




PREGUNTAS FRECUENTES PÁGINA WEB – OFICINA VIRTUAL

CASUÍSTICA	RESOLUCIÓN
<p>Olvidó su contraseña</p>	<p>Puede solicitar nuevamente la contraseña y el usuario en la Oficina Virtual en el apartado “Si ha olvidado su contraseña pulse aquí.” Si tuviera alguna incidencia puede enviar un correo electrónico a través de los formularios de Contacto o a través del correo electrónico info@emalsa.es</p> 
<p>Navegadores.</p>	<p>Nuestra aplicación está certificada con los navegadores Internet Explorer, Mozilla, Google Chrome, Safari y Opera, le aconsejamos actualizar a las últimas versiones de los mismos.</p>
<p>No se visualizan las facturas, extractos...</p>	<p>Ventanas Emergentes (Pop-Up). Es posible que tenga activado el bloqueador de ventanas emergente en cuyo caso al pulsar sobre cualquier documento no pasa nada. Le ayudamos a quitar el bloqueo en el Apéndice 1.</p>
<p>No se visualizan las facturas, extractos...</p> <p>Adobe Reader. Plugin</p>	<p>Visor de PDF. Nuestros documentos se muestran en pdf y puede ocurrir que usted no tenga instalado un lector de PDF en su equipo y por eso le pida un <i>plugin</i>. Algunos navegadores como Google Chrome lo llevan incorporado.</p> <p>En caso de ocurrir esto puede instalar el Acrobat Reader desde el enlace que se suministra en la propia oficina Virtual http://get.adobe.com/es/reader/. Este programa es gratuito pero una vez instalado puede mostrar información de venta de otros productos a la que no debemos responder.</p> <p>Se ha dado el caso de ventanas que se abren y cierran sobre la marcha con el Reader 11, en estos casos vaya a <i>C:\Archivos de Programa\Adobe\Reader 11.0\Reader\</i>, ejecute el programa Eula.exe y acepte la Licencia del producto pulsando Aceptar.</p> <p>Si aún persiste el problema le aconsejamos probar en otro PC para confirmar que no es un problema del PC y si le vuelve a dar error enviarnos correo electrónico a través de los formularios de Contacto o a través del correo electrónico info@emalsa.es</p>
<p>No incidencia en la red de EML</p>	<p>Si tuviera alguna incidencia momentánea le instamos a que realice nuevamente su solicitud en la consulta de factura. Si persiste, puede enviar correo electrónico a través de los formularios de Contacto o a través del correo electrónico info@emalsa.es</p>

Problemas para darse de alta (DNI Incompleto o Incorrecto)	Debe confirmar en su factura si el DNI o CIF es incorrecto o incompleto, ya que puede ser la causa de que no se pueda registrar en la Oficina Virtual. Si es erróneo debe enviar correo electrónico a través de los formularios de Contacto o a través del correo electrónico info@emalsa.es para actualizar el dato.
Cambio de titularidad reciente	Puede que haya realizado un cambio de titularidad reciente, y no haya ningún recibo emitido con ese titular nuevo, desde que se emitan las nuevas facturas aparecerán los datos de la póliza en la oficina online y podrá darse de alta en caso de no estarlo. En resumen, si no es cliente, no podrá darse de alta hasta que se le realice la primera factura.
Acceso a todas las pólizas	Como cliente poseedor de una Identificación Fiscal podrá ver todas las Póliza cuyo titular sea dicha Identificación Fiscal y aquellas que no siendo titular de la póliza sea usted el titular actual de la domiciliación bancaria. El periodo de consulta es de 5 años y en caso de causar baja podrá ver solamente el periodo durante el que fue titular de la póliza.
Como realizar alta online	<p>Debe darse de alta en nuestra página web www.emalsa.es, en el apartado señalado más abajo como “Oficina Virtual”.</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>A continuación, se abrirá una página, donde deberá seleccionar el registro como nuevo usuario.</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Posteriormente, le aparecerá una pantalla, cuyo contenido hace referencia a un texto legal que debe aceptar para continuar con el trámite.</p>

Legal

© 2009 emalsa
Todos los derechos reservados.

