



Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarte  
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

## Manual de Usuario

### Solicitud Telemática a través de Toolkit

Fecha: Septiembre 2018

Referencia:

EJIE S.A.  
Mediterráneo, 3  
01010 Vitoria-Gasteiz  
Posta-kutxatila / Apartado: 809  
01080 Vitoria-Gasteiz  
Tel. 945 01 73 00\*  
Fax. 945 01 73 01  
[www.ejie.es](http://www.ejie.es)

Este documento es propiedad de EJIE, S.A. y su contenido es confidencial. Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE, S.A.. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE, S.A. no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.



Responsable:

Aprobado por:

Firma:

Fecha:

Distribución:

**Referencias de archivo**

Autor: XXX

Nombre archivo: SolicitudTelematicaToolkit\_MU\_v1.0.doc

Localización:

Capítulo/sección

Página

Manual de Usuario	1
1 INTRODUCCIÓN	4
2 ACCESO	5
3 PASOS	8
3.1 Identificarse	8
3.2 Rellenar Datos	10
3.2.1. Solicitud como titular	11
3.2.2. Solicitud como representante	12
3.2.3. Apartados	13

## 1 INTRODUCCIÓN

Por medio de este manual, se pretende explicar el funcionamiento del toolkit de formulario, que sustituirá a las solicitudes telemáticas actuales (y41r).

Va a existir un único formulario para dar respuesta a ambos tipos de solicitudes telemáticas:

- Denuncias/Quejas/Reclamaciones de ciudadanos
- Denuncias de AACC/Empresas.

## 2 ACCESO

Al toolkit de formulario se puede acceder a través de flexcloud.

The screenshot shows a web portal interface for 'SISTEMAS Y TELECOMUNICACIONES'. The header includes the 'Ejje' logo and the text 'ACCESO A CONSOLAS Y DOCUMENTACIÓN INFRAESTRUCTURAS'. The main content area is a navigation tree with two columns. The left column lists various integration services, and the right column lists management and documentation tools. The 'Platea Integración Servicios' and 'Platea Tramitación' items are expanded to show their sub-items.

- Platea Integración Servicios
  - Consolas y Catálogos de Servicios
  - Documentación
- Platea Integración Eventos
  - Consolas
  - Documentación
- Platea Integración Ficheros
  - Consolas
  - Explorador de Ficheros
  - EjjeBOX
  - Manager
  - Librerías Kit de terceros
  - Documentación
- Platea Integración Documentos
- Platea Integración Big Data 2.0
  - Consolas
  - Aplicación de Ejemplo
  - Hortonworks
  - Kafka
  - Elasticsearch
  - Kibana
  - Documentación
- Laboratorios / PoC
- Bitacora Redesign Development (bitlog)
- Bitacora Redesign Production (bitlog)

- Platea Tramitación
  - Consolas
- Dokusi
- Consulta de usuarios y acls
- Flexcloud
  - Configuración
  - Últimas Ejecuciones
- Presentaciones
- SSH Gestión
- Ocupación NAS
- Acceso a Ficheros y Logs
- Latinia SMS/PUSH (Desarrollo)
- Despliegues
  - AntHillPro
  - Dependencias
  - Calendario de Proyectos
  - Gestión de la configuración CMDB
- XLNETS páginas de servicios
  - Linux
  - Windows
- Platea Contenidos/Portales
- Herramientas de Gestión
- Difusiones 2018
- Difusiones 2017
- Difusiones 2015
- Difusiones 2014
- Difusiones 2013

Pulsando sobre la opción Platea Tramitación/Consolas se accede a la siguiente pantalla.

