Virtual debe completar los siguientes campos:

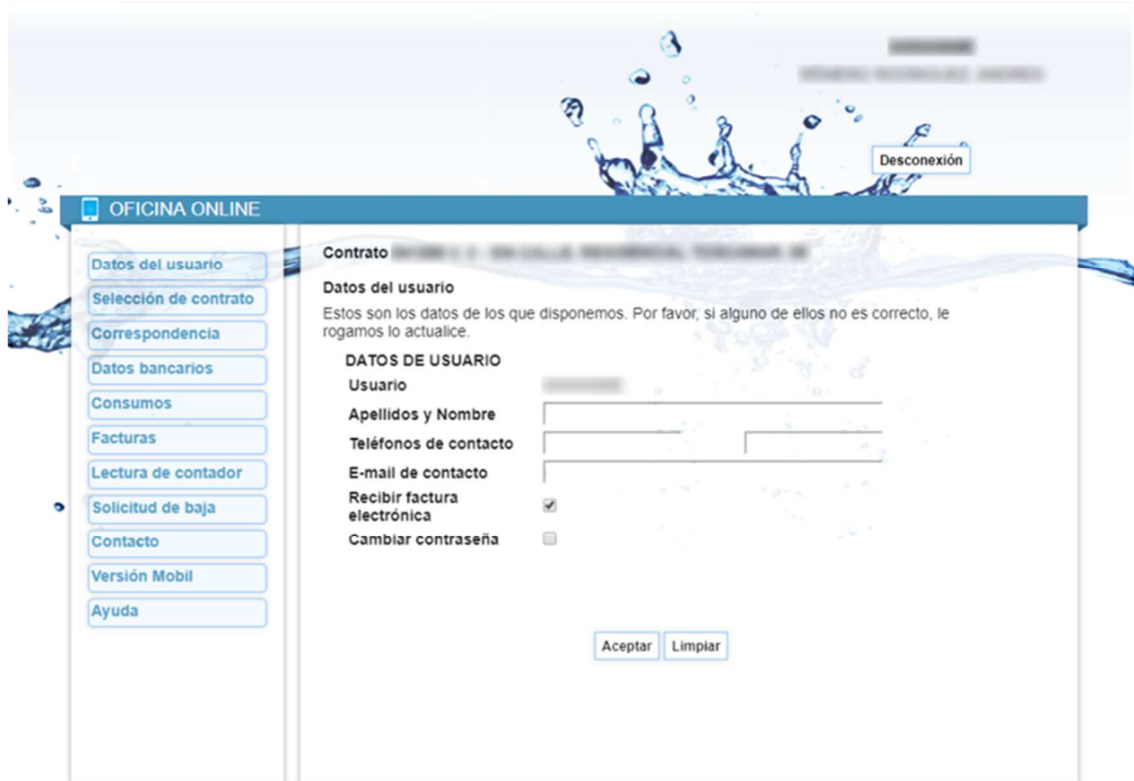
- Población (Solo en caso de dar servicio a más de 1 población)
- Usuario (N.I.F., C.I.F., N.I.E., ...)
- Contraseña: la recibida en el dirección de correo electrónico durante el proceso de registro o, en su caso, la elegida por el usuario.

A continuación, pulse en el botón “Acceder”.

La primera vez que acceda al sistema se le ofrecerá la opción de cambiar la contraseña. Una vez registrado podrá actualizar su información de acceso desde la opción “Perfil de usuario”.

4. Datos del Usuario

En cualquier momento podrá modificar sus datos de usuario a través del menú “Datos del usuario”.



Por último, tiene la posibilidad de cambiar su contraseña. Seleccione Cambiar Contraseña y rellene los campos que aparecen.

