



PORTAL DE CLIENTES - INSTRUCTIVO



PRIMEROS PASOS

P. 3 - Registro para clientes sin usuario

P. 5 - Registro para clientes sin usuario: CUIT no registrado

P. 6 - Primer ingreso para clientes con usuario

INICIO DE SESIÓN

P. 12 - Logueo

P. 14 - Sin administrador activo / usuario pendiente de aprobación

P. 15 - Pantalla de inicio

MÓDULO RECLAMOS

P. 16 - Dar de alta un reclamo

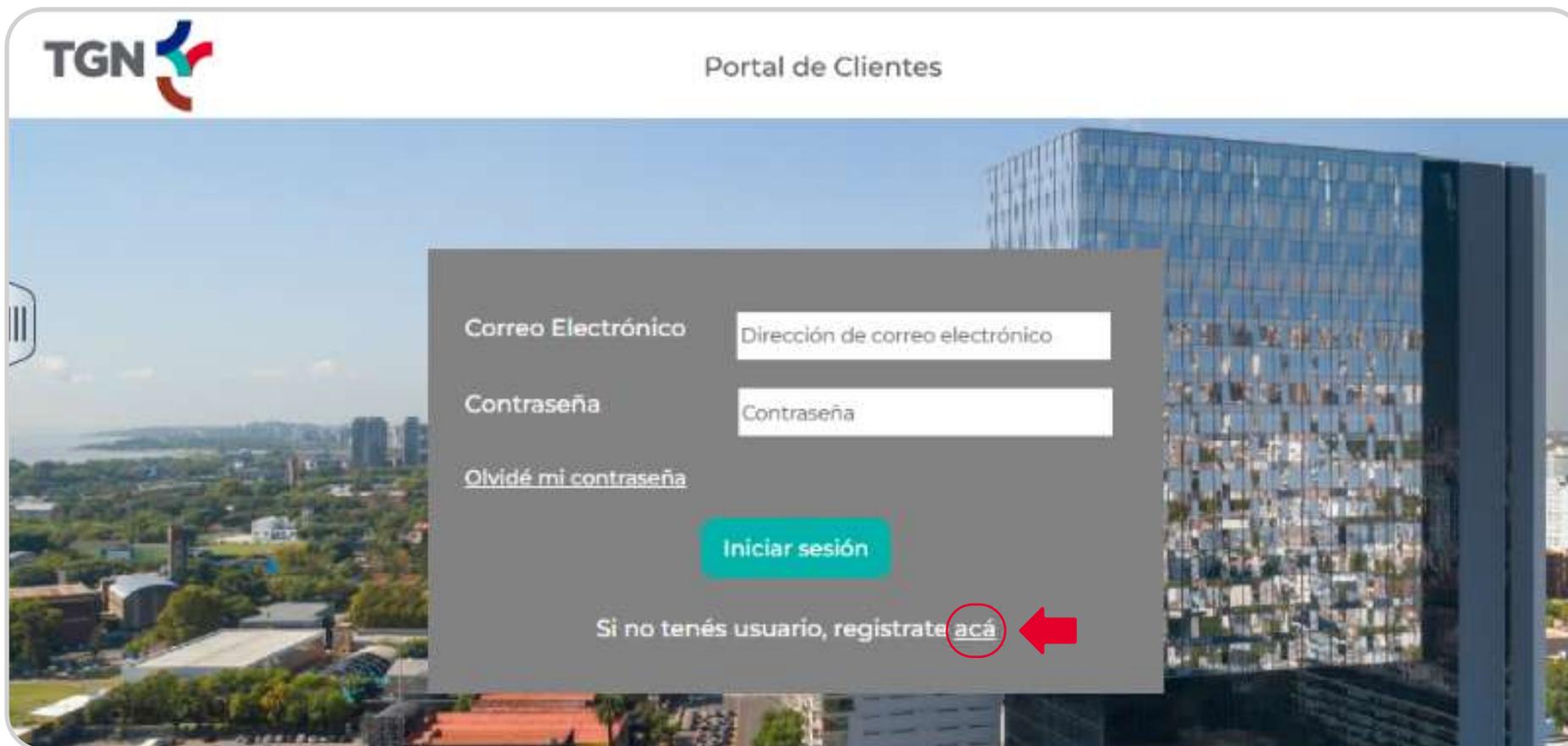
P. 19 - Solicitud de información adicional

P. 21 - Notificación y confirmación de resolución

ÍNDICE

REGISTRO PARA CLIENTES SIN USUARIO

1. Para iniciar sesión se deberá contar con un **usuario registrado** en el Portal. Para crearlo, hacer clic en el link indicado.



TGN **Portal de Clientes**

Correo Electrónico

Contraseña

[Olvidé mi contraseña](#)

Iniciar sesión

Si no tenés usuario, registrate [acá](#)



REGISTRO PARA CLIENTES SIN USUARIO

2. Para registrar un usuario será necesario habilitar los campos del formulario de registro. Para ello, completar con el correo electrónico y hacer clic en **Enviar código de verificación**.

Con esta acción se enviará el código al mail antes indicado. Luego de validar el código, se habilitarán los **campos a completar**: contraseña, DNI, nombre y apellido, teléfono celular, y CUIT (uno o varios si se necesitará gestionar distintos CUIT con el usuario).

Luego de completar la carga de datos y crear el usuario, se deberá esperar la aprobación y asignación de roles por parte del Administrador designado por la empresa cliente.

Registrarse

Dirección de correo electrónico

Enviar código de verificación ←

Nueva contraseña

Confirmar nueva contraseña

DNI

Nombre

Apellidos

CUIT de la empresa

CUIT de la empresa 2

CUIT de la empresa 3

Teléfono celular



REGISTRO PARA CLIENTES SIN USUARIO: CUIT NO REGISTRADO

Es posible que al momento de cargar el CUIT de la empresa, el sistema arroje el siguiente mensaje:

Este mensaje indica que el CUIT ingresado en el formulario **no está registrado en nuestros sistemas.**

Registrarse

El CUIT ingresado no corresponde a un Cliente, por favor contáctese con serviciosalcliente@tgn.com.ar

Dirección de correo electrónico

Cambiar correo electrónico

Nueva contraseña
Mínimo de 8 caracteres, mayúsculas, minúsculas y números.

Confirmar nueva contraseña

DNI

Nombre

Apellidos

CUIT de la empresa

CUIT de la empresa 2

CUIT de la empresa 3

Teléfono celular

Crear **Cancelar**

Para solucionar este inconveniente, por favor enviar un correo a: **serviciosalcliente@tgn.com.ar**. De esta manera, se podrá gestionar su solicitud y brindar asistencia.

