

Arteixo / Sumarte

MANUAL OFICINA VIRTUAL

Índice

1.	Acceso a la plataforma de 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 plataforma de 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 Movil
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)

The screenshot shows a registration form titled "Registro". At the top, it states: "Rellenando el siguiente formulario recibirá a través de correo electrónico su clave de acceso." The form is divided into several sections:

- Población:** A dropdown menu with the text "(Seleccione)".
- Datos de Referencia:** A single text input field.
- Documento de Identidad - Contrato:** Two text input fields separated by a hyphen.
- Datos de su Última Factura:** Three text input fields for "Serie y Numero:", "Importe:", and "Teléfonos de contacto".
- Correo Electronico:** A single wide text input field.
- Suscripción a factura electrónica:** A checkbox.
- He leído y acepto las condiciones para darme de alta en la Oficina Virtual:** A checkbox with an information icon to its left.
- Verificación de seguridad:** A text input field.

At the bottom of the form, there are three buttons: "Aceptar", "Limpiar", and "Regenerar". The "Regenerar" button is positioned to the right of the "Y2EEVN" logo.

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.

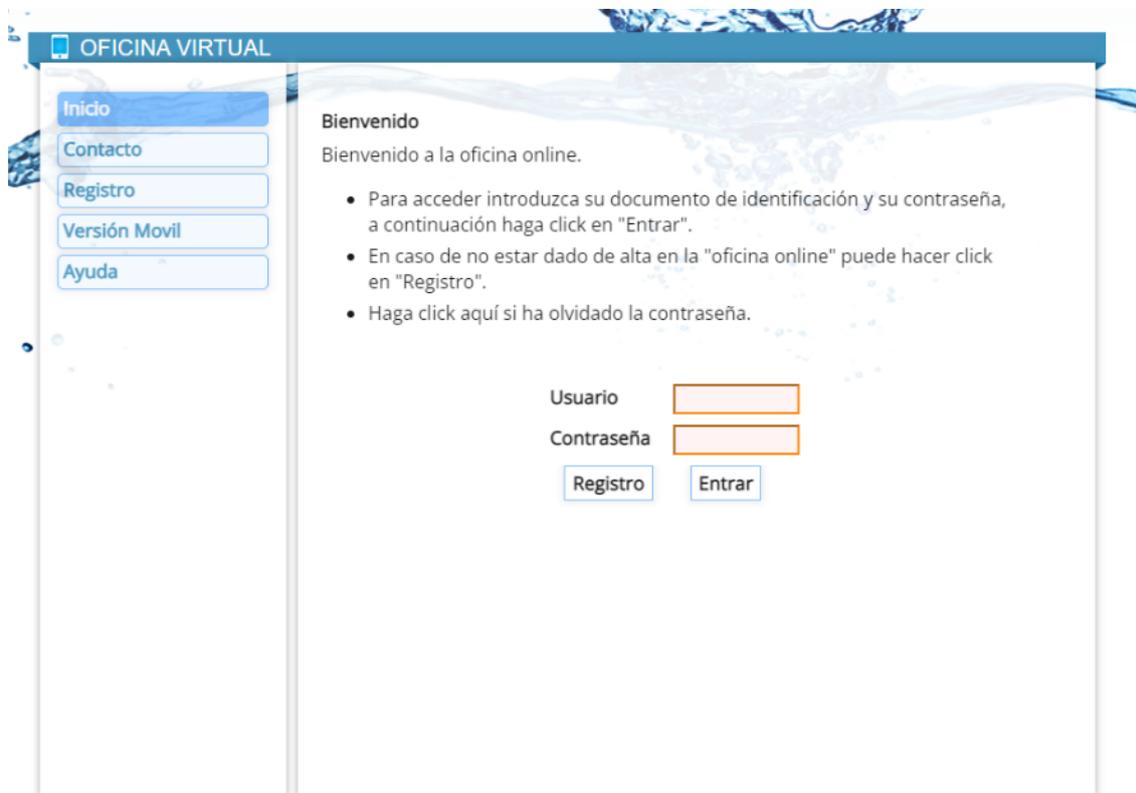
Arteixo / Sumarte

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.



OFICINA VIRTUAL

Inicio
Contacto
Registro
Versión Movil
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

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".

OFICINA ONLINE

Desconexión

Contrato

Datos del usuario
Estos son los datos de los que disponemos. Por favor, si alguno de ellos no es correcto, le rogamos lo actualice.

