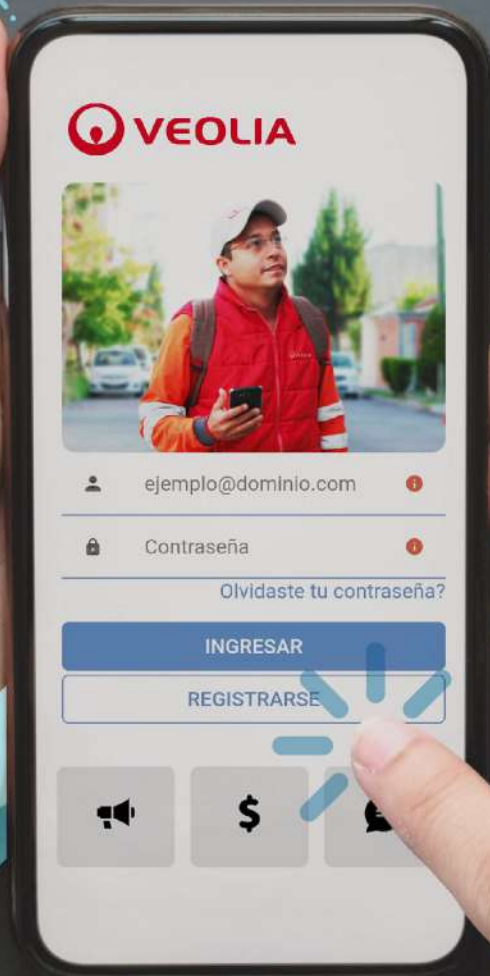


APP VEOLIA AGUASCALIENTES MANUAL DE USUARIO



BIENVENIDO

Con la aplicación Veolia - Aguascalientes puedes revisar tus facturas, consumos, recibir notificaciones de interés, registrar en tiempo real tus solicitudes, entre otros beneficios creados para ti, pensados en ofrecer una experiencia de servicio segura, fácil y rápida desde la comodidad de tu teléfono inteligente.

¿DÓNDE PUEDO DESCARGARLA?

La aplicación se encuentra disponible en las tiendas Play Store para teléfonos con sistema operativo Android y App Store para teléfonos con sistema operativo IOS.



INICIO

Esta App te permitirá interactuar con Veolia, habilitamos servicios online como solicitudes, históricos de consumo, datos de facturación, consulta de saldo, pago en línea, además de podrás contactar con uno de nuestros asesores vía Call Center.

A continuación se indican las opciones y funciones con las que cuenta la aplicación móvil:

The image shows a smartphone displaying the Veolia app's login screen. The screen features the Veolia logo at the top, a photo of a worker in a red jacket, and input fields for email and password. Below these are buttons for 'INGRESAR' and 'REGISTRARSE'. At the bottom, there are three icons: a megaphone, a dollar sign, and a speech bubble. Dotted lines connect these elements to descriptive text boxes around the phone.

USUARIO
Ingresa tu correo electrónico.

CONTRASEÑA
Debe tener una combinación de minúsculas, mayúsculas, números y signos con un mínimo de 8 caracteres.

INGRESAR
De ser exitosa la información ingresada, podrás tener acceso a la aplicación.

¿OLVIDASTE TU CONTRASEÑA?
Debes ingresar el email que agregaste al inicio y dar clic en el botón **“Recuperar contraseña”**. Posteriormente recibirás un correo con tu contraseña.

REGISTRARSE
Haz clic para iniciar el registro. Después, llena los campos con la información solicitada en el formulario que se despliegue.

REPORTE
Esta opción te permite cargar una foto relacionada al daño que quieras reportar con relación a tu servicio.

RECAUDADORES
Muestra los puntos de recaudo externos.

CONTACTO
Presenta los diferentes canales para contactar a Veolia Aguascalientes.

ELEMENTOS DE NAVEGACIÓN

CONTACTO

BUZÓN



REGISTRO

- 1 Si eres un nuevo usuario de la aplicación, debes registrar tus datos.
- 2 Aceptar los términos y condiciones y presionar el botón **“Registrarse”**.

*El campo de **Identificación** deberá llenarse con la INE o CURP del usuario.

Smartphone screen showing the registration form with the following fields and options:

- Identificación*
- Nombres*
- Dirección*
- Teléfono*
- Confirmar correo*
- Contraseña*
- Confirmar contraseña*
- Acepto los términos y condiciones
- REGISTRARSE

Smartphone screen showing the 'Agregar Cuenta' screen with the following content:

← Agregar Cuenta

¡Bienvenido!
Para realizar cualquier tipo de consulta, ingrese un cuenta dando clic en la opción +

+

- 3 Selecciona aquí para agregar.

Smartphone screen showing the 'Agregar cuenta' form with the following fields and options:

← Agregar cuenta

Factura*:

N° Cuenta*:

Alias*: "Casa"

Acepto la recepción de facturas, promociones y noticias a través de correo electrónico y por SMS.

AGREGAR

- 4 Deberás tener a mano tu último recibo y agregar el número de recibo, cuenta, un alias y haz clic en **“Agregar”** para dar de alta tu cuenta.