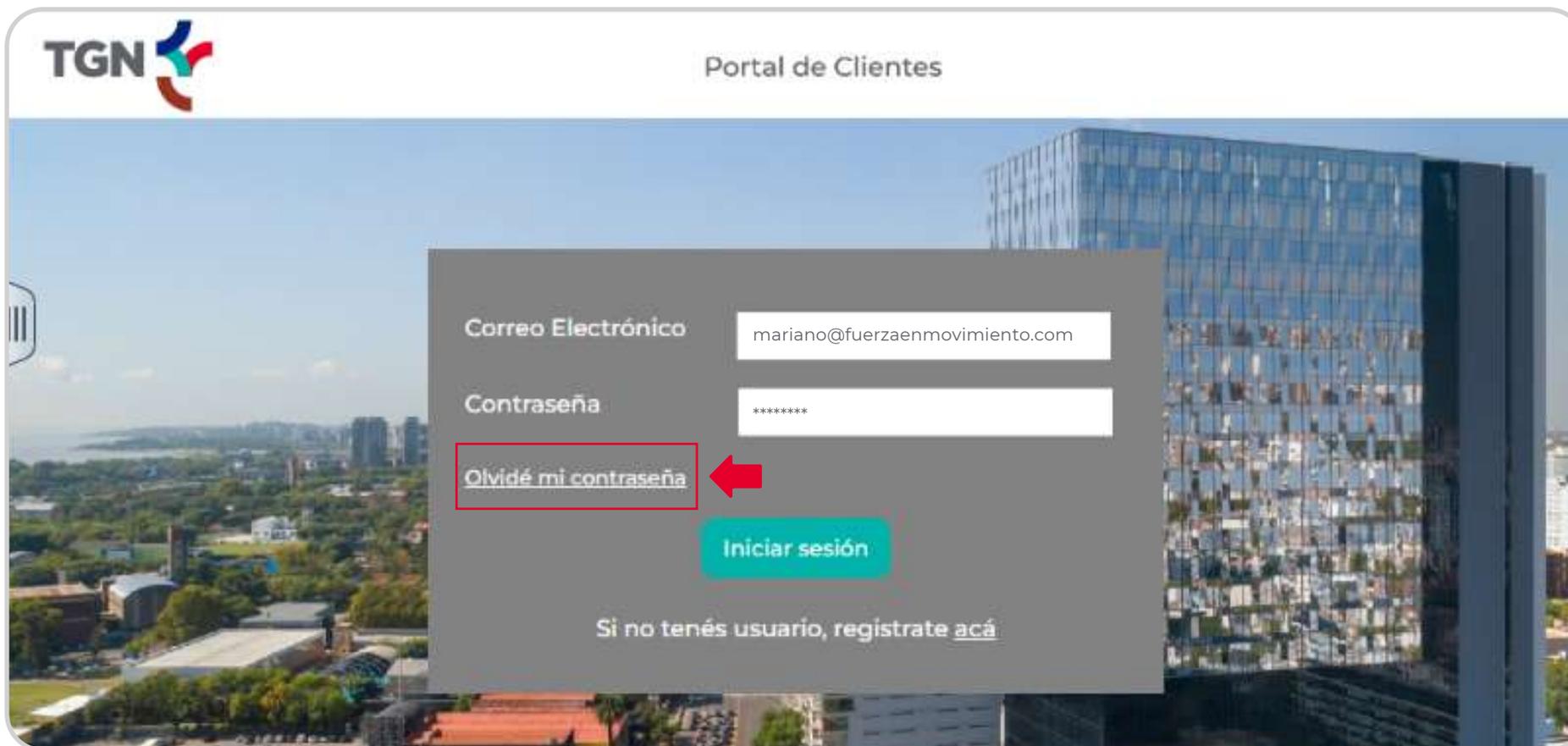
PRIMER INGRESO PARA CLIENTES CON USUARIO

1. Completar los campos con su correo electrónico y la contraseña que le fue suministrada por mail. Luego, clicar **Iniciar sesión**.

acá'." data-bbox="88 277 915 830"/>

PRIMER INGRESO PARA CLIENTES CON USUARIO

2. A continuación, el sistema le solicitará realizar el cambio de la contraseña. Para comenzar, hacer clic en **Olvidé mi contraseña**.



TGN  Portal de Clientes

Correo Electrónico

Contraseña

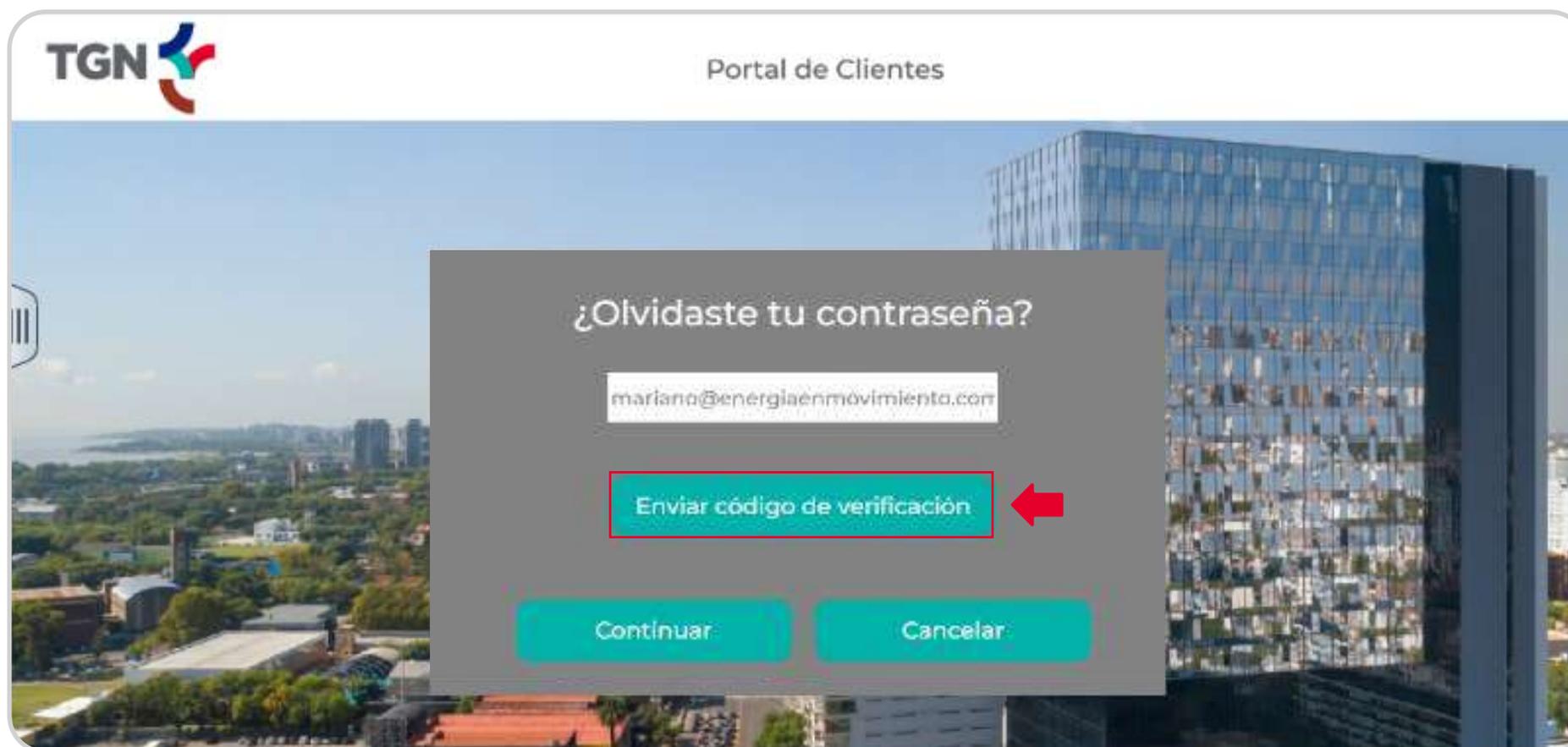
[Olvidé mi contraseña](#) 

[Iniciar sesión](#)

Si no tenés usuario, registrate [acá](#)

