

## Aplicación Web: Pagos en línea, consultas y reclamos



**Guía para el usuario**  
**Preguntas Frecuentes**  
**Noviembre - 2020**

## Guía para el Usuario

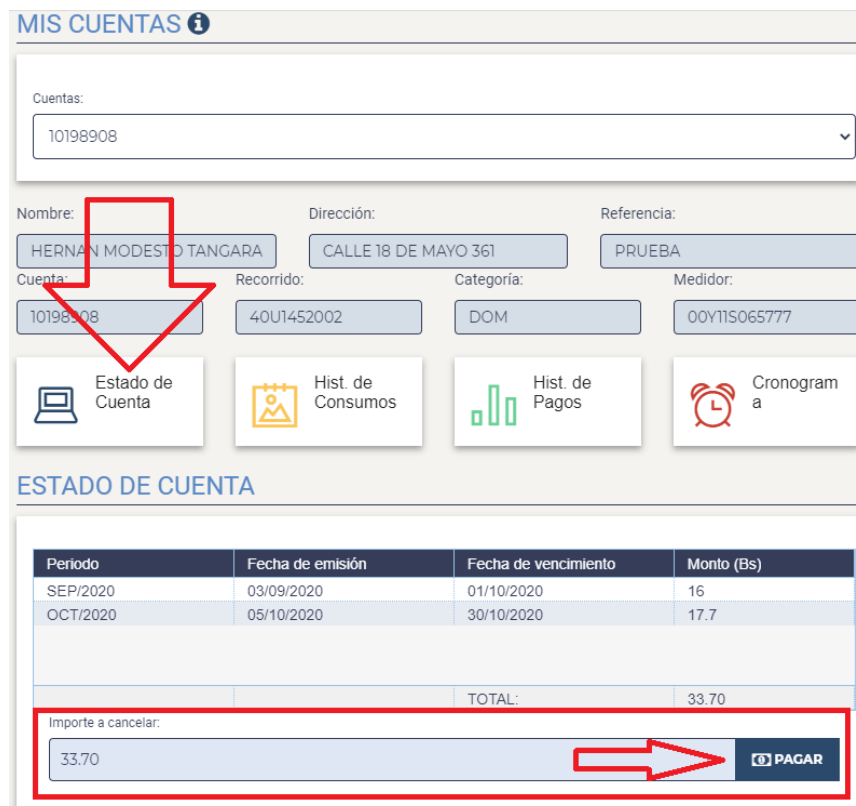
Este documento tiene como objetivo brindarle orientación, información complementaria y ayudarle con algunas dudas que tenga durante el uso de nuestra aplicación web.

**Nota: Todo usuario necesita conexión a internet, o servicio de megas en cualquier dispositivo para navegar en este servicio.**

### 1. ¿Qué documentos necesito tener a la mano para pagar a través de la aplicación?

Es importante inicialmente registrar su cuenta en la WEB-APP, y tener a la mano su tarjeta de Débito o Crédito.

Con su registro y su tarjeta no es necesario ningún otro documento, la aplicación le dará la información del estado de su deuda en el menú **“Mis Cuentas”**, opción **“Estado de Cuenta”** y la habilita el botón **“Pagar”**



The screenshot shows the 'MIS CUENTAS' interface. At the top, there's a search bar for 'Cuentas' with the value '10198908'. Below this, account details are displayed in a grid: Nombre: HERNAN MODESTO TANGARA, Dirección: CALLE 18 DE MAYO 361, Referencia: PRUEBA, Cuenta: 10198908, Recorrido: 40U1452002, Categoría: DOM, and Medidor: 00Y11S065777. There are four icons for 'Estado de Cuenta', 'Hist. de Consumos', 'Hist. de Pagos', and 'Cronograma'. Below this is the 'ESTADO DE CUENTA' section with a table showing payment periods and amounts. A red box highlights the 'Importe a cancelar' field with the value '33.70' and the 'PAGAR' button.

Periodo	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Monto (Bs)
SEP/2020	03/09/2020	01/10/2020	16
OCT/2020	05/10/2020	30/10/2020	17.7
TOTAL:			33.70

Importe a cancelar: 33.70 **PAGAR**

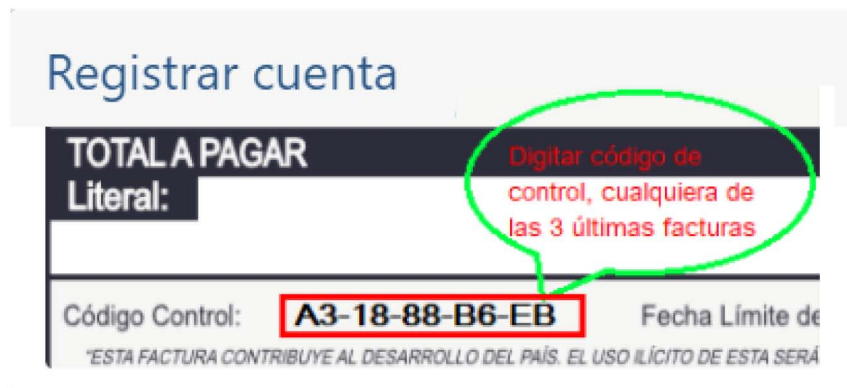
## 2. ¿Necesito confirmar con mi banco alguna autorización para el monto de esta transacción antes de iniciar?