Plataea Desarrollo Pruebas Producción

Para los tramitadores	
Tramitagune	
Escritorio de Tramitagune	
Cliente de Tramitación	
Organizar por tareas	Buscadores
Portafirmas	
Registro de representantes	
Acceso para Administrador	

Para la ciudadanía	
Toolkit de formularios	
Toolkit de Formularios	
Toolkit de Formularios Zuzenean	
Mi carpeta	
Mi Gestiones	
Mi Gestiones con alias castellano	
Mi carpeta con alias euskera	
Mi carpeta Castellano	
Mi carpeta Euskera	
Portal de firma	
Realizar firma simple	
Verificar egedocument (con firma integrada)	
Verificar firma simple	
NUEVA página de test de firmas	
Registro de representantes	
Acceso sin alias	
Acceso con alias castellano	
Acceso para el Registro de Asociaciones	
Acceso con alias euskera	

Aplicaciones de configuración	
Configuración de procedimientos	
Fichero de Configuración de Procedimientos	

Interoperabilidad	
Interfaz de interoperabilidad	
Interfaz de Interoperabilidad	
Registro de autorizaciones y garantías	
Registro de Autorizaciones y Garantías	

Control técnico	
Monitorización funcional	
Monitorización del Registro de Representantes	
Monitorización de documentos	
Monitorización de Mi carpeta	
Monitorización del SHF	

En la parte superior permite seleccionar el entorno de trabajo (desarrollo/pruebas/producción).

Sobre el apartado Para la ciudadanía / Toolkit de formularios habrá que pulsar sobre la opción de toolkit de formularios:

Página para pruebas del Toolkit de Formularios

Presentación de Solicitudes

Si desea presentar una solicitud, indique el procedimiento, el canal de presentación y el idioma:

ID del Procedimiento : PLATEA\_MODELOA  
 Canal de presentación : Electrónico  
 Idioma : Castellano

ENVIAR

Presentación de aportaciones

Si desea aportar documentación a un expediente ya creado, rellene los datos que se piden a continuación. Una vez introducidos los datos, se mostrarán las pantallas del "Toolkit de Formularios". En estas pantallas se pintarán datos ficticios (XXX...X) aunque realmente se esté realizando la aportación correctamente teniendo en cuenta los datos introducidos en este apartado. De todos modos, si se quiere ver correctamente la información en las pantallas del "Toolkit de Formularios", es posible realizar estas mismas pruebas desde el aplicativo "Mis Carpeta".

Tipo de Aportación : Aplazamiento  
 FolderNumber :  
 Folderid :  
 Procedure : PLATEA\_NUEVO\_TOOLKIT\_IZAS  
 Senderid : (NIF de la persona que realiza la aportación)  
 Instancia : (Sólo para la 'Aportación de documentación en N instancia' y la 'Subsanación de documentación en N instancia')  
 ctxPresentacion : <context>Submision</context>  
 <procedureID>PLATEA\_NUEVO\_TQ</procedureID> Opcional  
 datosFormulario : <document><datosPersonales></document>  
 <datosHolder1></datosHolder1> Opcional  
 Idioma : Castellano

ENVIAR

En la parte superior de esta pantalla habrá que realizar la siguiente selección de valores:

ID del Procedimiento: Y41B\_RECLAMACION  
 Canal de presentación: Electrónico  
 Idioma: Castellano o Euskera

Los formularios del toolkit se presentarán al usuario en función del idioma seleccionado.

Una vez introducida la información se pulsa sobre la opción enviar.

## 3 PASOS

### 1.1 Identificarse

En primer lugar, es necesario especificar si se actúa en su nombre (como titular) o en representación de otra persona o entidad (como representante).