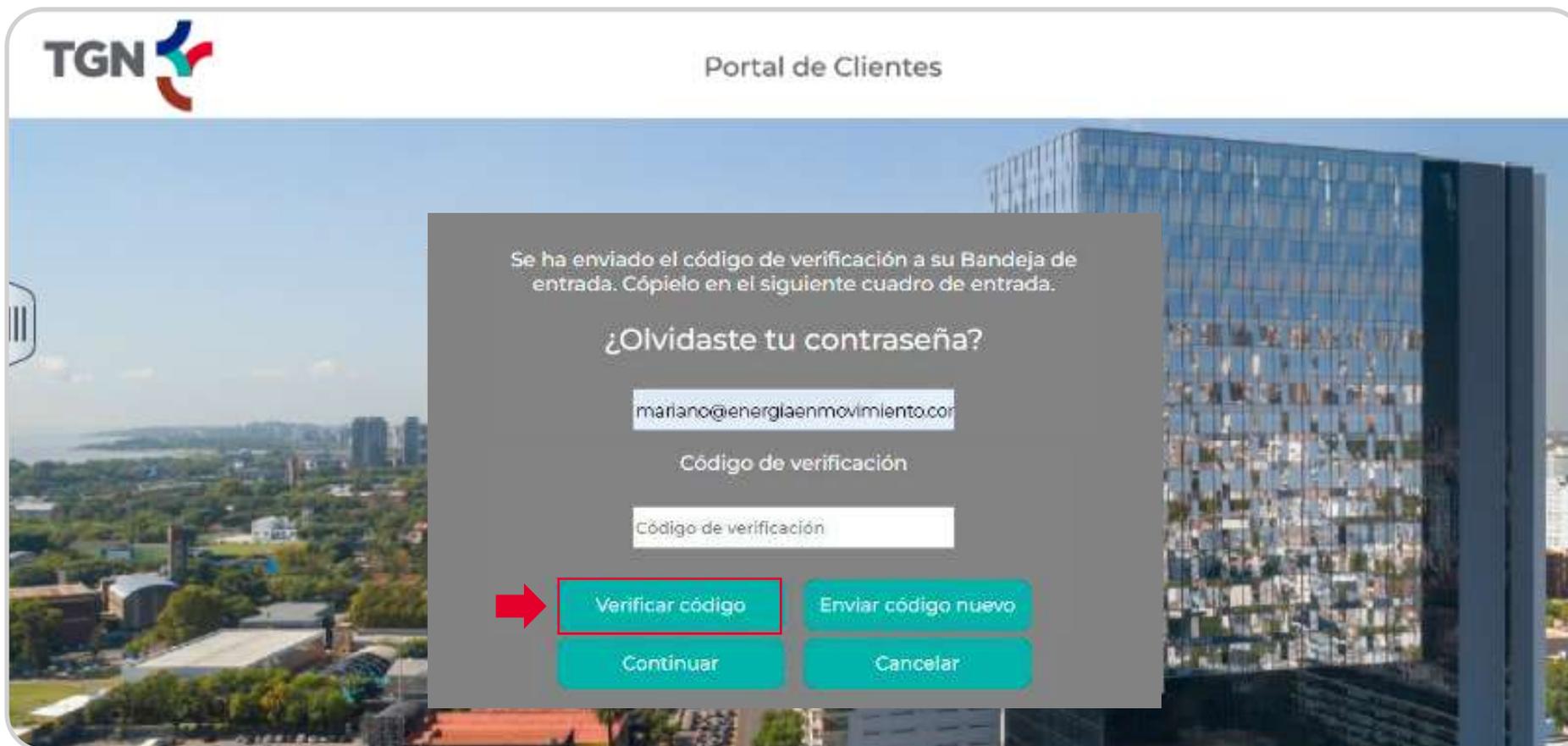
PRIMER INGRESO PARA CLIENTES CON USUARIO

3. En la siguiente ventana, clickear en **Enviar código de verificación**.



PRIMER INGRESO PARA CLIENTES CON USUARIO

4. A continuación, copiar el código de verificación recibido por mail, pegarlo en el recuadro indicado y clicar en **Verificar código**.



 Portal de Clientes

Se ha enviado el código de verificación a su Bandeja de entrada. Cópelo en el siguiente cuadro de entrada.

¿Olvidaste tu contraseña?