Este sitio ha sido creado por **emalsa** con carácter informativo y para uso personal.

El hecho de acceder a este sitio implica el conocimiento y aceptación de los siguientes términos y condiciones.

Términos y Condiciones:
Los términos y condiciones que se indican en este Aviso legal regulan el acceso y el uso del sitio www.emalsa.es, cuyo titular es **EMPRESA MIXTA DE AGUAS DE LAS PALMAS S.A.** (en adelante **emalsa**), compañía registrada en el Registro Mercantil de L.P.E. 46, T. 430, N. 265, S. 3ª, H. 4566, I. 1ª N.I.F. A-35009711, con domicilio en la Plaza de la Constitución nº 2, C.P. 35003, Las Palmas de Gran Canaria.

Se ha notificado el dominio web www.emalsa.es al Registro Mercantil cuyos datos de inscripción están en la hoja GC-00006575, tomo 01011, folio 002, con fecha de inscripción 25/11/2003.

Todos los productos y servicios prestados por **emalsa** se encuentran

Finalmente, se mostrará esta página cuyo contenido debe ser cumplimentado para dar por finalizado el trámite de alta en nuestra oficina virtual.

emalsa Comprometidos con el servicio, comprometidos contigo

PROYECTOS SOCIALES FUNDACIÓN CÁMARA EMALSA | PROVEEDORES | TRABAJA CON NOSOTROS | GABINETE DE PRENSA | NOSOTROS | CONTACTO Y OFICINAS | BUSCADOR DE CONTENIDOS

OFICINA VIRTUAL
Gestión y consulta de facturas
Los campos marcados con * son obligatorios.

Nota: Actualmente solo se permite el registro de usuarios inscritos en EMALSA como "propietarios" o Titulares de la Domiciliación Bancaria.

Tipo de documento * Número de documento *

Número de póliza de abonado *

Email * Confirmar Email *

Introduzca el texto de la izquierda * **TXVYFC**

Dirección Postal 1

Dirección Postal 2

Población Código Postal

Provincia País

Teléfono fijo Teléfono móvil

Copyright © Emalsa 2011. Todos los derechos Reservados 2010. Contacto | Mapa | Aviso Legal | Privacidad

Apéndice 1.

Desbloquear ventanas emergentes:

Ventana emergente o pop-up: se trata de un tipo de ventana web que aparece delante de la ventana principal de un navegador al visitar una página web. Estas ventanas emergentes obstruyen la vista, especialmente cuando se abren múltiples ventanas tipo pop-up. Suelen utilizarse para publicidad online.

Actualmente la mayoría de los navegadores web, poseen herramientas anti-popup y esto provoca que con ciertas aplicaciones, no se abran todas las ventanas para el correcto funcionamiento de la aplicación, puesto que la opción de elementos emergentes está bloqueada.