Cambiar contraseña

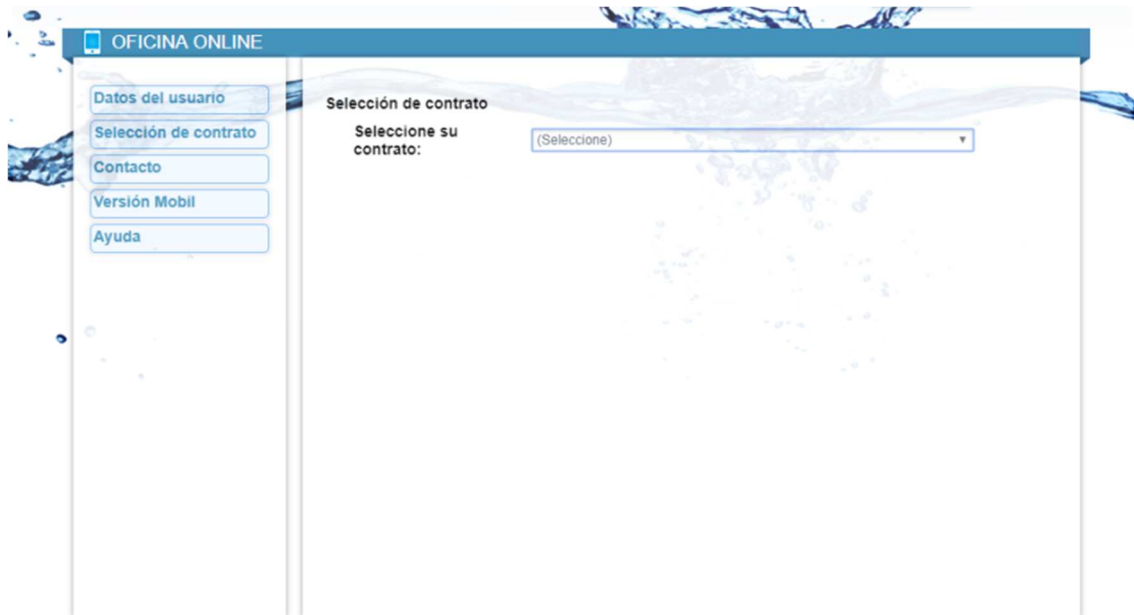
Contraseña

Repetir contraseña

Pulse **Aceptar** para registrar los cambios.

5. Selección de Contrato.

Una vez dentro de su zona privada debe seleccionar el contrato sobre el que quiere realizar las gestiones.



Los contratos activos vinculados a su usuario se presentan en un menú desplegable.

6. Gestiones

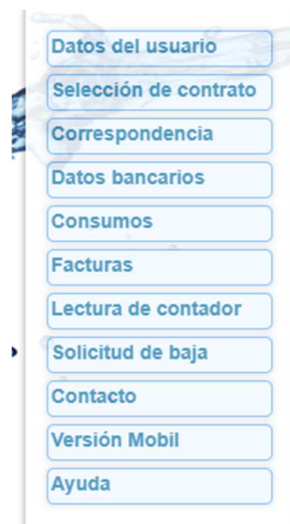
Desde la Oficina Virtual podrá realizar las siguientes gestiones relacionadas con su contrato de suministro:

- Modificar el domicilio en el que recibir la correspondencia
- Aportar o modificar los datos bancarios
- Consultar los consumos
- Consultar y descargar sus facturas
- Aportar la lectura del contador
- Solicitar la baja

Además, podrá:

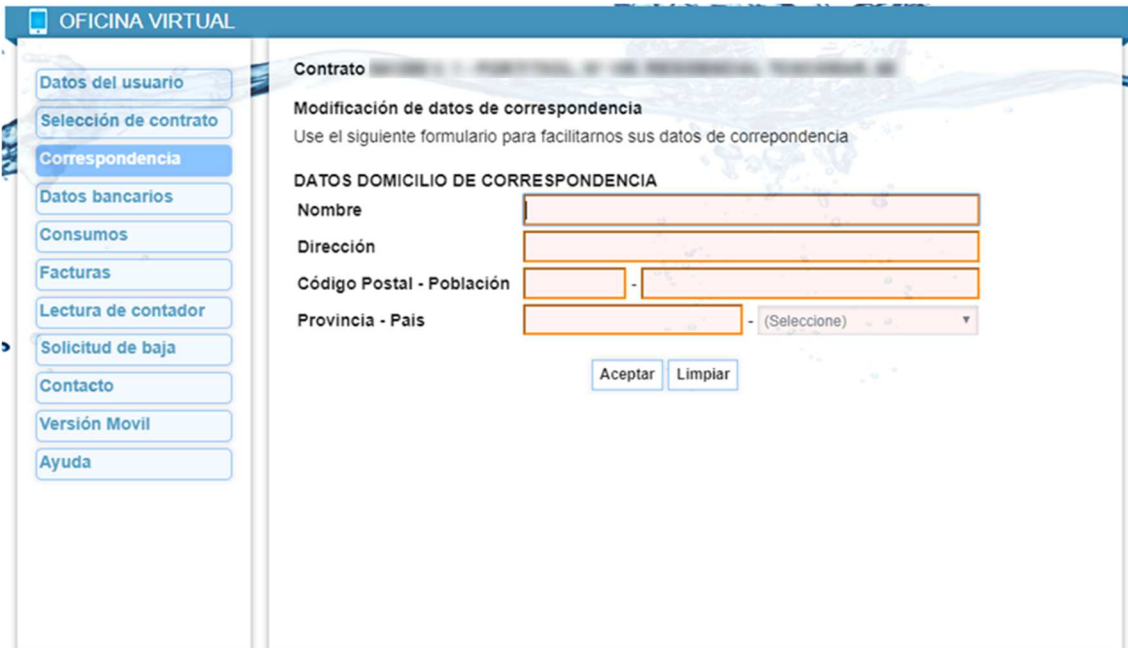
- Modificar sus datos personales
- Remitir cualquier duda, queja o sugerencia.

Para acceder a las distintas gestiones que ofrece la plataforma utilice el menú de la parte izquierda de la web.



7. Correspondencia

Desde este apartado podrá modificar la dirección asociada a su inmueble para recibir la correspondencia.



OFICINA VIRTUAL

Contrato

Modificación de datos de correspondencia
Use el siguiente formulario para facilitarnos sus datos de correspondencia

DATOS DOMICILIO DE CORRESPONDENCIA

Nombre

Dirección

Código Postal - Población -

Provincia - País - (Seleccione)

Para cambiar la información, cumplimente las casillas

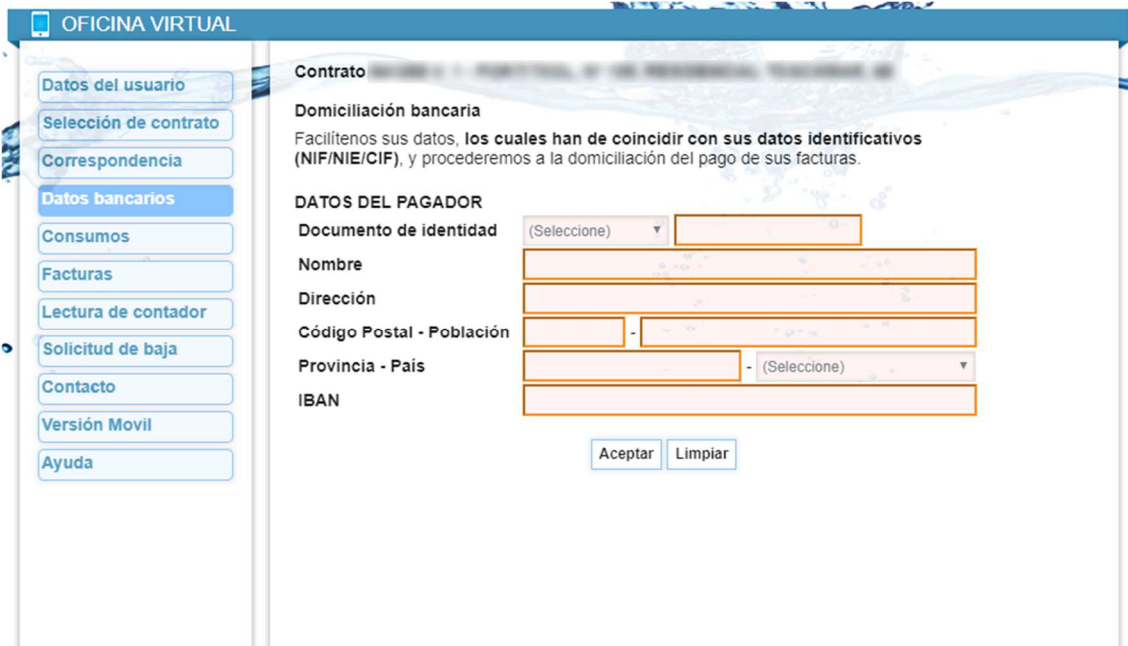
- Nombre
- Dirección
- Código Postal y Población.
- Provincia y País