mariano@energlaenmovimiento.com

Código de verificación

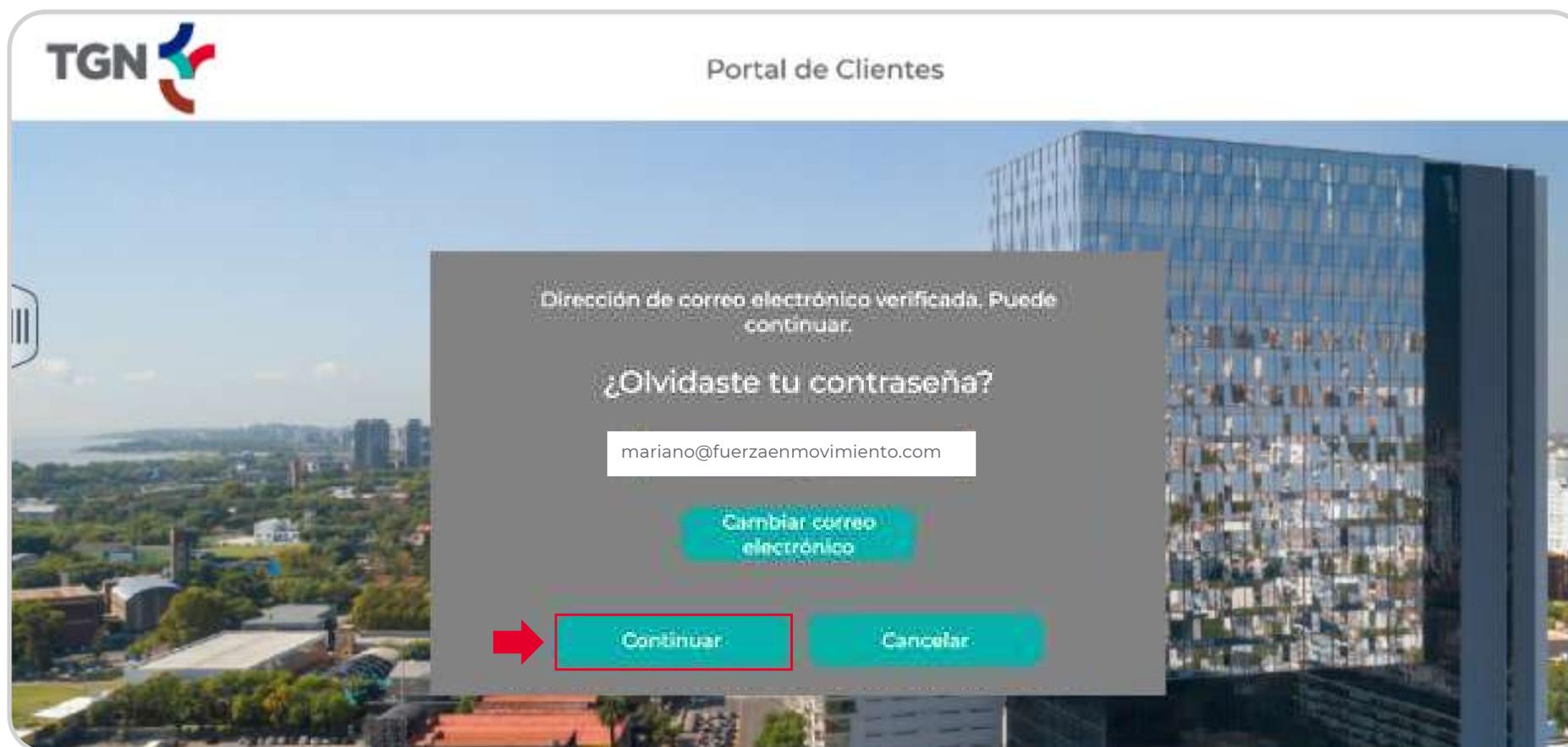
Código de verificación

 **Verificar código** Enviar código nuevo

Continuar Cancelar

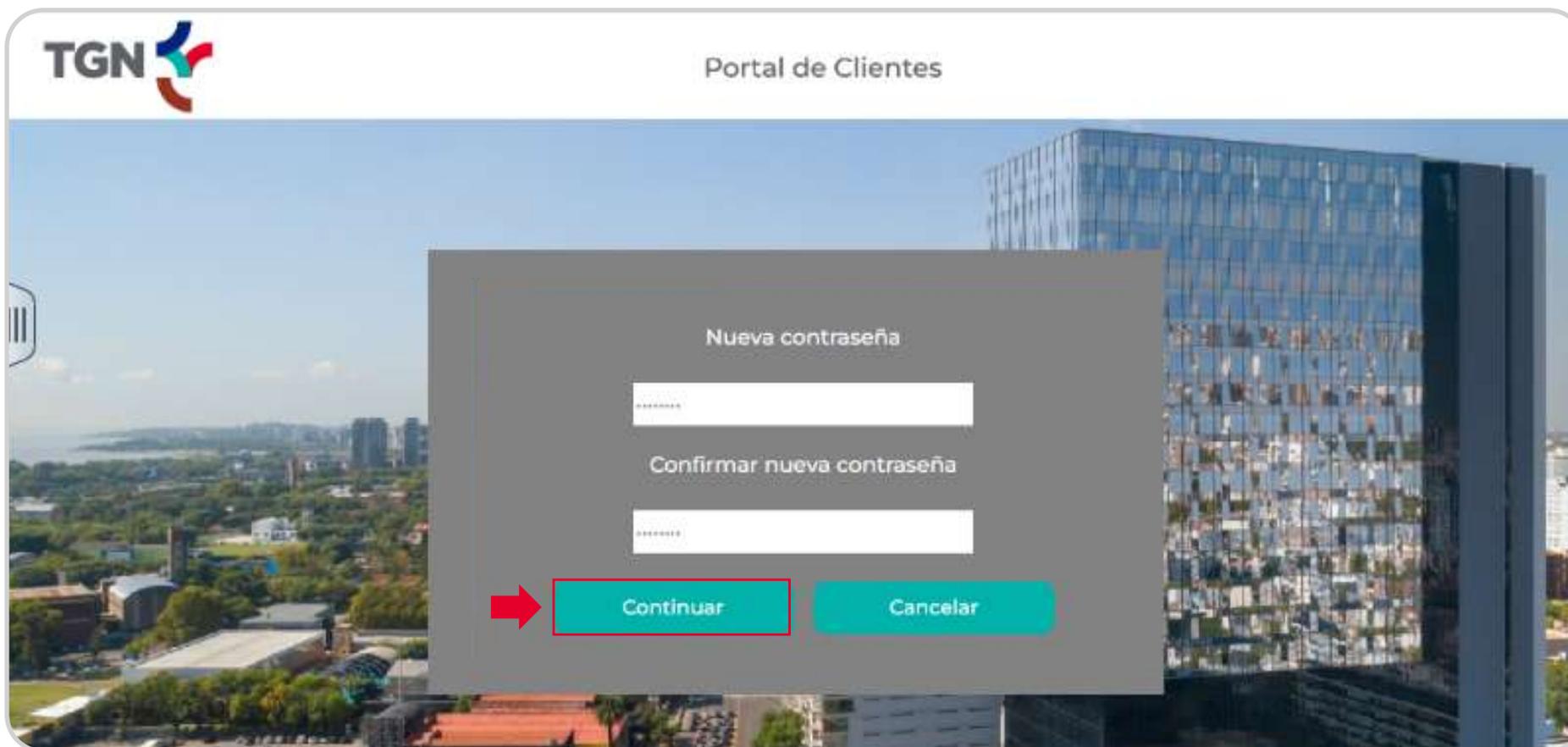
PRIMER INGRESO PARA CLIENTES CON USUARIO

5. Si el código ingresado fue correcto, aparecerá el siguiente mensaje de confirmación. Para avanzar, hacer clic en **Continuar**.



PRIMER INGRESO PARA CLIENTES CON USUARIO

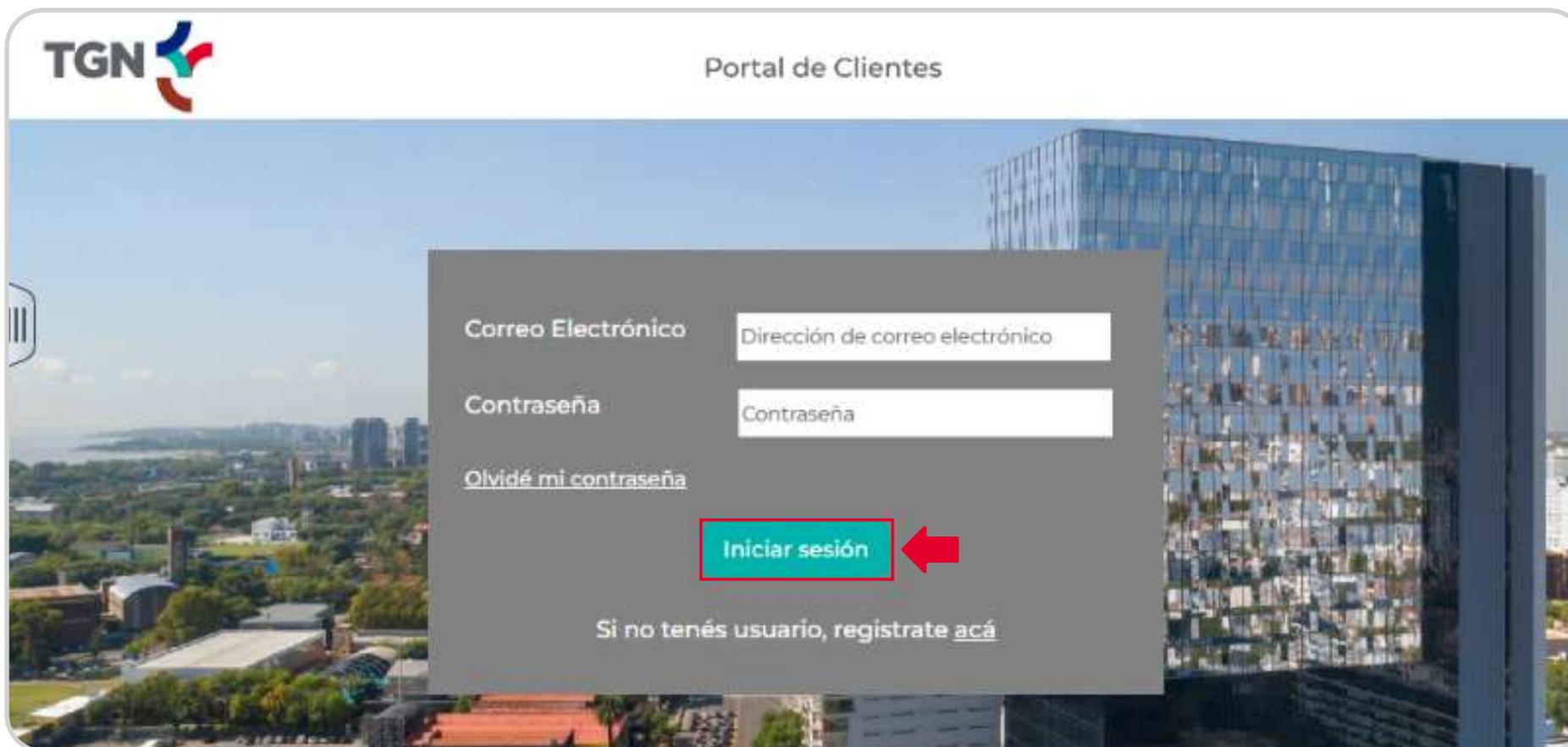
6. En la última ventana, ingresar y confirmar la nueva contraseña elegida y finalizar con **Continuar**.