Smartphone screen showing a security code notification message:

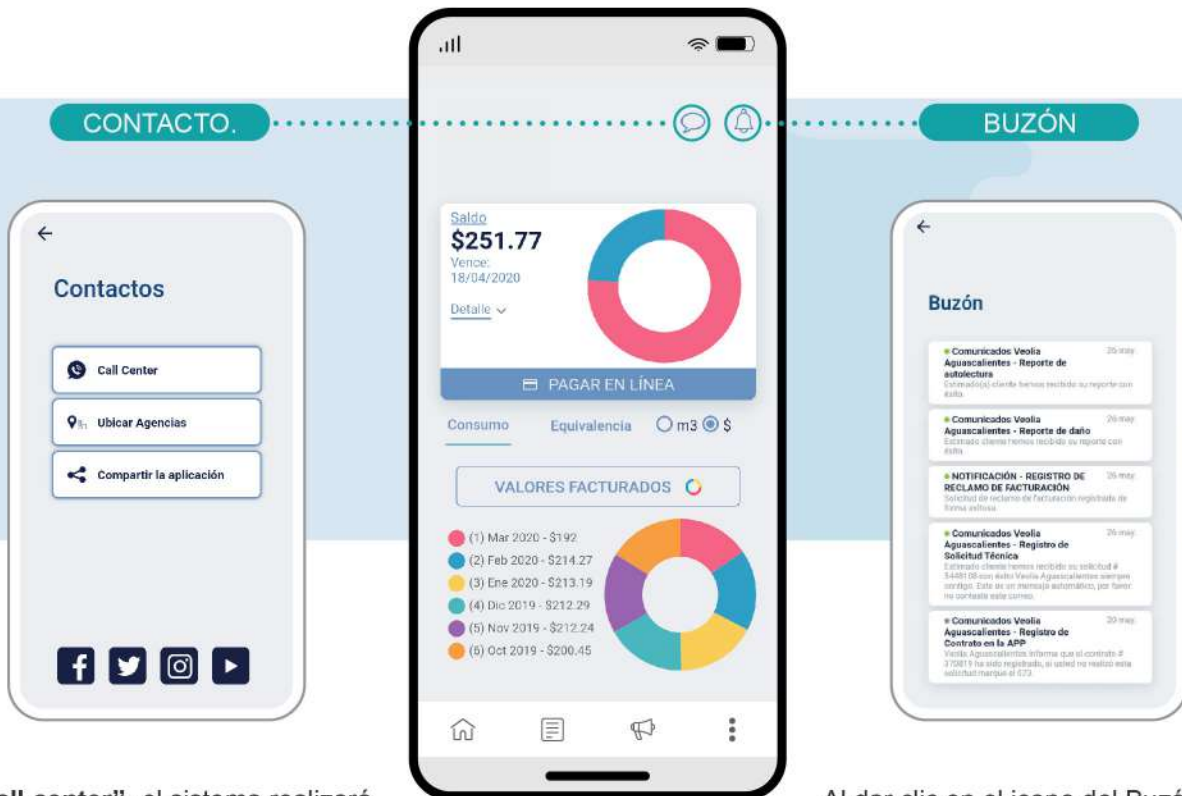
Hemos enviado el código de seguridad a su correo correo@mail.com (Tiempo de expiración 5 minutos). En caso de no recibir el código, comuníquese al 073.

923406

OK

Una vez creada la cuenta, se enviará un código de seguridad al correo registrado para acceder a las opciones de la app.

CONTACTO Y BUZÓN



“**Call center**”- el sistema realizará una llamada al 073.

“**Ubicar agencias**”, - el sistema mostrará el mapa con las salas de atención.

“**Compartir la aplicación**”- el sistema permite compartir la aplicación por medio de un link.

Además, como canales de contacto se incluyen las redes sociales de Veolia Aguascalientes.

Al dar clic en el icono del Buzón, aparecerán tus notificaciones.

Éstas pueden ser:

- Emisión de la factura
- Agradecimiento de pago
- Aviso de corte
- Ejecución de corte
- Vencimiento de convenios de pagos
- Agradecimiento de pago de servicio
- Registro de contrato
- Registro de solicitudes y reclamos
- Aceptación de usuario para la recepción de facturas, promociones y notificaciones a través de medios electrónicos y SMS.



HOME



En esta sección se presenta la información a detalle de la cuenta como saldo, fecha de vencimiento, gráfica de la deuda por tipo de concepto y color. Si la cuenta está al corriente, la gráfica se presentará de color verde.

Muestra el historial de consumo de los últimos seis meses, reflejando el valor en \$ y m3 dependiendo de la selección que haga el usuario.

Al presionar el botón de "Valores facturados" se cambia el tipo de gráfica de barras a circular y viceversa.



Equivalencia de consumo muestra el consumo anterior y actual para indicar al cliente si tiene o no ahorro.

Muestra imagen de equivalencia de consumo (garrafón, pipa o piscina) dependiendo del consumo de ese mes y una descripción de cuánto equivale cada imagen.

