

AQUATEL 073

SEGUIMIENTO Y NUEVOS REPORTES DESDE LA PAGINA WEB

Ahora ya puedes reportar fallas en el servicio tales como fugas, falta de suministro y otros problemas desde la página web de JAPAMI. Además de dar seguimiento puntual a los problemas reportados al 073.

INDICE

1. Procedimiento de acceso ([Página 1](#))
2. Seguimiento de fallas reportadas al 073
 - a) Seguimiento por Folio ([Página 3](#))
 - b) Seguimiento por Cuenta ([Página 4](#))
3. Nuevo reporte al 073 ([Página 5](#))

1. Procedimiento de acceso

- ◆ Ingresa a la página Web de JAPAMI <http://www.japami.gob.mx>
- ◆ Ingresa a la sección correspondiente desde el menú lateral de navegación **Factura y Pago en Línea** o desde el siguiente botón.



FACTURA Y PAGO EN LÍNEA

Consulta tu saldo y paga en línea con tarjeta de crédito. Al registrarte también podrás descargar tu factura electrónica.

- Para tener acceso a los servicios que te ofrece el **Modulo Online** tienes que estar registrado. Introduce tus datos de [INICIO DE SESIÓN](#) o [REGISTRATE](#)



- Al iniciar sesión se muestra la página de inicio.



2. Seguimiento de fallas reportadas al 073

Una vez que has realizado algún reporte al 073, ya sea por medio de llamada telefónica o por medio de la página web, puedes realizar un seguimiento puntual del trabajo realizado con alguna de estas opciones.

a) Seguimiento por Folio

- Ingresa a la opción Aquatel 073



- Escribe el **folio** que te entregaron al momento de hablar al 073, o el **folio** entregado por el sistema al momento de levantar un nuevo reporte.

Seguimiento por Folio

Sirve para consultar:

- Estatus de un reporte realizado al Aquatel


Folio

 *

- Ejemplo de resultado por **Seguimiento por Folio**

Resultados

Folio Consultado

Folio: 0001560643  [Nueva Búsqueda](#)

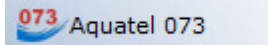
Orden	Fecha	Estatus	Reporte	Ver
0	25/09/15	FINALIZADA	Revisar Toma de Agua Falta de Agua	Ver
1	30/09/15	FINALIZADA	Bacheo por Distritos	Ver
2	02/10/15	FINALIZADA	Recoger Escombros por Distritos	Ver

Orden de realización de los trabajos

Resultados al dar clic en Ver	
Datos de la cuenta en Japami	
<i>Estatus contrato</i> ACTIVO	
Cuenta	119244 Tarifa de CUOTA FIJA
Nombre	Luis Jesús Vázquez Raya
Domicilio	Calle Archipelagos No. 895 2
Colonia	Galaxia El Naranjal
Datos del Reporte Levantado	
Folio	0001560643 Canal TELEFONO
Reporto	LUIS JESÚS VÁZQUEZ RAYA
Fecha Reporte	Fecha Máxima Atención
25/09/2015 14:59	24 Horas 26/09/2015 14:59
Trabajo a Realizar	
00002 Revisar Toma de Agua Falta de Agua	
Observaciones del Usuario	
37 COMENTA QUE NO LE SALE AGUA EN SU CASA	
Respuesta JAPAMI	
Estatus Folio FINALIZADA	
Trabajo Realizado SI 28/09/2015	
Distrito Atención DISTRITO 1	
Inicio	Termino
28/09/2015 11:35	28/09/2015 12:20
Observaciones trabajo realizado	
SE REVISÓ LA TOMA, QUEDÓ CON SERVICIO YA QUE LO TENÍA CORTADO, Y TENÍA PAGADA LA RECONEXIÓN	

b) Seguimiento por No. Cuenta

- Ingresar a la opción Aquatel 073



- Ingresar la Cuenta, Región, Sector y Reparto de tu recibo

Seguimiento por No. Cuenta

Sirve para consultar:

- Todas las Ordenes de Trabajo reportadas a un domicilio en particular
- Reportar fugas, fallas en el servicio y otros problemas.


Cuenta Región Sector Reparto
 * * * *

EJEMPLO JUNTA DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE IRAPUATO, GTO.
Tel. 001 244 2441 - Fax 001 244 2442 - Reportes y Quejas: 073 www.japami.gto.mx

CUENTA 92439 2 REGIÓN 14 SECTOR 447 REPARTO 3420

- Ejemplo de resultados por **Seguimiento por No. Cuenta**

Opciones



folio

Nuevo reporte al domicilio particular
mostrado

Seguimiento de otro folio

Datos de la cuenta en Japami

Estatus contrato **ACTIVO** 073 [Buscar Otra](#)

Cuenta 119244 Tarifa de CUOTA FIJA
 Nombre Luis Jesús Vázquez Raya
 Domicilio Calle Archipiélagos No. 895 2
 Colonia Galaxia El Naranjal

Todos los reportes levantados
a esta Cuenta

Listado de Ordenes de Trabajo reportadas a tu domicilio

Selecciona el Reporte a visualizar

Folio	Fecha	Estatus	Reporte	Ver
0001560643-2	02/10/15	FINALIZADA	Recoger Escombro por Distritos	Ver
0001560643-1	30/09/15	FINALIZADA	Bacheo por Distritos	Ver
0001560643	25/09/15	FINALIZADA	Revisar Toma de Agua Falta de Agua	Ver
0001555850	18/09/15	FINALIZADA	Reconexion de Toma de Agua en Línea o en Registro	Ver
0001549813-1	11/09/15	FINALIZADA	Bacheo por Cortes	Ver
0001549813	07/09/15	FINALIZADA	Corte Toma de Agua por Adeudos	Ver