El sistema lo enviará de forma automática a la pantalla de Log In. Al ingresar al Portal con su nueva contraseña, tendrá el perfil de **Administrador, reclamos y archivos**.

LOGUEO

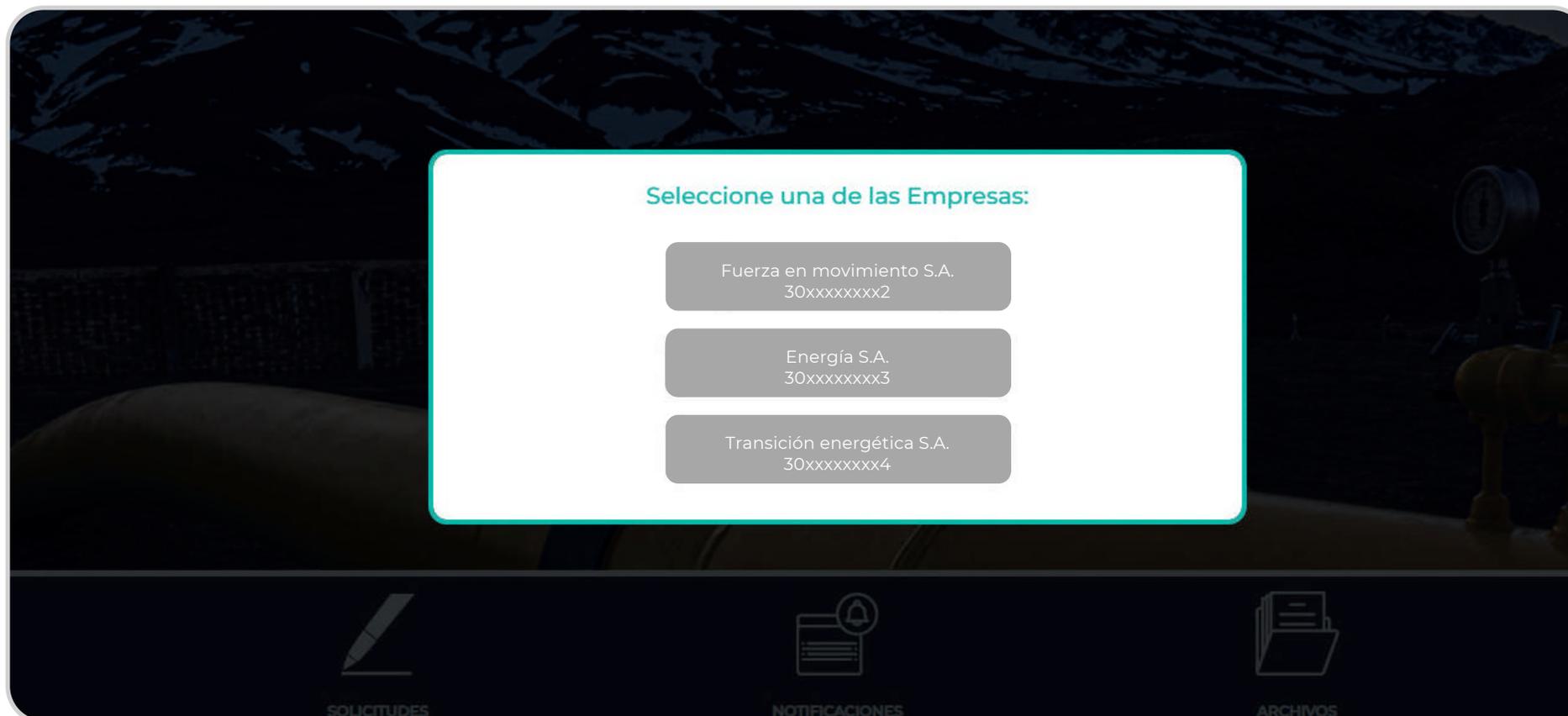
1. Para iniciar sesión, completar los campos de correo electrónico y contraseña, y luego hacer clic en **Iniciar sesión**.



Importante: de haber recibido un usuario registrado por mail de TGN, deberá primero [cambiar la contraseña](#).

LOGUEO

2. Luego de loguearse, si el usuario cuenta con más de un CUIT asociado, seleccionar la empresa que se desea gestionar durante la sesión.



SIN ADMINISTRADOR ACTIVO / USUARIO PENDIENTE DE APROBACIÓN

Al momento del primer inicio de sesión, el sistema puede mostrar alguno de los siguientes mensajes:

1. “Su CUIT no cuenta con usuario Administrador activo, Servicios al Cliente se pondrá en contacto”.

Este mensaje indica que la empresa cliente **no tiene un Administrador designado**.

En este caso, el área de Servicios al Cliente de TGN se pondrá en contacto para coordinar la asignación de un Administrador, cuyo usuario será responsable de gestionar el acceso y los roles de los demás usuarios de la empresa dentro del Portal.



2. “El usuario está pendiente de Aprobación, contáctese con su administrador”