Los datos que figuran en la cabecera como “Datos del Solicitante” son sus datos de usuario en la oficina, una vez introducidos los datos, pulse **Aceptar**.

El formulario le ofrece la posibilidad de borrar la información introducida pulsando el botón **Limpiar**.

8. Datos bancarios

Desde este apartado podrá facilitar los datos bancarios para la domiciliación de sus recibos o modificar los existentes.



Si desea pagar los recibos a través de su entidad financiera, complete el formulario.

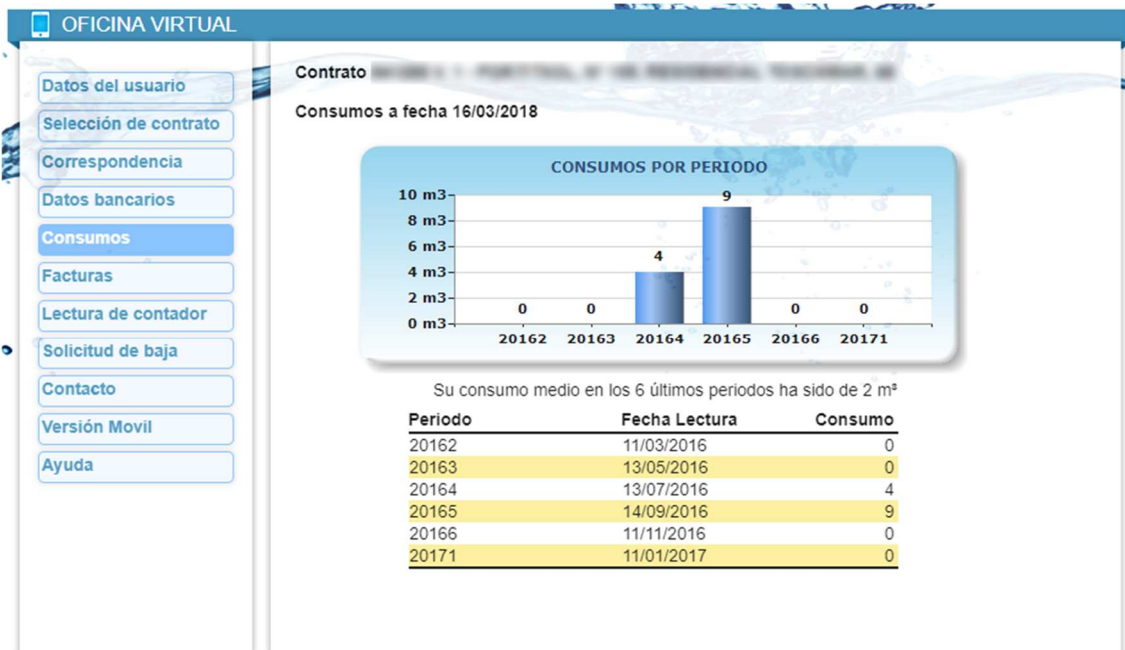
Una vez introducidos los datos, pulse **Aceptar**.

El formulario le ofrece la posibilidad de borrar la información introducida pulsando el botón **Limpiar**.