Cuando algún Folio aparece seguido de un guion, significa que el Folio original se resolvió en varios trabajos subsiguientes

Resultados al dar clic en Ver

Datos de la cuenta en Japami

Estatus contrato **ACTIVO**

Cuenta 119244 Tarifa de CUOTA FIJA
 Nombre Luis Jesús Vázquez Raya
 Domicilio Calle Archipiélagos No. 895 2
 Colonia Galaxia El Naranjal

Datos del Reporte Levantado

Folio 0001560643 **Canal** TELEFONO
Reporto LUIS JESUS VÁZQUEZ RAYA
Fecha Reporte 25/09/2015 14:59 **Fecha Máxima Atención** 24 Horas 26/09/2015 14:59

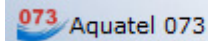
Trabajo a Realizar
 00002 Revisar Toma de Agua Falta de Agua
Observaciones del Usuario
 37 COMENTA QUE NO LE SALE AGUA EN SU CASA

[Respuesta JAPAMI](#)

Estatus Folio FINALIZADA
Trabajo Realizado SI 28/09/2015
Distrito Atención DISTRITO 1
Inicio 28/09/2015 11:35 **Termino** 28/09/2015 12:20
Observaciones trabajo realizado
 SE REVISO LA TOMA, QUEDO CON SERVICIO YA QUE LO TENIA CORTADO, Y TENIA PAGADA LA RECONEXION

3. Nuevo reporte al 073

- Ingresas a la opción Aquatel 073



- Puedes levantar nuevos reportes al 073 de las siguientes maneras:

- a) Si la falla a reportar es en tu domicilio particular, preferentemente ingresa la Cuenta, Región, Sector y Reparto de tu recibo, para que la atención sea más personalizada.

- Ingresas los siguientes datos

Seguimiento por No. Cuenta

Sirve para consultar:

- Todas las Ordenes de Trabajo reportadas a un domicilio en particular
- Reportar fugas, fallas en el servicio y otros problemas.

Cuenta * Región * Sector * Reparto *

CONSULTAR



- En la siguiente pantalla te aparecerán todos los reportes levantados a ese No. Cuenta con opción a realizar un nuevo reporte

Opciones



- b) Para levantar nuevos reportes a otros domicilios que no son el particular. Como por ejemplo cuando deseas reportar una fuga que viste por la calle, utiliza la siguiente opción.

Reportes


Nuevo Reporte al Aquatel 073

- Reportar fugas, fallas en el servicio y otros problemas. Cuando SOLO se conoce la dirección y NO los datos de la Cuenta

NUEVO REPORTE

- Dependiendo del método anterior tendrás que escribir los datos del domicilio a reportar o solamente dar **SIGUIENTE** para continuar.

Opciones para el Reporte

Cuenta: 119244
 Otro Domicilio 

Domicilio del Reporte

El reporte se levantara con el domicilio de la cuenta

Cuenta 119244
 Nombre Luis Jesús Vázquez Raya
 Domicilio Calle Archipelagos No. 895 2
 Colonia Galaxia El Naranjal

Utiliza esta opción cuando sea otro el domicilio donde se encuentra la falla

Domicilio del Reporte

Escribe los datos para el reporte

Cuenta 0
 Colonia <VACIO> *
 Calle *
 Número *
 Referencia *
 Entre la Calle *
 Y la Calle *

- Llena el siguiente formulario y utiliza el botón **ENVIAR REPORTE** para registrar el reporte y el sistema te entregue el **Folio** para seguimiento posterior.

Domicilio del reporte

Cuenta 119244
 Nombre Luis Jesús Vázquez Raya
 Domicilio Calle Archipelagos No. 895 2
 Colonia Galaxia El Naranjal

Datos del problema

Para atender mas eficientemente tu reporte especifica exactamente el tipo de falla

Tipo Falla <VACIO> *

Descripción del Problema *

Tipos de Fallas

<VACIO>

Fuga de Agua en Banqueta

Revisar Toma de Agua Falta de Agua

Revisar Drenaje

Fuga de Aguas Negras

Recoger Lodo

Recoger Escombros por Distritos

Fuga de Agua en Arroyo

Fuga de Agua Medidor

Reposicion de Medidor por Robo

Otros

Datos personales para seguimiento posterior

Nombre de quien reporta *
 Email *
 Tél. / Celular / Nextel *

- Reporte Exitoso. Anota el Folio entregado por el sistema para seguimiento posterior. En caso que el reporte ya haya sido levantado con anterioridad por alguna otra persona el sistema te informara e igualmente te entregara el mismo folio de seguimiento. Solo queda esperar a que tu reporte sea atendido

Operación terminada correctamente

El reporte al Aquatel se registro correctamente con el folio 0001521249

*Anótelo para seguimiento posterior.
Puede ver su reporte en el link de la parte inferior.*



[Folio: 0001521249](#)

Reporte levantado. Esta misma información se estará actualizando mientras los trabajos vayan avanzando

Datos de la cuenta en Japami

Estatus contrato **ACTIVO**

Cuenta 119244 Tarifa de CUOTA FIJA
 Nombre Luis Jesús Vázquez Raya
 Domicilio Calle Archipelagos No. 895 2
 Colonia Galaxia El Naranjal

Datos del Reporte Levantado

Folio	0001521249	Canal	PAGINA WEB
Reporto	Nombre		
Fecha Reporte	Fecha Máxima Atención		
07/10/2015 11:00	48 Horas	09/10/2015 11:00	
Trabajo a Realizar			
00081 Fuga de Agua en Arroyo			
Observaciones del Usuario			
La fuga es moderada			

Respuesta JAPAMI

Estatus Folio **REGISTRADA**