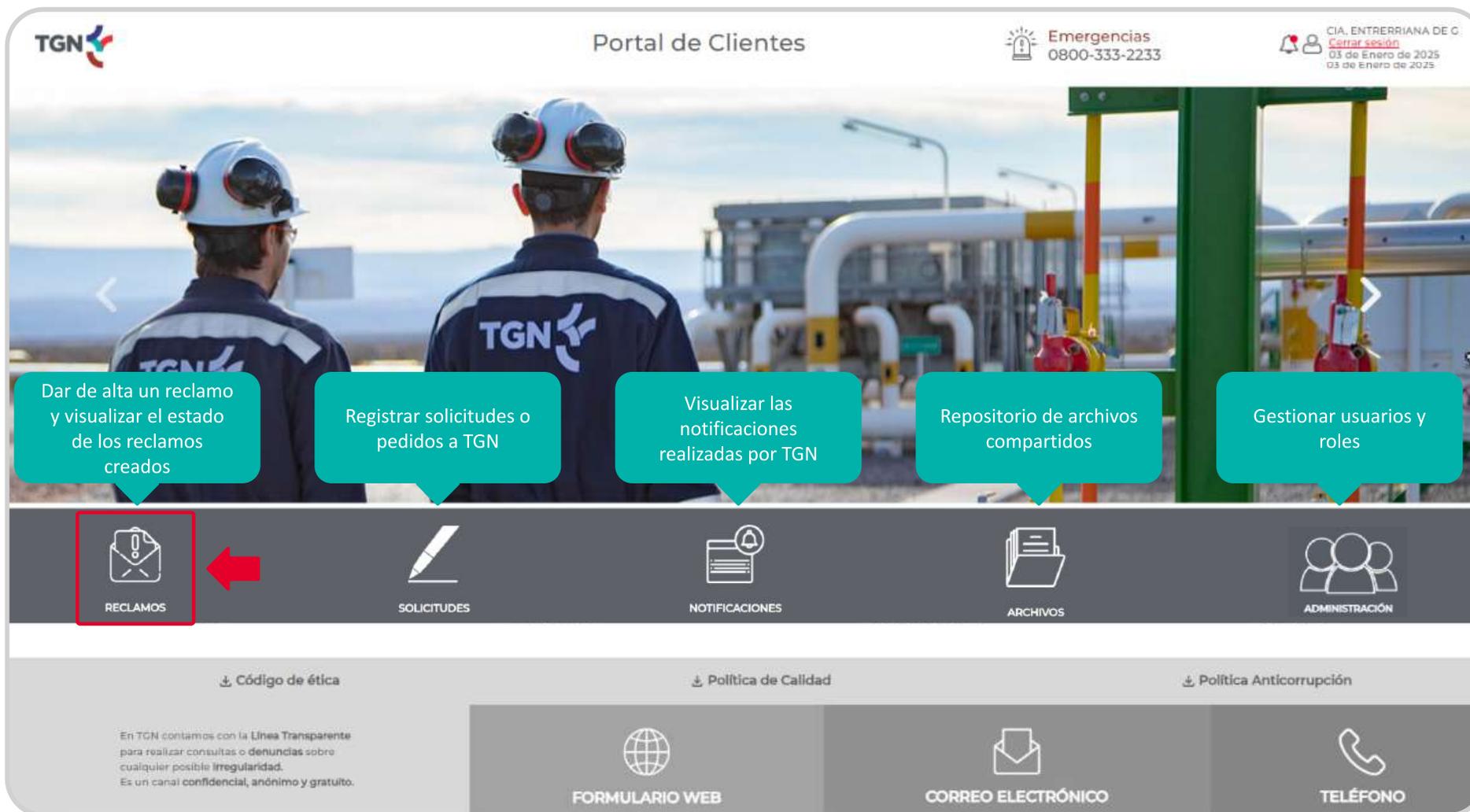
Este mensaje significa que el Administrador designado por la empresa **aún no ha aprobado el usuario ni asignado los permisos correspondientes**.

En este caso, el usuario deberá comunicarse con el Administrador de la compañía cliente para que complete el proceso de autorización.



PANTALLA DE INICIO

En la pantalla principal se encuentran los **accesos directos** a las principales gestiones que se pueden realizar en el Portal. A continuación, presentaremos el módulo **Reclamos**.



The screenshot shows the 'Portal de Clientes' interface. At the top, there is a header with the TGN logo, the title 'Portal de Clientes', an emergency contact number 'Emergencias 0800-333-2233', and a session notice: 'CIA. ENTERRRIANA DE G. **Cerrar sesión** 03 de Enero de 2025 03 de Enero de 2025'. The main content area features a background image of two workers in hard hats and safety gear. Overlaid on this image are five teal callout boxes with white text:

- Dar de alta un reclamo y visualizar el estado de los reclamos creados** (with a red arrow pointing to the 'RECLAMOS' icon)
- Registrar solicitudes o pedidos a TGN**
- Visualizar las notificaciones realizadas por TGN**
- Repositorio de archivos compartidos**
- Gestionar usuarios y roles**

Below the callouts is a dark grey navigation bar with five icons and labels: 'RECLAMOS' (envelope with exclamation mark), 'SOLICITUDES' (pen), 'NOTIFICACIONES' (document with bell), 'ARCHIVOS' (stack of papers), and 'ADMINISTRACIÓN' (three people icons). At the bottom of the page, there are three links: 'Código de ética', 'Política de Calidad', and 'Política Anticorrupción'. Below these are three service options: 'FORMULARIO WEB' (globe icon), 'CORREO ELECTRÓNICO' (envelope icon), and 'TELÉFONO' (phone handset icon).



DAR DE ALTA UN RECLAMO

1. Para crear el reclamo, se debe completar todos los campos requeridos en el formulario. Los **tipos de reclamos** varían según si es un cliente de transporte o no.

+ Nuevo Reclamo

Servicio de Transporte Falla medidor (Transporte)

Formulario a Completar

Título / Asunto del reclamo Subir Archivo... (jpg - pdf - xls - doc)

Detalle del Reclamo

BORRAR GUARDAR RECLAMO

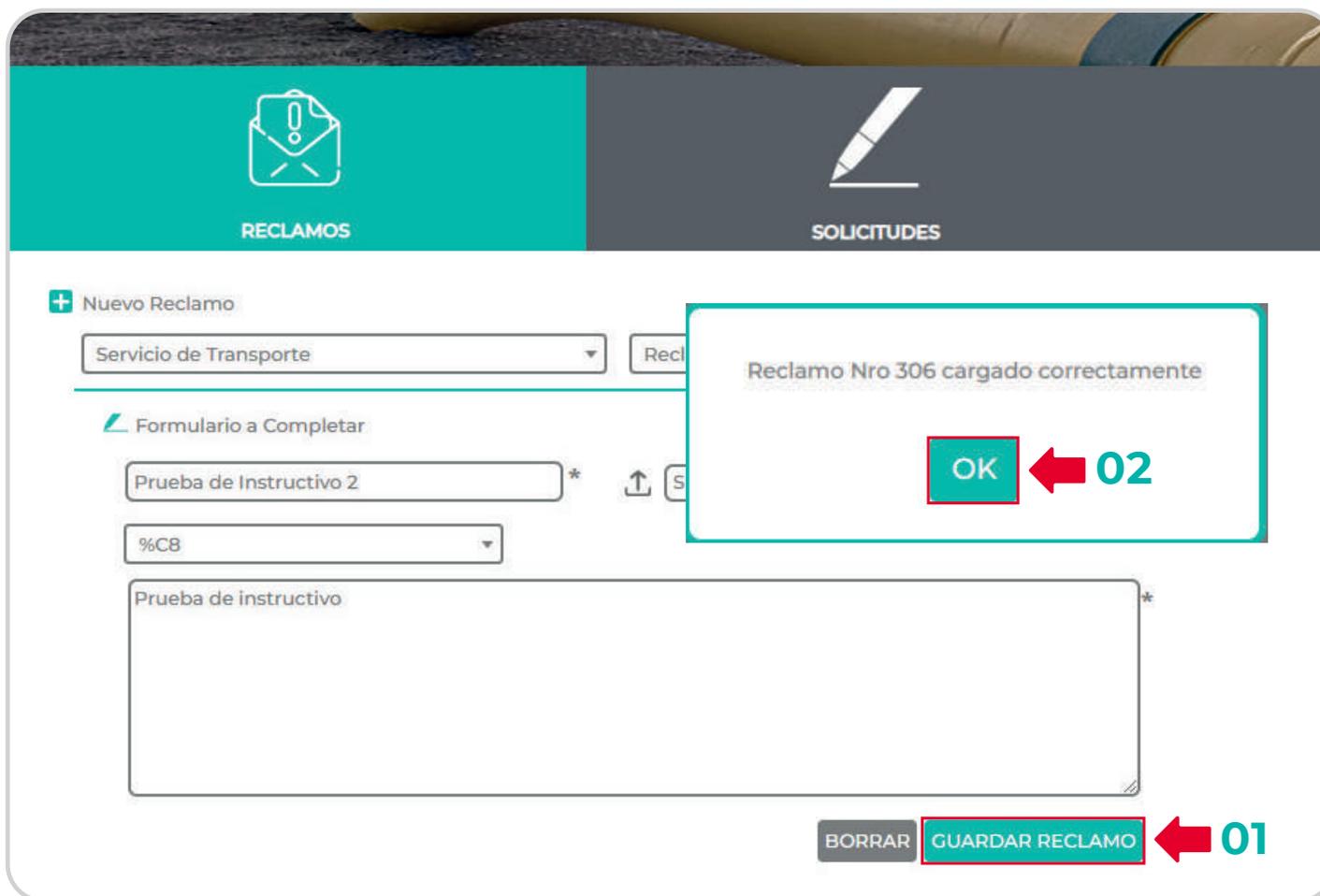
— Si es **Transporte**, podrá ingresar reclamos relacionados a **Facturación, Servicio de Transporte y Nuevas Conexiones**.