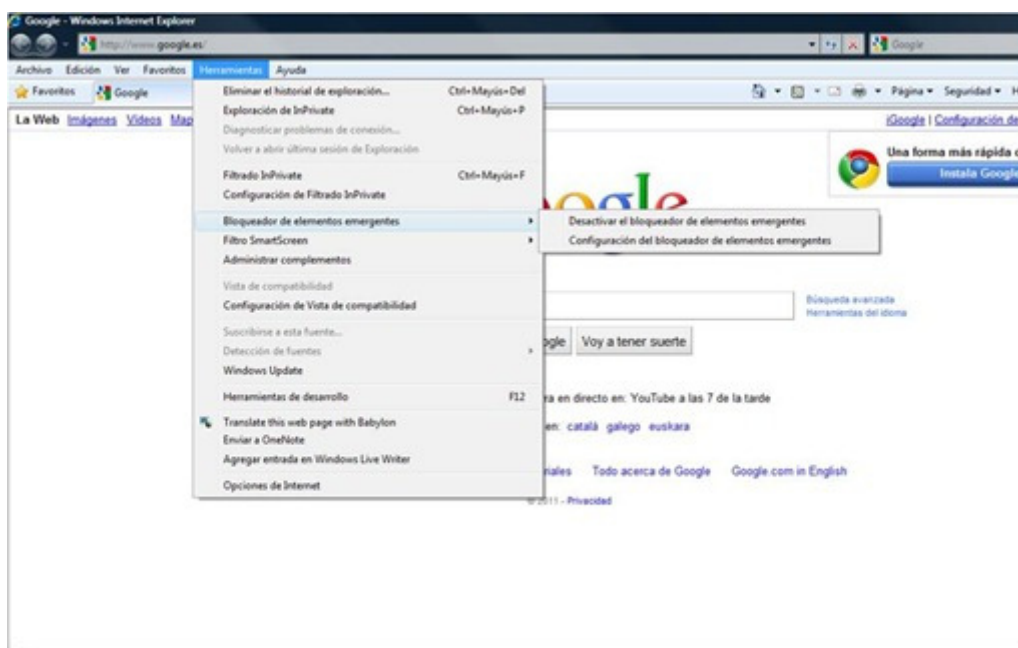
Todos los documentos generados por la Oficina Virtual de Emalsa se muestran en ventanas emergentes con documentos PDF para poder abrir varios documentos a la vez y que resulte más cómoda la navegación.

Para poder desbloquear los elementos emergentes hay que seguir una serie de pasos dependiendo del navegador que estemos usando.

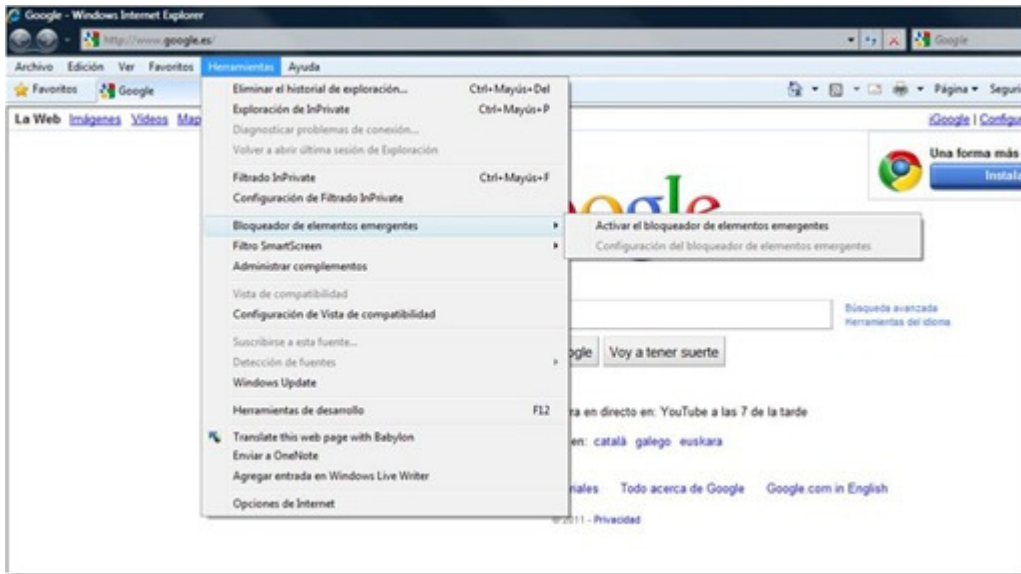
Para poder desbloquear los elementos emergentes hay que seguir una serie de pasos dependiendo del navegador que estemos usando.



En el Menú “**Herramientas**” tiene que pulsar en “Desactivar el bloqueo de elementos emergentes” para que se abran las ventanas.

