

## Preguntas frecuentes sobre la APP “Naturgy Contigo”

### 1) No he recibido el email con contraseña.

Por favor intenta las siguientes opciones:

- Revisa la carpeta de spam.
- Valida que escribiste correctamente tu correo.

### 2) Al registrarme me aparece el error “número de factura o póliza invalida”.

- Para registrarte debes usar tu factura más reciente, verifica que la factura que ingreses sea la actual. Si tienes duda puedes solicitar por medio de nuestras redes sociales que te la envíen a un correo.

### 3) Me aparece la leyenda “su correo está ligado a otra cuenta / ya se encuentra en uso”.

- Debes validar si es la primera vez que te das de alta con ese correo.
- En caso de que quieras darte de alta con un mismo correo para otra póliza, debes hacerlo con un correo diferente.

### 4) No me llega el correo para recuperar mi contraseña.

- Revisa la carpeta de spam. Si no está dentro de la carpeta, contáctanos por redes sociales para resolver el problema.

### 5) Aparece que mi usuario o contraseña es inválido.

- Muchos usuarios intentan registrarse con las credenciales de la oficina virtual, sin embargo los registros son independientes. Necesitas hacerlo directamente en la app. Recomendamos que tengas una contraseña diferente en cada plataforma para identificarlas.
- Si tu problema no tiene que ver con intentar acceder con los datos de oficina virtual, intenta recuperando tu contraseña.

#### **6) No puedo descargar mi factura.**

- Es probable que se deba a que aún no está en fecha para ser emitida. Puedes solicitar que verifiquemos este dato por medio de nuestras redes sociales. Si aún no se emite, te podemos compartir la fecha para que puedas consultarla y descargarla.

#### **7) El tiempo para realizar el pago ha expirado.**

- Esto sucede cuando no se realiza el pago durante los 10 primeros minutos dentro de la ventana de la app para pagar. Inténtalo más tarde y trata de no rebasar ese tiempo.

#### **8) Me aparece pago en progreso, después de que ya pagué.**

- Este es un comportamiento normal de la aplicación, el pago debe verse reflejado inmediatamente en tu cuenta. Si continúas con el problema, contáctanos por redes sociales.

#### **9) Mi pago fue rechazado.**

- Verifica que la tarjeta que estás utilizando tenga fondos suficientes para realizar el pago y que no cuente con algún tipo de bloqueo por parte de tu banco.
- Si tus fondos son suficientes, te pedimos revisar con tu banco que la tarjeta de crédito o débito tenga autorización de efectuar compras y pagos en línea.

#### **10) No puedo ingresar con el mismo usuario de oficina virtual.**

- No se puede ingresar a la APP con el usuario y contraseña de la oficina virtual, los registros son independientes.

#### **11) Aparece error al registrarme**

Estas son algunas posibles causas:

- El número de factura ingresada no es la más reciente. Recuerda ingresar la más actual que tengas.
- El número de cuenta ingresado es incorrecto, verifica dos veces que:
  - No incluyas el dígito que aparece después del guión.

- Verifica que ingresaste 8 dígitos de la cuenta. Si tu cuenta tiene menos de ocho, debes agregar ceros al inicio hasta sumar en total ocho dígitos. **(Recuerda que el dígito después del guión no cuenta)**
  - Puedes tener un error en el formato del email. Verifica que el correo electrónico que has ingresado tenga un formato válido.
  - Puedes haber ingresado la fecha de forma incorrecta. Verifica que el formato de fecha sea el correcto, debe capturarse como: **dd/mm/aaaa**.
  - Puedes tener problemas por la localidad ingresada. Verifica que hayas seleccionado la localidad correcta.

**12) Cuando envió el formulario del registro aparece una pantalla con la palabra registro o una pantalla en blanco y ya no hace nada**

- Te pedimos que desinstales la aplicación y vuelvas a instalarla. Algunas veces durante la descarga ocurren cortos y presenta este problema.