— Si es **No transporte**, podrá ingresar reclamos relacionados a **Facturación, Policía Técnica y Servicios de OyM**.

A su vez, cada tipo de reclamo cuenta con sus **motivos** correspondientes.

DAR DE ALTA UN RECLAMO

- Una vez completados los campos para el alta del reclamo, hacer clic en **Guardar reclamo**. A continuación aparecerá una notificación del sistema confirmando que la carga de la información ha sido correcta. Para finalizar, presionar **OK**.



The screenshot displays the 'RECLAMOS' (Claims) section of the portal. The top navigation bar includes 'RECLAMOS' and 'SOLICITUDES'. The main content area shows a 'Nuevo Reclamo' (New Claim) form. The 'Servicio de Transporte' (Transport Service) is selected in the dropdown menu. A notification box is overlaid on the form, indicating 'Reclamo Nro 306 cargado correctamente' (Claim No. 306 loaded correctly) with an 'OK' button. A red arrow labeled '02' points to the 'OK' button. At the bottom of the form, there are 'BORRAR' (Delete) and 'GUARDAR RECLAMO' (Save Claim) buttons. A red arrow labeled '01' points to the 'GUARDAR RECLAMO' button.

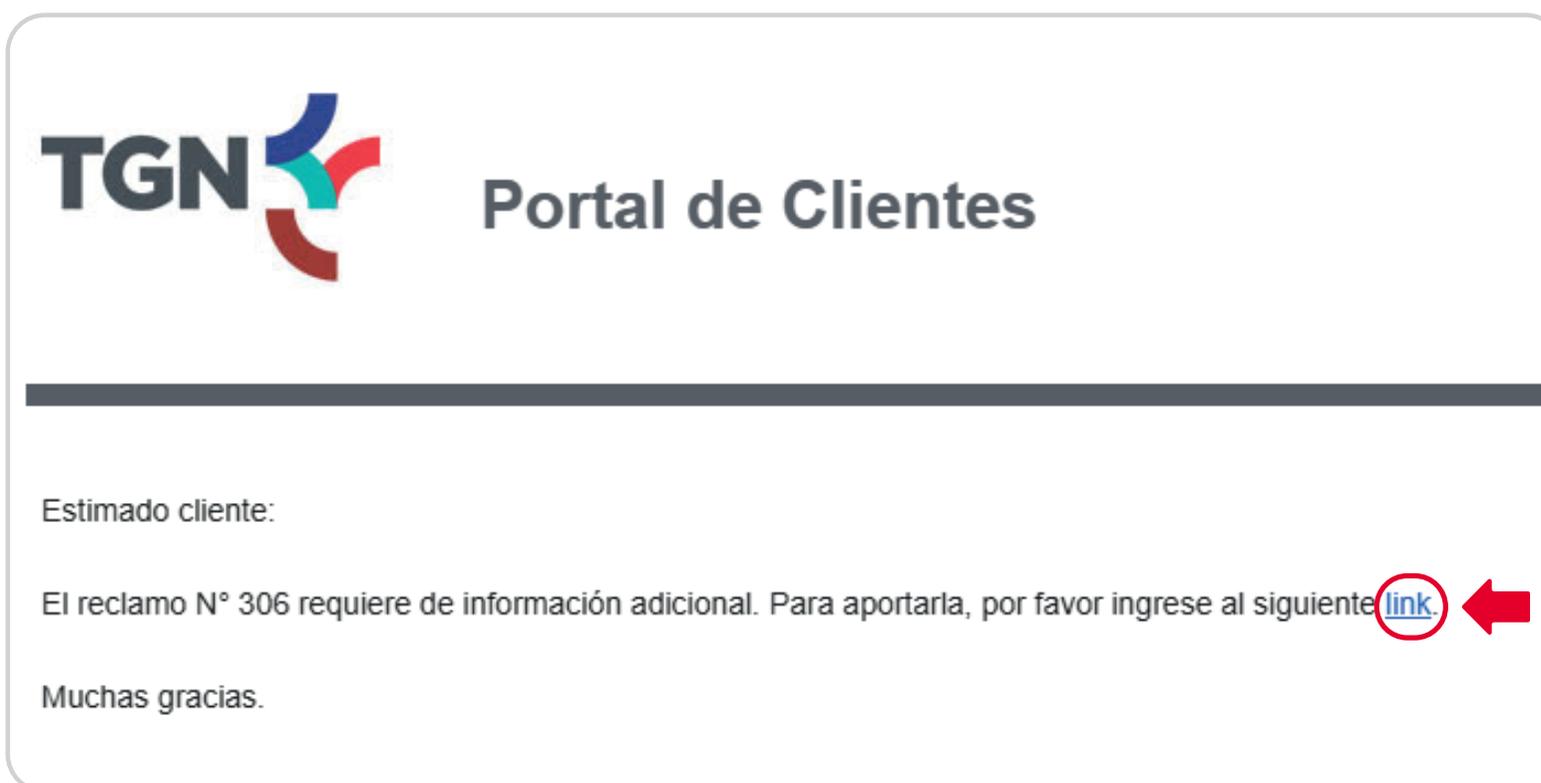
DAR DE ALTA UN RECLAMO

3. El alta del reclamo será informada al correo electrónico del usuario. En dicho mail se enviará también un link para iniciar sesión y realizar el seguimiento.



SOLICITUD DE INFORMACIÓN ADICIONAL

1. De requerirse más información acerca del reclamo, el usuario recibirá un mail con la invitación a iniciar sesión en el Portal para adjuntar la información necesaria.





SOLICITUD DE INFORMACIÓN ADICIONAL

- Al ingresar al link, una vez iniciada la sesión, se abrirá el reclamo del cual se solicita sumar información o adjuntos.