9. Consumos

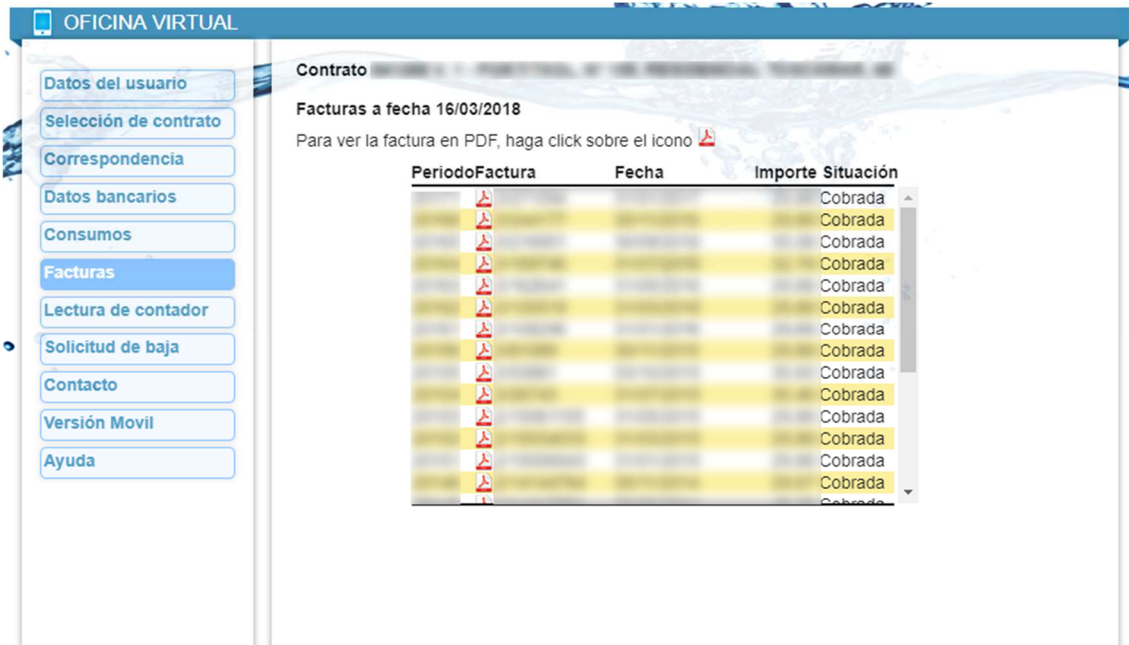
En este apartado se muestran los consumos facturados en cada uno de los Periodos, así como su consumo medio en los últimos periodos. También puede ver las fechas de lectura en la tabla situada bajo la gráfica de consumos.


Además, se ofrece una gráfica comparativa de consumo por periodo.



10. Facturas

Esta sección de la Oficina Virtual muestra un listado con las facturas emitidas para el inmueble seleccionado, mostrando el periodo de facturación, la numeración de la factura, la fecha, el importe y la situación de la misma.



Es posible descargar una copia de la factura pulsando en el icono que aparece junto al número de cada documento. 



Para comenzar el proceso de descarga, vuelva a pulsar sobre el icono en el cuadro de diálogo que se abrirá.

Pulse **Aceptar** para cerrar la ventana de descarga.

11. Lectura de contador

Desde este apartado Ud. podrá facilitar la lectura que refleja su contador en cualquier momento.

En la parte superior de la ficha aparecerá la dirección del contrato seleccionado.

OFICINA VIRTUAL

Contrato

Autolectura del contador
Rellene el siguiente formulario para facilitarnos la lectura de su contador

DATOS DEL SOLICITANTE

Nombre

N.I.F./C.I.F.


E-mail de contacto

Teléfono de contacto

DATOS DEL DOMICILIO DE SUMINISTRO

Número de contrato 541288

Lectura del contador (m³)

Fecha 

Los datos del Solicitante vienen rellenos con la información de usuario.