The screenshot shows the 'sede electrónica' website interface. At the top left, there is a language selector 'eu | es' and a user status 'CIUDADANO FICTICIO ACTIVO 999999905' with a 'Desconectar' link. The main heading is 'Solicitud de consumo (Reclamación - Queja - Denuncia) (Ref:0003701)'. Below this, there is a progress bar with four steps: 1. Identificarse (highlighted), 2. Rellenar los datos, 3. Adjuntar los documentos, and 4. Firmar y enviar. A blue box contains instructions: 'En primer lugar, especifique si actúa en su nombre (como titular) o en representación de otra persona o entidad (como representante). Después, introduzca en la solicitud los datos que le correspondan: como titular o como representante.' Below this, there is a 'Solicitante:' section with two radio buttons: 'Titular' (selected) and 'Representante'. At the bottom right of the form area, there is a 'SIGUIENTE' button. The footer includes 'Información legal', '© 2011 Eusko Jauriritza - Gobierno Vasco', and the slogan 'Euskadi, bien común' with the logos of 'ELUSKO JAURLARITZA' and 'GOBIERNO VASCO'.

Si elige representante pueden darse varios casos:

- En el registro de representantes este dado de alta como representante. En este caso le aparecerá una lista de sus representados. Aun así puede empezar la solicitud sin seleccionar a ninguno de sus representados porque va a realizar una solicitud de otro titular que no está dado de alta en el registro de representantes:

EU | ES IVAN GUERRA GARCIA 30692797X [Desconectar](#)

### Solicitud consumo (Ref:0003701)

Solicitud OPCIONES ▾

- 1 Identificarse
- 2 Rellenar los datos
- 3 Adjuntar los documentos
- 4 Firmar y enviar

En primer lugar, especifique si actúa en su nombre (como titular) o en representación de otra persona o entidad (como representante). Después, introduzca en la solicitud los datos que le correspondan: como titular o como representante.

**Solicitante:**

Titular

Representante

Represento a (representante legal, representante voluntario de entidad o persona)

Nombre y apellidos/Razón social	Número de identificación	Correo electrónico
ERANDIO RECREATIVOS	A48236277	ERANDIORECREATIVOS@GMAIL.COM

SIGUIENTE

- No esté dado de alta en el registro de representantes:

EU | ES CIUDADANO PRUEBA DESARROLLO 12439992 [Desconectar](#)

### Solicitud consumo (Ref:0003701)

Solicitud OPCIONES ▾

- 1 Identificarse
- 2 Rellenar los datos
- 3 Adjuntar los documentos
- 4 Firmar y enviar

En primer lugar, especifique si actúa en su nombre (como titular) o en representación de otra persona o entidad (como representante). Después, introduzca en la solicitud los datos que le correspondan: como titular o como representante.

**Solicitante:**

Titular

Representante

Represento a (representante legal, representante voluntario de entidad o persona)

SIGUIENTE

En cualquiera de los dos casos se permite presentar la solicitud, se encuentre o no en el registro de representantes.

Si el representante no se encuentra en el registro de representantes, al estudiar la documentación, si presenta la documentación necesaria para acreditar la representación, el tramitador debería dar de alta ese representante en el registro de representantes.

La representación mancomunada, si son empleados no hay problema con certificados digitales de empresa/entidad, ya que el toolkit al detectar el certificado, actúa como si fuera titular, por lo tanto cualquiera que tuviera el certificado de entidad entraría, y verían los mismo.

Al pulsar el botón de siguiente se nos presenta el formulario de solicitud.

## 1.2 Rellenar Datos

Habrá que introducir los datos que se solicitan en cada uno de los apartados.

## 1.2.1. Solicitud como titular

sede **electrónica**
euskadi.eus

---

ES | ES
HIVA GUERRA GARCIA 00027676 Despedirse

### Solicitud consumo (Ref:0003701)

Solicitud

1 Identificar
2 Rellenar los datos
3 Adjuntar los documentos
4 Firmar y enviar

OPCIONES

Introduzca los datos que se solicitan en cada uno de los apartados.