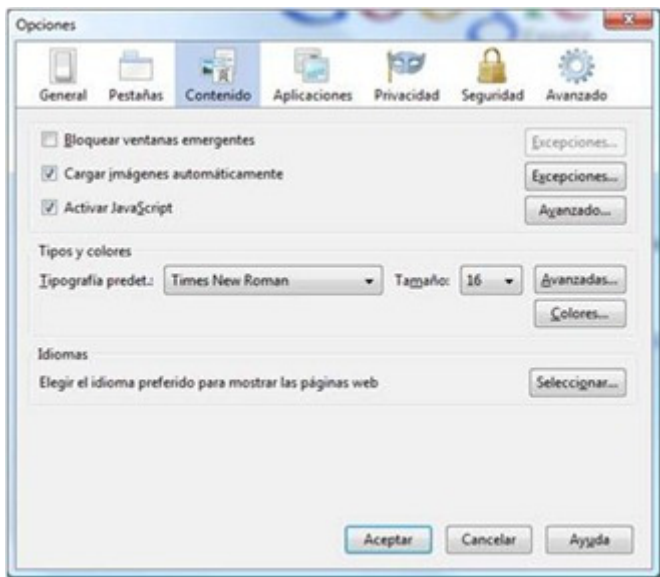


Quedaría así para que se abran las ventanas.




MOZILLA FIREFOX

Pulsando  o en el menú “Herramientas>Opciones” aparece el siguiente menú:



Como se puede ver en el apartado Contenido la primera opción es la que gestiona los elementos emergentes. Debería estar sin pulsar para que se abran correctamente las ventanas.



Pulsando en el icono herramientas  “**Configuración**” o escribiendo en la ventana de navegación: **chrome://settings** sale el siguiente menú:

Chrome Configuración

Historial

Extensiones

Configuración

Información

Iniciar sesión

La información de inicio de sesión no está actualizada. [Volver a iniciar sesión](#)

[Desvincular tu cuenta de Google...](#) [Configuración avanzada de sincronización...](#)

Al abrir el navegador...

- Abrir la página Nueva pestaña
- Abrir todo como estaba antes de cerrar
- Abrir una página específica o un conjunto de páginas [Establecer páginas](#)

Aspecto

[Buscar temas](#) [Restablecer tema predeterminado](#)


- Mostrar el botón Página de inicio
- Mostrar siempre la barra de marcadores

Buscar

Especifica el motor de búsqueda que se debe utilizar al realizar una búsqueda desde el [omnibox](#).

[Google](#) [Administrar motores de búsqueda...](#)

Otros usuarios

 **Persona 1 (actual)**

- Habilitar navegación como invitado
- Dejar que cualquier pueda añadir a una persona a Chrome

[Añadir persona...](#) [Editar...](#) [Eliminar...](#) [Importar marcadores y configuración...](#)

Navegador predeterminado

El navegador predeterminado es Google Chrome.

[Mostrar opciones avanzadas...](#)

Pulsando **Mostrar opciones avanzadas** se nos abrirá la pantalla y buscaremos en **Privacidad** el botón de **Configuración de Contenido**.

Privacidad

Configuración de contenido...

Borrar datos de navegación...

Google Chrome puede utilizar servicios web para mejorar la experiencia de navegación de los usuarios. Puedes inhabilitar estos servicios si quieres. [Más información](#)

Donde marcaremos que todos los sitios muestren Pop-ups.

Pop-ups

- Permitir que todos los sitios muestren pop-ups
- No permitir que ningún sitio muestre pop-ups (recomendado)

Administrar excepciones...