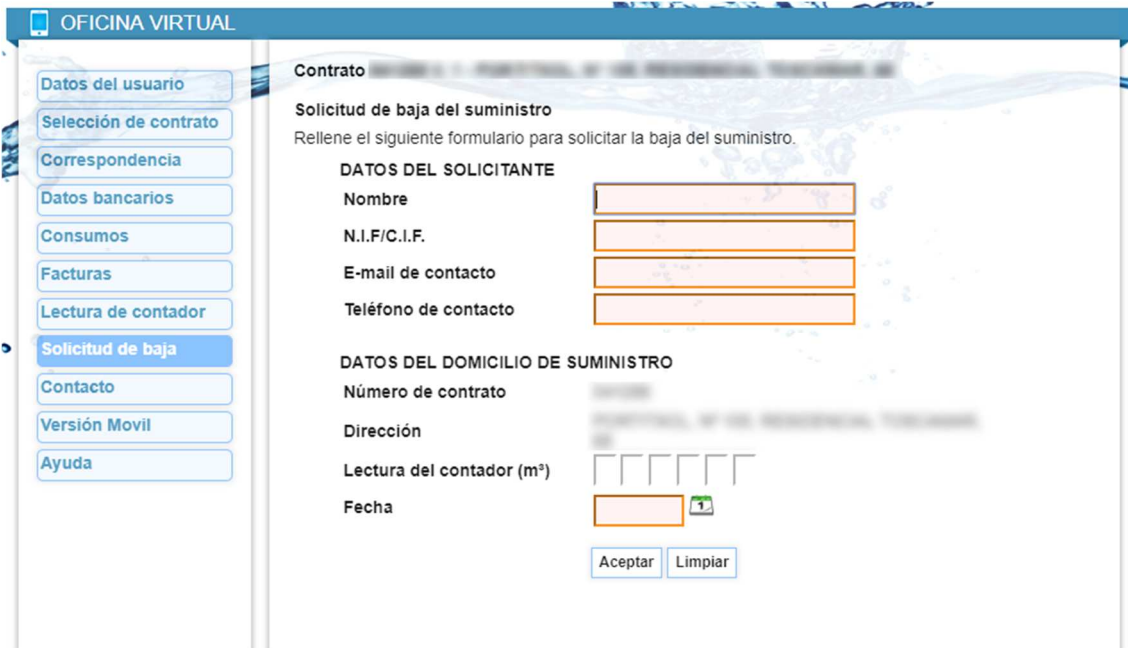
Introduzca la lectura que figura en su contador, solo los dígitos referentes a los m³, descartando los decimales o números rojos que aparecen en el aparato de medida.

A continuación introduzca la fecha de la lectura en formato día/mes/año, o bien seleccione el calendario adjunto y elija la fecha correspondiente.

Finalmente, pulse **Aceptar** para registrar la lectura.

12. Solicitud de baja

Aunque desde la Oficina Virtual no es posible tramitar la baja definitiva del servicio, sí puede iniciar el proceso.



The screenshot shows the 'OFICINA VIRTUAL' interface. On the left is a navigation menu with buttons for 'Datos del usuario', 'Selección de contrato', 'Correspondencia', 'Datos bancarios', 'Consumos', 'Facturas', 'Lectura de contador', 'Solicitud de baja' (highlighted), 'Contacto', 'Versión Móvil', and 'Ayuda'. The main content area is titled 'Contrato' and 'Solicitud de baja del suministro'. It instructs the user to 'Rellene el siguiente formulario para solicitar la baja del suministro.' The form is divided into two sections: 'DATOS DEL SOLICITANTE' and 'DATOS DEL DOMICILIO DE SUMINISTRO'. The 'DATOS DEL SOLICITANTE' section includes fields for 'Nombre', 'N.I.F./C.I.F.', 'E-mail de contacto', and 'Teléfono de contacto'. The 'DATOS DEL DOMICILIO DE SUMINISTRO' section includes fields for 'Número de contrato', 'Dirección', 'Lectura del contador (m³)' (with a grid of input boxes), and 'Fecha' (with a date picker). At the bottom of the form are 'Aceptar' and 'Limpiar' buttons.

Los datos del Solicitante vienen rellenos con la información de usuario.

Para tramitar la solicitud de baja es necesario facilitar la fecha de baja deseada, así como la lectura actual del contador.

Finalmente, pulse **Aceptar** para iniciar el trámite de baja.

Una vez recibida su solicitud, se le informará de los trámites necesarios para que la baja del servicio sea efectiva.