(\*) campos obligatorios

**Dirigido al órgano instructor:**  
 KONTSUMOBIDE- INSTITUTO VASCO DE CONSUMO

**SELECCIONA EL TIPO DE SOLICITUD QUE DESEA REALIZAR**

Reclamación de un Consumidor  
 Denuncia de una AACC, DOEE o Empresa

**DATOS PERSONALES**

**TITULAR**

\* Nombre/Razón social: IVAN Apellido1: GUERRA  
 Apellido2: GARCIA Documento de identificación: DNI  
 \* Número: 3006927976

**Canal de notificación y comunicación**

Electrónico: Se envían a la bandeja de notificaciones y comunicaciones de [Mis espacios](#). Para acceder, es necesario un [estado de identificación electrónico](#).  
Si en 10 días naturales usted no accede a una notificación electrónica, se entenderá que la ha rechazado y el trámite se dará por realizado y la administración seguirá adelante con el procedimiento.

**DATOS PARA RECIBIR AVISOS**

Puede utilizar un sistema de avisos gratuitos por correo electrónico o SMS que le avisa cada vez que se le envía una notificación o comunicación.

Email AÑADIR COPIAR EDITAR ELIMINAR

Sms AÑADIR COPIAR EDITAR ELIMINAR

**Idioma de las notificaciones, comunicaciones y avisos**

Seleccione el idioma en el que desea recibir las notificaciones, comunicaciones y avisos:  Castellano  Euzkera

**DIRECCIÓN**

Estado  Extranjero

\* Código postal  
 \* Provincia: Seleccione opción  
 \* Municipio: Seleccione opción Localidad: Seleccione opción  
 \* Dirección:  BUSCAR Nº Escalera  
 Piso:  Letra:

**ESTABLECIMIENTO O EMPRESA RECLAMADA**

CF  
 \* Nombre comercial  
 Razón social

**DATOS DE DIRECCIÓN**

Estado  Extranjero  Otros Datos Localización

\* Código postal  
 \* Provincia: Seleccione opción  
 \* Municipio: Seleccione opción Localidad: Seleccione opción  
 \* Dirección:  BUSCAR Nº Escalera  
 Piso:  Letra:

**HECHO**

\* Fecha del hecho:   
 \* Descripción del hecho:

Producto/Servicio: Seleccione opción  
 Forma venta: Seleccione opción

**PRETENSIONES**

\* Reclamación: Seleccione opción  
 Importe:  
 Comentario:

Los datos contenidos en esta solicitud y en los documentos que la acompañan son verdaderos.

**PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

De conformidad con lo establecido en el artículo 2 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, les informamos que los datos de este formulario pasaran a formar parte de un registro informático del Departamento de Salud del Gobierno Vasco.

VOLVER
CANCELAR
SIGUIENTE



### 1.2.3. Apartados

Lo primero que aparece es quien es el **órgano instructor**, es informativo para el solicitante aunque es modificable. No va a ser tratado ni recogido.

Dirigido al órgano instructor:

KONSUMOBIDE-INSTITUTO VASCO DE CONSUMO

A continuación el solicitante debe elegir el **tipo de solicitud** que va a realizar:

- Reclamación de un Consumidor
- Denuncia de una AACC, OEEE o Empresa

SELECCIONE EL TIPO DE SOLICITUD QUE DESEA REALIZAR

- Reclamación de un Consumidor
- Denuncia de una AACC, OEEE o Empresa

Dependiendo del tipo de solicitud elegida aparecerán unas secciones u otras.

**DATOS PERSONALES**

---

**TITULAR**

\* Nombre/Razón social  Apellido1

Apellido2

El nombre de la entidad debe coincidir exactamente con la denominación que aparece en la tarjeta CIF.

Documento de identificación  \* Número

**REPRESENTANTE**

Nombre y apellidos / Nombre de la entidad

Apellido1

Apellido2  Documento de identificación

Número

**Canal de notificación y comunicación**

Electrónico: Se envían a la bandeja de notificaciones y comunicaciones de [Mis gestiones](#). Para acceder, es necesario un [medio de identificación electrónico](#).

Si en 10 días naturales usted no accede a una notificación electrónica, se entenderá que la ha rechazado; el trámite se dará por realizado y la administración seguirá adelante con el procedimiento.