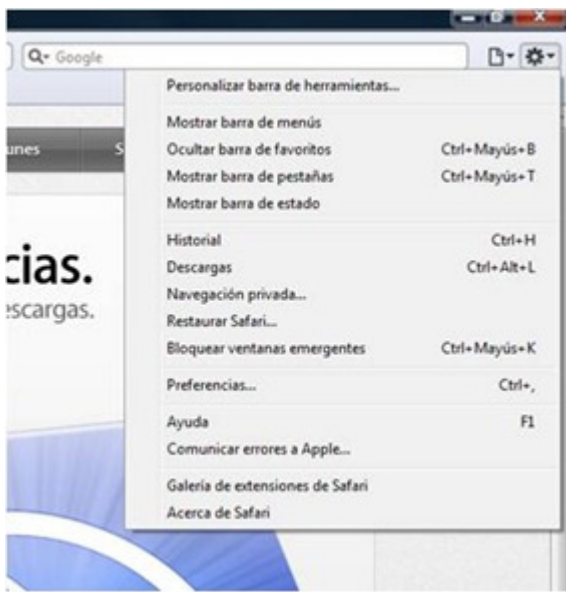


SAFARI

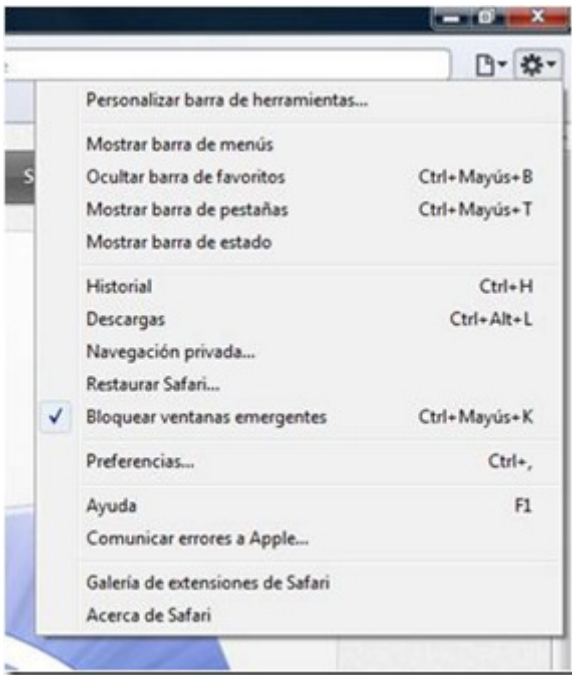


Pulsando en el icono aparece el siguiente menú:

“Mostrar un menú de ajustes generales de Safari”



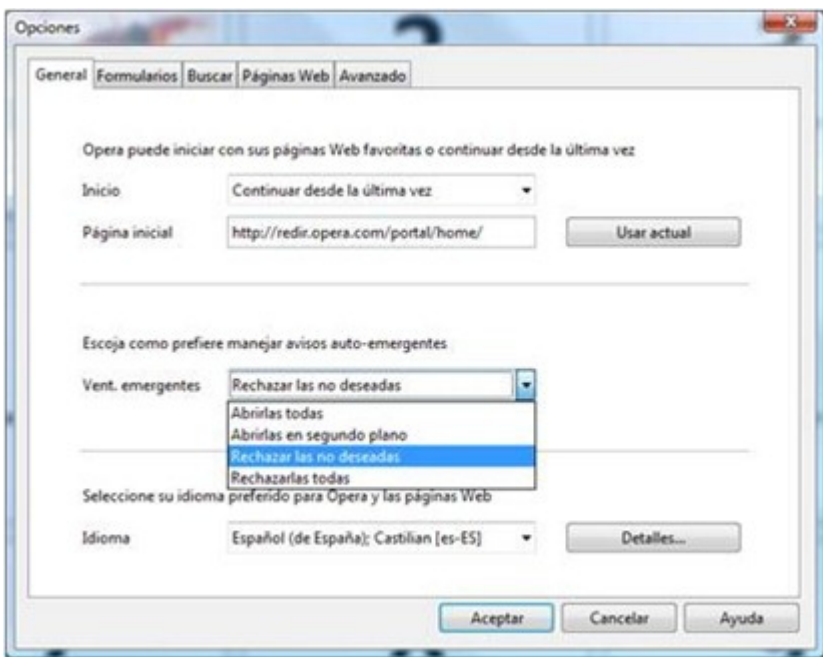
Así estaría el bloqueador desactivado



De esta manera el bloqueador quedaría activado



Pulsando en el icono **Menú>Configuración>Opciones** aparece el siguiente menú:



La mejor opción es seleccionar **Abrirlas todas**, para que no de ningún fallo.