13. Contacte con nosotros

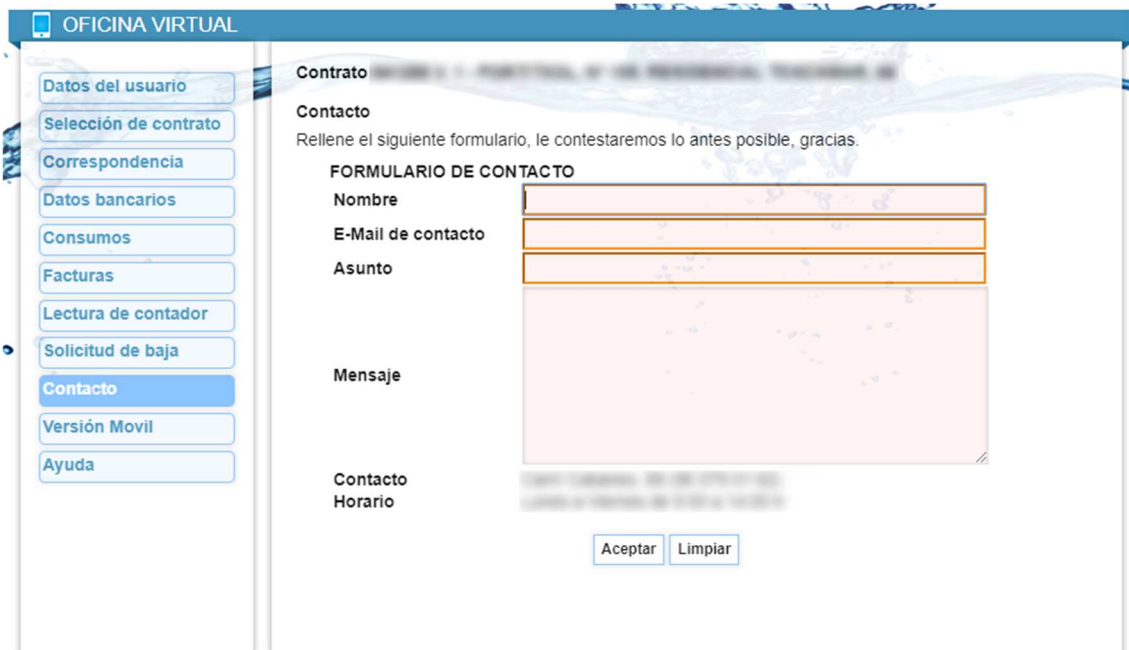
El formulario de Contacto permite enviar cualquier consulta, queja y/o sugerencia.

Indíquenos su Nombre y un correo de contacto.

Resuma el contenido de su petición en el campo Asunto.

Detalle su consulta, queja o sugerencia en el campo Mensaje.

Complete el campo de Verificación de Seguridad, si realiza la consulta sin estar registrado, y finalmente, pulse **Aceptar** para enviar su consulta.



OFICINA VIRTUAL

Contrato

Contacto

Rellene el siguiente formulario, le contestaremos lo antes posible, gracias.

FORMULARIO DE CONTACTO

Nombre

E-Mail de contacto

Asunto

Mensaje

Contacto

Horario

Aceptar Limpiar

También mostramos los datos de contacto de la oficina física.

14. Versión Móvil

Si accede a la oficina mediante un terminal móvil, puede utilizar este enlace para mostrar la versión adaptada de la oficina, donde podrá realizar los mismos trámites en la versión adaptada para terminales móviles.



The screenshot shows a mobile application interface titled "Oficina online". At the top, there is a blue header with a white information icon and the text "Oficina online". Below the header, a yellow banner reads "Bienvenido a la oficina online". The main content area contains the following text: "Para acceder introduzca su documento de identificación y su contraseña. Seleccione su población y a continuación haga click en 'Entrar'." and "En caso de no estar dado de alta en el servicio 'oficina online' puede hacer click en 'Registro' para disfrutar de todas las ventajas de la oficina online." Below this text, there are three input fields: "Población" with a dropdown menu showing "(Seleccione)", "Usuario" with a text input field, and "Contraseña" with a text input field. At the bottom of the form is a blue button with a white checkmark icon and the text "Entrar". The bottom of the screen shows the standard Android navigation bar with back, home, and recent apps icons.

15. Ayuda

Enlace a este documento.