**DATOS PARA RECIBIR AVISOS**

Puede utilizar un sistema de avisos gratuitos por correo electrónico o SMS que le avisa cada vez que se le envía una notificación o comunicación.

Email

[AÑADIR](#) [COPIAR](#) [EDITAR](#) [ELIMINAR](#)

Sms

[AÑADIR](#) [COPIAR](#) [EDITAR](#) [ELIMINAR](#)

**Idioma de las notificaciones, comunicaciones y avisos**

Seleccione el idioma en el que desea recibir las notificaciones, comunicaciones y avisos  Castellano  Euskera

El **canal de notificación y comunicación** en una solicitud telemática será siempre electrónico. Se podrá introducir un **email** y solo uno para recibir avisos y un **teléfono** y solo uno para recibir avisos. Se podrá elegir el **idioma** de las notificaciones y comunicaciones.

Luego se introducen los datos de la **dirección**. Se utilizará NORA para la dirección. Podrá ser dirección del **estado** o dirección **extranjera**.

**DIRECCIÓN**

Estado     Extranjero

\* Código postal \_\_\_\_\_

\* Provincia **Seleccione opción** ▾

\* Municipio **Seleccione opción** ▾    Localidad **Seleccione opción** ▾

\* Dirección \_\_\_\_\_ **BUSCAR**    Nº \_\_\_\_\_    Escalera \_\_\_\_\_

Piso \_\_\_\_\_    Letra \_\_\_\_\_

**DIRECCIÓN**

Estado     Extranjero

Código postal: \_\_\_\_\_    \* País: **Seleccione opción** ▾

Dirección: \_\_\_\_\_

A continuación aparece la sección de ESTABLECIMIENTO O EMPRESA RECLAMADA para la reclamación de un consumidor:

**ESTABLECIMIENTO O EMPRESA RECLAMADA**

CIF \_\_\_\_\_

\* Nombre comercial \_\_\_\_\_

Razón Social \_\_\_\_\_

**DATOS DE DIRECCIÓN**

Estado     Extranjero     Otros Datos Localización

\* Código postal \_\_\_\_\_

\* Provincia **Seleccione opción** ▾

\* Municipio **Seleccione opción** ▾    Localidad **Seleccione opción** ▾

\* Dirección \_\_\_\_\_ **BUSCAR**    Nº \_\_\_\_\_    Escalera \_\_\_\_\_

Piso \_\_\_\_\_    Letra \_\_\_\_\_

**ESTABLECIMIENTO O EMPRESA RECLAMADA**

CIF \_\_\_\_\_

\* Nombre comercial \_\_\_\_\_

Razón Social \_\_\_\_\_

**DATOS DE DIRECCIÓN**

Estado  Extranjero  Otros Datos Localización

Código postal: \_\_\_\_\_ \* País: **Seleccione opción** ▼

Dirección: \_\_\_\_\_

**ESTABLECIMIENTO O EMPRESA RECLAMADA**

CIF \_\_\_\_\_

\* Nombre comercial \_\_\_\_\_

Razón Social \_\_\_\_\_

**DATOS DE DIRECCIÓN**

Estado  Extranjero  Otros Datos Localización

\* Otros Datos Localización: \_\_\_\_\_

O la sección de ESTABLECIMIENTO O EMPRESA DENUNCIADA para la denuncia de una AACC, OOEE o empresas:

**ESTABLECIMIENTO O EMPRESA DENUNCIADA**

CIF \_\_\_\_\_

\* Nombre comercial \_\_\_\_\_

Razón Social \_\_\_\_\_

**DATOS DE DIRECCIÓN**

Estado     Extranjero     Otros Datos Localización

\* Código postal \_\_\_\_\_

\* Provincia **Seleccione opción** ▾

\* Municipio **Seleccione opción** ▾    Localidad **Seleccione opción** ▾

\* Dirección \_\_\_\_\_ **BUSCAR**    Nº \_\_\_\_\_    Escalera \_\_\_\_\_

Piso \_\_\_\_\_    Letra \_\_\_\_\_

**ESTABLECIMIENTO O EMPRESA DENUNCIADA**

CIF \_\_\_\_\_

\* Nombre comercial \_\_\_\_\_

Razón Social \_\_\_\_\_

**DATOS DE DIRECCIÓN**

Estado     Extranjero     Otros Datos Localización

Código postal: \_\_\_\_\_    \* País: **Seleccione opción** ▾

Dirección: \_\_\_\_\_

**ESTABLECIMIENTO O EMPRESA DENUNCIADA**

CIF \_\_\_\_\_

\* Nombre comercial \_\_\_\_\_

Razón Social \_\_\_\_\_

**DATOS DE DIRECCIÓN**

Estado     Extranjero     Otros Datos Localización

\* Otros Datos Localización: \_\_\_\_\_

Luego aparecerá la sección de HECHO para la reclamación de un consumidor:

**HECHO**

\* Fecha del hecho

\* Descripción del hecho

Producto/Servicio **Seleccione opción**

\* Forma venta **Seleccione opción**

O para la denuncia de una AACC, OEEE o empresas aparecerá la sección HECHO DE LA DENUNCIA:

**HECHO DE LA DENUNCIA**

\* Fecha del hecho

\* Descripción del hecho

Producto/Servicio **Seleccione opción**

\* Forma venta **Seleccione opción**

En la parte de productos servicios se cargará el combo de productos con los habituales únicamente, y no es un dato obligatorio.

En el caso de la reclamación de un consumidor aparece la sección de pretensiones:

**PRETENSIONES**

\* Reclamación **Seleccione opción**

Importe

Comentarios

Por ultimo aparece la declaración de datos verdaderos (no se utiliza el componente del toolkit), check y el texto de declaración de datos verdaderos que aparecerá deschequeado y habilitado y será obligatorio chequearlo para poder continuar) y el texto de LOPD:

Los datos contenidos en esta solicitud y en los documentos que la acompañan son verdaderos.

**PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

De conformidad con lo establecido en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, les informamos que los datos de este formulario pasaran a formar parte de un registro informático del Departamento de Salud del Gobierno Vasco

Una vez rellenados todos los datos obligatorios, al pulsar a Siguiente se accede a la pantalla para adjuntar documentación.

### 1.3 Adjuntar documentos

Se muestra la lista de documentos que se quieren presentar en la solicitud

The screenshot shows the 'sede electrónica' web interface. At the top, it displays 'EU | es' and 'CIUDADANO FICTICIO ACTIVO 999999905 Desconectar'. The main heading is 'Solicitud de consumo (Reclamación - Queja - Denuncia) (Ref:0003701)'. Below this is a progress bar with four steps: 1. Identificarse, 2. Rellenar los datos, 3. Adjuntar los documentos (highlighted), and 4. Firmar y enviar. A blue box contains instructions: 'A continuación puede ver los tipos de documentos requeridos en el procedimiento. Para subirlos, pulse Adjuntar. Para adjuntar más documentos del mismo tipo, pulse Añadir. Para añadir otro tipo de documento, pulse Añadir documento.' Below this is a table with three columns: 'Documentos requeridos', 'Documentos adjuntados', and 'Acciones'. The table lists 'Solicitud', 'Factura', 'Presupuesto', 'Contrato privado', 'Informe', and 'Publicidad'. Each row has 'Adjuntar' and 'Buscar' icons, and the last three rows also have an 'Entregado' icon. At the bottom of the table is a blue button 'AÑADIR DOCUMENTO'. Below the table are buttons for 'VOLVER', 'CANCELAR', and 'SIGUIENTE'. At the very bottom, there is a footer with 'Información legal' and '© 2011 Eusko Jauriritza - Gobierno Vasco'.