DATOS DE USUARIO

Usuario

Apellidos y Nombre

Teléfonos de contacto

E-mail de contacto

Recibir factura electrónica

Cambiar contraseña

Aceptar Limpiar

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

Cambiar contraseña

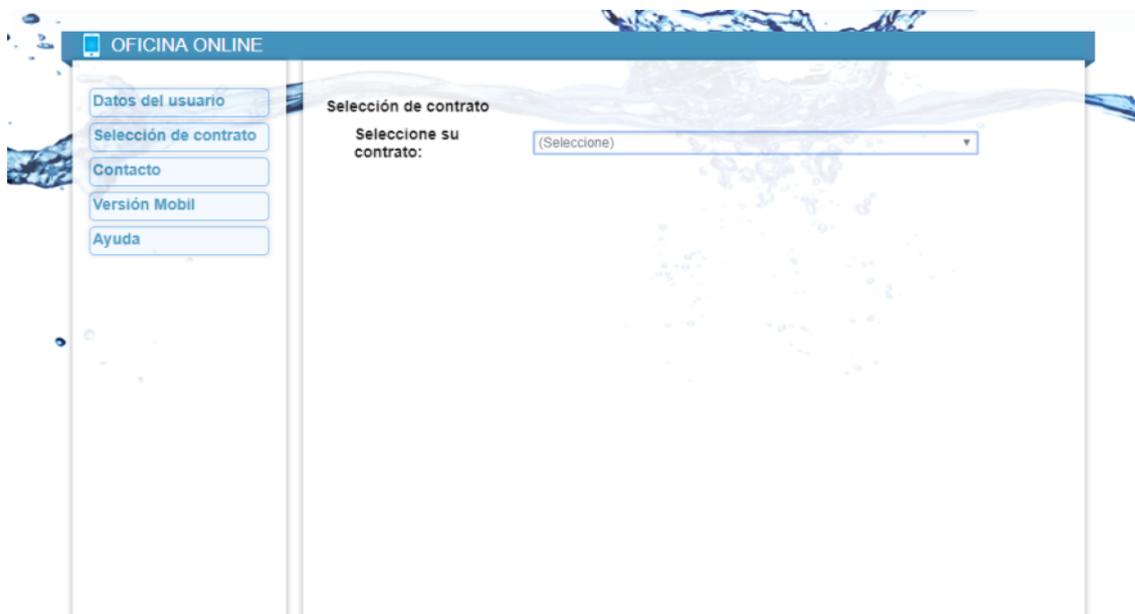
Contraseña

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.

OFICINA VIRTUAL

Contrato

Domiciliación bancaria
Facilítenos sus datos, los cuales han de coincidir con sus datos identificativos (NIF/NIE/CIF), y procederemos a la domiciliación del pago de sus facturas.

DATOS DEL PAGADOR

Documento de identidad (Seleccione)

Nombre

Dirección

Código Postal - Población -

Provincia - País - (Seleccione)

IBAN

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

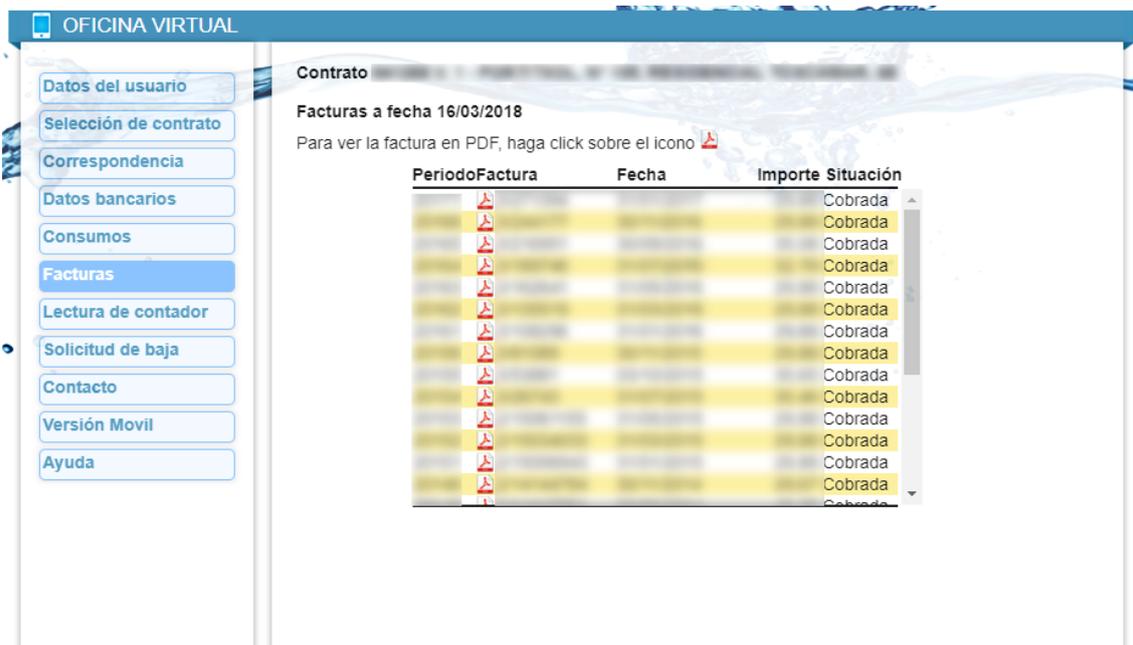
En este apartado se muestran los consumos facturados en cada uno de los Periodos, así como su consumo medio en los últimos periodos. También puede ver las fechas de lectura en la tabla situada bajo la gráfica de consumos.