Si, es importante que usted consulte con su banco los procedimientos o autorizaciones que deberá seguir para realizar este tipo de transacciones.

Cada banco procede de diferente manera.

## 3. ¿Cómo puedo Registrar mi cuenta en la aplicación?

Debe contar con una de las tres últimas Facturas de Agua, buscar en su factura el “Código de Control” e ingresar los datos en la Funcionalidad “Registrar Cuentas”.



Registrar cuenta

TOTAL A PAGAR  
Literal:

Código Control: **A3-18-88-B6-EB** Fecha Límite de

ESTA FACTURA CONTRIBUYE AL DESARROLLO DEL PAÍS. EL USO ILÍCITO DE ESTA SERÁ

## 4. ¿Una vez que haya cancelado el monto de mi factura a través de la aplicación, como tengo constancia de que mi pago ha sido efectivo?

Recibirá un mensaje a su correo electrónico sobre la transacción realizada.

De la siguiente manera:



EPSAS MOVIL

La transacción fue exitosa.

Con el siguiente detalle:

Cuenta: 50001204

Recorrido: 13E0100120

Cliente: GUTIERREZ TORREZ EVA

Periodo	Numero de Factura	Monto
OCT/2020	597670	61.2 Bs.
	Importe total:	61.2 Bs.

Gracias,  
EPSAS MOVIL

Adicionalmente puede verificar, en la misma aplicación en el menú **“Mis Cuentas”**, opción **“Hist. De Pagos”**, con la leyenda **“Aplicación Móvil”**.

**MIS CUENTAS**

Cuentas: 10000123

Nombre: Dirección: Referencia: TICS

Cuenta: Recorrido: Categoría: DOM Medidor:

Estado de Cuenta | Hist. de Consumos | **Hist. de Pagos** | Cronograma

**HISTÓRICO DE PAGOS**

Fecha de Pago	Periodo	Fecha Emisión	Fecha Vencimiento	Lugar de Pago	Monto (Bs)	N° de Factura	Categoría	Código de Co.	Tipo de Factura
06/10/2020	SEP/2020	12/09/2020	10/10/2020	APLICACION MOVIL	9.3	1050702	DOM SOL	A6-9C-1C-C0-	FACTURA MENSUAL
04/09/2020	AGO/2020	13/08/2020	11/09/2020		12.4	752588	DOM SOL	2A-75-DE-71	FACTURA MENSUAL
04/09/2020	JUL/2020	13/07/2020	12/08/2020	BANCO SOLIDARIO S...	10.6	468548	DOM SOL	01-8F-2D-C0	FACTURA MENSUAL

**5. ¿Puedo pagar más de una factura de la misma cuenta, en una sola transacción?**

En la aplicación debe pagar toda la deuda que esté vigente, no hay pagos por mes o facturas, es por el total.

**6. ¿En el caso de que la transacción no se haya realizado con éxito o tengo problemas en el proceso, donde puedo solicitar orientación?**

Debe consultar el extracto de su cuenta bancaria, de existir el abono debe comunicarse con su banco para las gestiones con la Red Enlace.

## 7. ¿Tengo facturas vencidas, puedo pagar por la aplicación?

Si tiene más de tres meses vencidos, **NO** podrá pagar por la aplicación, la aplicación emitirá un mensaje en los casos en que no pueda pagar:

*“Tiene cargos y deudas pendientes, favor pasar por nuestra Empresa para regularizar las mismas.”*

### MIS CUENTAS ?

Cuentas:

Nombre:

Dirección:


Referencia:


Cuenta:


Recorrido:


Categoría:

Medidor:

  
 Estado de Cuenta

  
 Hist. de Consumos

  
 Hist. de Pagos


  
 Cronograma

### ESTADO DE CUENTA

Periodo	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Monto (Bs)
JUN/2020	01/06/2020	26/06/2020	14.2
JUL/2020	01/07/2020	29/07/2020	59.1
AGO/2020	01/08/2020	28/08/2020	62.7
SEP/2020	01/09/2020	29/09/2020	66.2
TOTAL:			230.60

**Estimado Usuario:**  
**TIENE CARGOS Y DEUDAS PENDIENTES, FAVOR PASAR POR NUESTRA EMPRESA PARA REGULARIZAR LA MISMA.**

Importe a cancelar:

 PAGAR