PAGO EN LÍNEA



Al dar clic en el botón “Pagar En Línea” del home page, se direcciona al link de pago en línea.

Pago en Línea

PAGO EN LÍNEA

Para realizar el pago llene los espacios en color gris con los datos que aparecen en su recibo y tome en cuenta las siguientes consideraciones:

- Tu recibo no debe estar vencido, pues el número de referencia es válido hasta antes de la fecha de vencimiento que indica el recibo.
- El monto a pagar debe ser el total señalado en el recibo.
- Puedes realizar el pago con una tarjeta de crédito

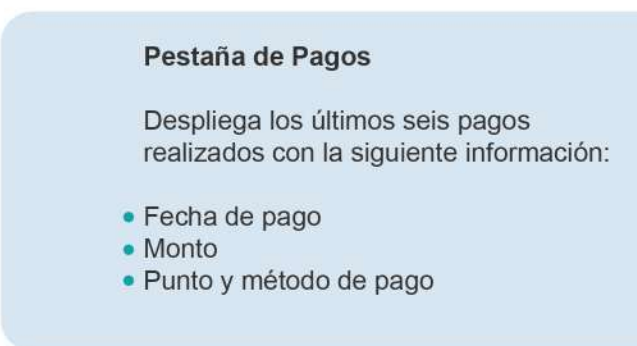
FACTURAS Y PAGOS



Pestaña de Facturas

Muestra los últimos seis recibos de consumo de agua con la siguiente información:

- Fecha de Emisión
- Fecha de Vencimiento
- Valor
- Estado actual del recibo
- Puedes descargar cada recibo



Pestaña de Pagos

Despliega los últimos seis pagos realizados con la siguiente información:

- Fecha de pago
- Monto
- Punto y método de pago



REPORTES Y TRÁMITES



Esta sección permite consultar el estado de mis trámites y solicitudes, así como también ingresar solicitudes técnicas, aclaraciones y reportar daños.

En esta opción podrás realizar las siguientes acciones:

Consulta de trámites y reclamos

- Tipo y fecha de reclamo
- Fecha de reclamo
- Número de solicitud
- Estado

Solicitudes técnicas

- Escombros en arroyo o banqueta
- Alcantarillado
- Baja presión
- Falta de agua
- Fuga en área de medidor
- Fuga en toma de agua

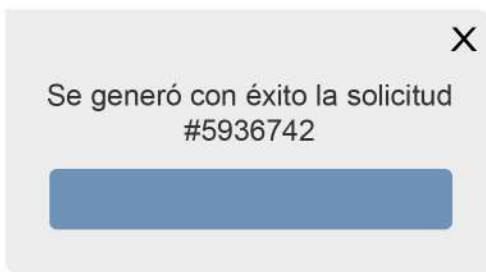
Reclamos por facturación

- Inconformidad con el consumo facturado
- Cobro de servicio no prestados
- Inconformidad con la lectura facturada
- Inconformidad con el servicio de cajero

Reportar Daños

- Fuga de agua potable
- Falta de tapa de alcantarilla
- Desborde de agua
- Denuncia fraudes

Posterior al registro de cualquier reporte o trámite, se generará un folio de solicitud.



OTRAS OPCIONES



Puedes consultar otras funcionalidades como:

- Datos de cliente y medidor
- Puntos de pago
- Servicios
- Preguntas frecuentes
- Cambiar contraseña
- Editar perfil

Datos de Cliente

Nº. Cuenta:

Nombre de Propietario:

Identificación del Propietario:

Dirección:

Uso servicio:

Datos de Medidor

Tipo medidor:

23 - Medidor de Acreditación

Serie Medidor:

Puntos de recaudo

benévotos

Telecomm

BBVA

CIRCLE K

qiboo

QWIK PAY

Walmart

OXXO

VEOLIA

Preguntas Frecuentes

1.- ¿Cuál es el horario de atención en Call Center y Oficinas de Atención al cliente?

- Call center 24/7
- Horarios de asist. de atención

Horario de Lunes a Viernes de 8:00 a 17:00hrs

Oficinas:	D. Gustavo Torres #109, Col. Cuatrecasas
Oficina:	Av. José Martí Gómez #128, Local 1, Escalón de las Estrellas
Oficina:	Walmart 110, Zona Centro

Horario de Lunes a Viernes de 8:00 a 17:00hrs y Sábado de 9:00 a 14:00hrs

Oficinas:	111, Milanova, Av. General G. Gómez, Milanova, Col. Centro
-----------	--

Cambiar Contraseña

Contraseña actual*:

La nueva contraseña debe tener al menos una letra mayúscula, una minúscula, un número y un carácter especial (@#%). Un total de 8 caracteres.

Nueva contraseña*:

Confirmar contraseña*:

ACTUALIZAR

Editar Perfil

Correo Electrónico*:

osbarbosa@hotmail.com

Nombre completo*:

Identificación*:

Dirección*:

Teléfono*:

ACTUALIZAR

APP VEOLIA AGUASCALIENTES MANUAL DE USUARIO

