



Acceso al Portal Ciudadano



Pueden acceder a la Oficina Virtual tanto personas físicas como personas jurídicas (empresas).



Las **personas físicas** pueden acceder a través de alguno de los siguientes medios:



El acceso se produce tras introducir el PIN.



Puede activarse en la página web del Ayuntamiento www.vitoria-gasteiz.org o en una Oficina de Atención Ciudadana. Deberán introducirse los campos solicitados.

Tarjeta Municipal Ciudadana (TMCV)



Es indispensable tener el DNI y una contraseña.



Además del DNI, se necesitará una contraseña con unas coordenadas.



Certificado digital de **Izenpe, FNMT u otros.**



Las **personas jurídicas** precisarán de un **certificado digital**.



IMPORTANTE

Al momento de acceder al Portal Ciudadano, y **solo en el caso de que el usuario no estuviera registrado en la base de datos de AMVISA** porque no hubiera tenido anteriormente ninguna relación comercial con la empresa, **tendría en primer lugar que registrarse** (se presenta en pantalla un aviso de que el usuario no existe en el sistema).

Para ello debe abrir el enlace **Alta de Usuario**, completar la información solicitada **adjuntando su DNI**, y esperar a recibir posteriormente un **correo electrónico de confirmación** por parte de AMVISA. Una vez registrado podrá realizar cualquier trámite accediendo normalmente al Portal.

En caso de estar dado de alta como cliente pero no tener una dirección de correo electrónico registrada, se le solicitará una en la que poder recibir las notificaciones de AMVISA cuando realice sus gestiones on-line.

Una vez se ha accedido al Portal Ciudadano, en la parte superior derecha de la página el usuario permanece permanentemente informado de que mantiene abierta la sesión a su nombre. A través de esa etiqueta se puede **Salir de la aplicación** o **Modificar los datos del usuario**.

Listado de trámites que se pueden realizar y documentación a aportar

El Portal Ciudadano de AMVISA permite la realización de los trámites más frecuentes relacionados con la prestación del Servicio Integral del Agua. Acceda a la descripción de los principales trámites abriendo el vínculo al documento correspondiente.

Requieren documentación:

Alta de suministro

Baja de suministro

Cambio de cuenta corriente para la domiciliación de pagos

Cambio de dirección de envío de correspondencia

No requieren documentación:

- Lectura del contador (por el abonado)
- Consulta y pago de facturas (para acceder a las facturas en pdf y pagar recibos)
- Consulta de datos del contrato
- Consulta de consumos
- Consulta de telelectura
- Modificación de datos del abonado

Seguimiento de trámites en curso

El Portal Ciudadano permite al usuario comprobar el estado de sus gestiones accediendo a **Consulta Seguimiento de Trámites**:

- A través de **Nuevo Contrato**, si se trata de la tramitación de un alta.
- A través de **Contratos Existentes**, para el resto de trámites.