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



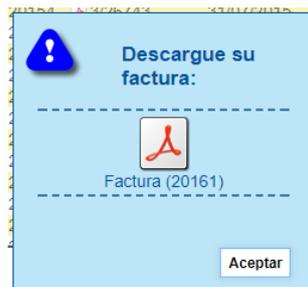
10. Facturas

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.



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' (highlighted), 'Lectura de contador', 'Solicitud de baja', 'Contacto', 'Versión Movil', and 'Ayuda'. The main content area displays 'Contrato' information and 'Facturas a fecha 16/03/2018'. Below this, a table lists invoices with columns for 'PeriodoFactura', 'Fecha', 'Importe', and 'Situación'. Each row includes a red Adobe PDF icon for downloading. The 'Situación' column for all visible rows is 'Cobrada'.

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.

The screenshot shows a web interface for 'OFICINA VIRTUAL'. On the left is a vertical menu with buttons for 'Datos del usuario', 'Selección de contrato', 'Correspondencia', 'Datos bancarios', 'Consumos', 'Facturas', 'Lectura de contador' (highlighted), 'Solicitud de baja', 'Contacto', 'Versión Movil', and 'Ayuda'. The main content area is titled 'Contrato' and 'Autolectura del contador'. It contains a form with the following fields: 'Nombre', 'N.I.F./C.I.F.', 'E-mail de contacto', and 'Teléfono de contacto' under the heading 'DATOS DEL SOLICITANTE'. Under 'DATOS DEL DOMICILIO DE SUMINISTRO', there are fields for 'Número de contrato' (pre-filled with 541288), 'Lectura del contador (m³)' (a grid of seven input boxes), and 'Fecha' (a date input box with a calendar icon). At the bottom of the form are 'Aceptar' and 'Limpiar' buttons.

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 Movil, and Ayuda. The main content area is titled 'Contrato' and 'Solicitud de baja del suministro'. It contains the instruction: 'Rellene el siguiente formulario para solicitar la baja del suministro.' Below this are 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, all of which are pre-filled with user information. The 'DATOS DEL DOMICILIO DE SUMINISTRO' section includes fields for Número de contrato, Dirección, Lectura del contador (m³) (represented by six empty boxes), and Fecha (with a calendar icon). 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

Datos del usuario
Selección de contrato
Correspondencia
Datos bancarios
Consumos
Facturas
Lectura de contador
Solicitud de baja
Contacto
Versión Movil
Ayuda

Contrato

Contacto

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

FORMULARIO DE CONTACTO

Nombre

E-Mail de contacto

Asunto

Mensaje

Contacto

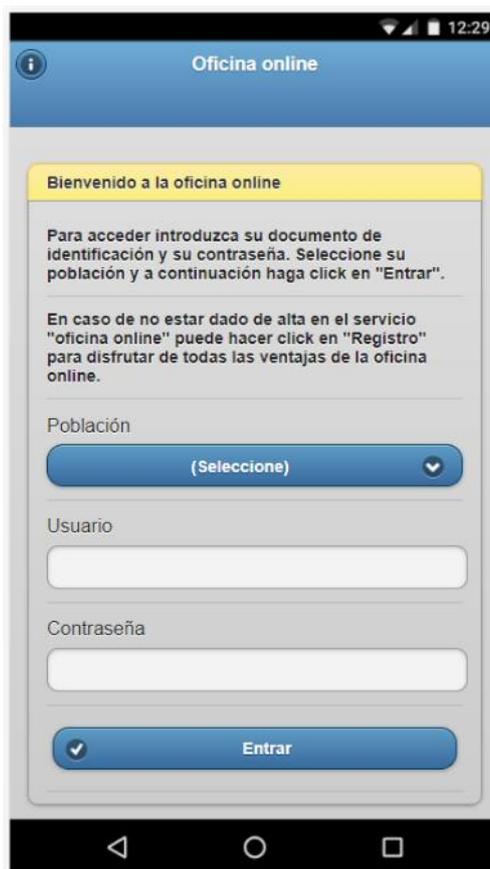
Horario

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 displays the mobile interface of the 'Oficina online' application. At the top, there is a blue header with the text 'Oficina online' and a status bar showing the time as 12:29. Below the header, a yellow banner contains the text 'Bienvenido a la oficina online'. The main content area is white and 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 checkmark icon and the text 'Entrar'. The bottom of the screen shows the standard Android navigation bar with back, home, and recent apps buttons.

15. Ayuda

Enlace a este documento.