NRO RECLAMO	TIPO DE RECLAMO	MOTIVO DE RECLAMO	TÍTULO	FECHA ALTA	FECHA ULT. ACTUALIZACIÓN	ESTADO
306	Servicio de Transporte	Reclamo Calidad de Gas	Prueba	20/12/2024	20/12/2024	Esperando respuesta del Cliente

ASUNTO
Prueba de instructivo

CROMATOGRAFÍA
%C3

NUEVO COMENTARIO

Se responde lo solicitado

📎 Adjuntar Archivo (Opcional)

Enviar comentario

#2 20/12/2024 10:49 hs

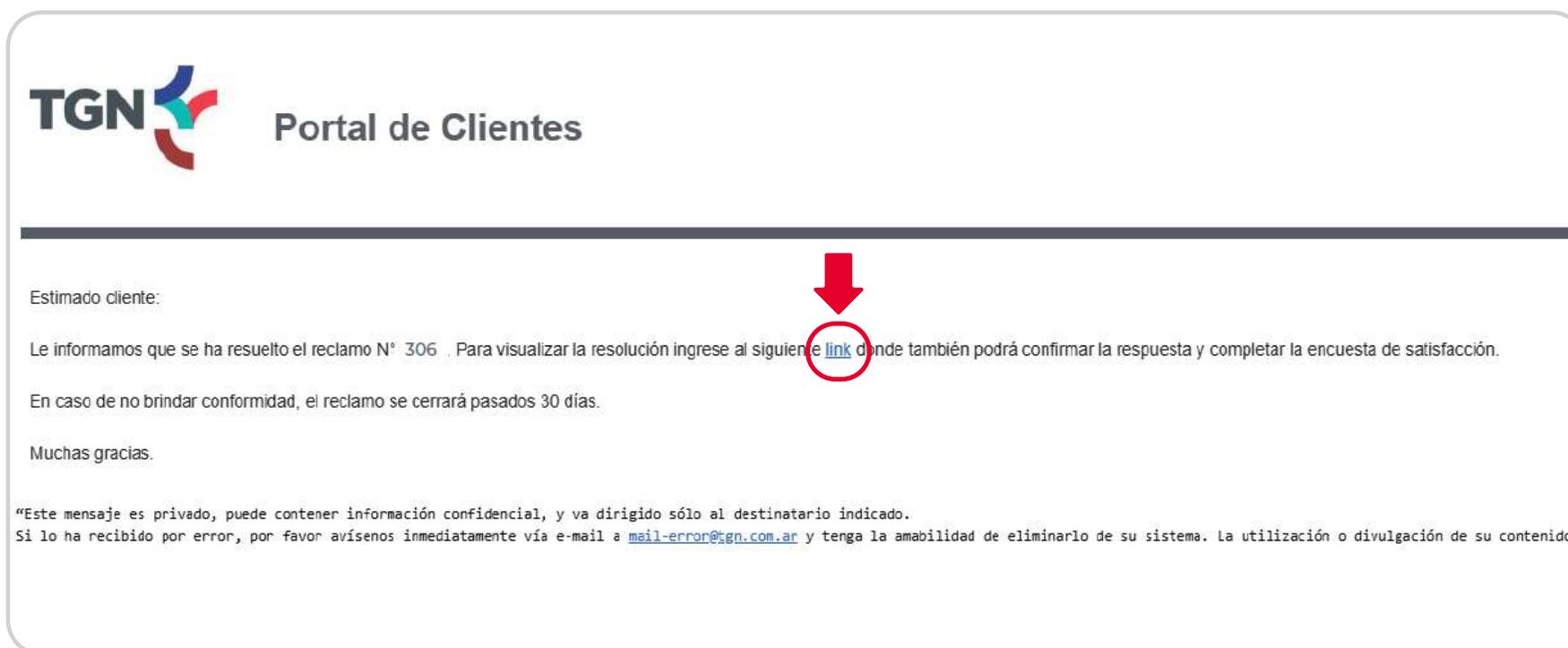
Se le solicita al cliente información adicional para resolver el reclamo...

#1 20/12/2024 10:43 hs

Gracias por comunicarse con el Portal de Clientes. Hemos recibido su reclamo y fue derivado al área correspondiente...

NOTIFICACIÓN Y CONFIRMACIÓN DE RESOLUCIÓN

1. Cuando el reclamo se encuentre resuelto, el usuario recibirá un mail de notificación junto con una invitación a iniciar sesión en el Portal para **confirmar o rechazar la respuesta brindada**. Para ello, hacer clic en el link.



NOTIFICACIÓN Y CONFIRMACIÓN DE RESOLUCIÓN

- Al ingresar al link, una vez iniciada la sesión, se abrirá el reclamo del cual se solicita confirmar o rechazar su resolución.

NRO RECLAMO	TIPO DE RECLAMO	MOTIVO DE RECLAMO	TÍTULO	FECHA ALTA	FECHA ULT. ACTUALIZACIÓN	ESTADO
306	Servicio de Transporte	Reclamo Calidad de Gas	Prueba	20/12/2024	20/12/2024	Resuelto ✖

ASUNTO
Prueba de instructivo

ADJUNTO
CROMATOGRAFÍA
%C1

RESOLUCIÓN DE SU RECLAMO - 20/12/2024 10:54 hs

Se resuelve la prueba para el instructivo

➡ 20/12/2024 10:53 hs

Se responde lo solicitado

⚠ 20/12/2024 10:49 hs

Se le solicita al cliente información adicional para resolver el reclamo..

⚠ 20/12/2024 10:43 hs

Gracias por comunicarse con el Portal de Clientes. Hemos recibido su reclamo y fue derivado al área correspondiente..

RECHAZAR RESOLUCIÓN
CONFIRMAR RESOLUCIÓN

NOTIFICACIÓN Y CONFIRMACIÓN DE RESOLUCIÓN

3.1. Si se decide **rechazar** la resolución brindada, comentar el **motivo del rechazo** y el reclamo volverá a abrirse.

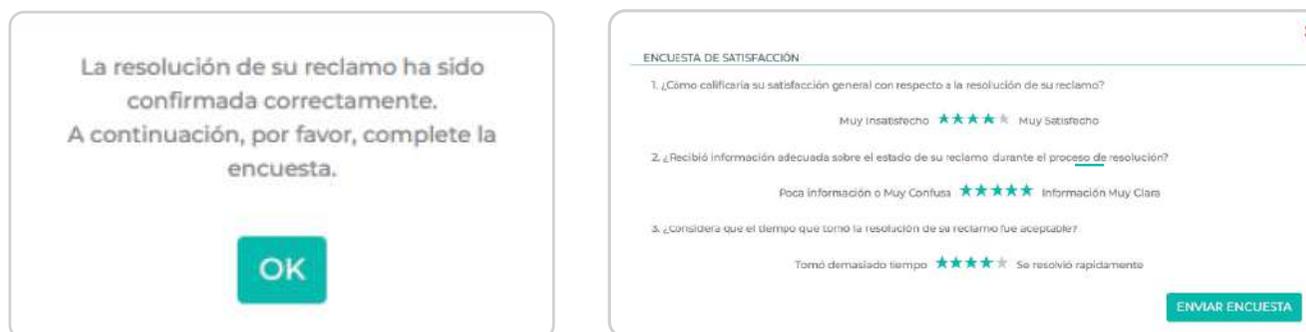


Complete el motivo del rechazo a la resolución del reclamo.
Su reclamo será abierto para volver a ser gestionado.

No estoy de acuerdo con la resolución

CANCELAR CONFIRMAR

3.2. Si se decide **confirmar** la resolución, luego se podrá completar una breve encuesta de satisfacción.



La resolución de su reclamo ha sido confirmada correctamente.
A continuación, por favor, complete la encuesta.

OK

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

1. ¿Cómo calificaría su satisfacción general con respecto a la resolución de su reclamo?
Muy Insatisfecho ★★★★★ Muy Satisfecho

2. ¿Recibió información adecuada sobre el estado de su reclamo durante el proceso de resolución?
Poca Información o Muy Confusa ★★★★★ Información Muy Clara

3. ¿Considera que el tiempo que tomó la resolución de su reclamo fue aceptable?
Tomó demasiado tiempo ★★★★★ Se resolvió rápidamente

ENVIAR ENCUESTA

De no confirmar / rechazar la resolución al cabo de **30 días** de recibida la notificación, el reclamo se cerrará de manera automática.

MUCHAS GRACIAS POR UTILIZAR **NUESTRO PORTAL**