Documentos requeridos	Documentos adjuntados	Acciones
Solicitud		Adjuntar, Buscar
Factura		Adjuntar, Buscar, Entregado
Presupuesto		Adjuntar, Buscar, Entregado
Contrato privado		Adjuntar, Buscar, Entregado
Informe		Adjuntar, Buscar, Entregado
Publicidad		Adjuntar, Buscar, Entregado

*Euskadi, bien común*

ELUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

Al pulsar Adjuntar aparece:

The screenshot shows a Windows Explorer window titled 'Equipo' with the address bar set to 'C:\'. The left sidebar shows the navigation pane with 'Equipo' selected. The main pane displays the following structure:

- Unidades de disco duro (Z)
  - Disco local (C): 50.4 GB disponibles de 585 GB
  - Nuevo vol (D): 114 GB disponibles de 337 GB
- Dispositivos con almacenamiento extraíble (1)
- Unidad de DVD RW (E)
- Ubicación de red (S)
  - personal (\inetapp0) (L)
  - personal (\inetapp1) (M)
  - bilbomai (\inetapp1) (O)
  - desa (\inetapp1) (P)
  - gestion (\inetapp2) (Q)
  - cerados (\inetapp2) (R)

At the bottom, there is a search bar with 'Nombre:' and a dropdown menu set to 'Todos los archivos'. Buttons for 'Abrir' and 'Cancelar' are visible.

Se seleccionada el documento a adjuntar.

Una vez seleccionado aparece:

The screenshot shows the 'sede electrónica' web interface. At the top, there is a navigation bar with the logo and the text 'euskadi.eus'. Below this, the user is logged in as 'ivan GUERRA GARCIA 30692797X' with a 'Desconectar' link. The main heading is 'Solicitud consumo (Ref:0003701)' with a 'Solicitud' sub-heading. A progress bar shows four steps: 1. Identificarse, 2. Rellenar los datos, 3. Adjuntar los documentos (highlighted in green), and 4. Firmar y enviar. A 'GUARDAR SOLICITUD' button is visible. A blue information box states: 'A continuación puede ver los tipos de documentos requeridos en el procedimiento. Para subirlos, pulse Adjuntar. Para adjuntar más documentos del mismo tipo, pulse Añadir.' Below this is a table with three columns: 'Documentos requeridos', 'Documentos adjuntados', and 'Acciones'. The table contains one row for 'Solicitud' with a link 'Puede Adjuntar' and an 'Eliminar' button. At the bottom, there are buttons for 'VOLVER', 'CANCELAR', and 'SIGUIENTE'.

No existe validación ni de tamaño ni de tipo de documento.

La siguiente pantalla es la firma y el envío de la solicitud.

#### 1.4 Firmar y enviar

Se presenta el resumen con los datos introducidos por el solicitante incluidos los documentos.

El toolkit no dispone de la opción de imprimir.

**Solicitud de consumo (Reclamación - Queja - Denuncia) (Ref:0003701)**

Solicitud



Compruebe que los datos introducidos y documentos aportados son los correctos. En caso afirmativo, pulse **Firmar y enviar**.

Solicitud de consumo (Reclamación - Queja - Denuncia)

**Dirigido al órgano instructor:**

KONSUMOBIDE-INSTITUTO VASCO DE CONSUMO

**SELECCIONE EL TIPO DE SOLICITUD QUE DESEA REALIZAR**

Reclamación, queja, denuncia de una persona consumidora

**DATOS PERSONALES**

**TITULAR**

**Nombre/Razón social** CIUDADANO **Apellido1** FICTICIO **Apellido2** ACTIVO **Documento de identificación** DNI  
 Número 999999905

**REPRESENTANTE**

**Documento de identificación** DNI

**Canal de notificación y comunicación**

Electrónico: Se envían a la bandeja de notificaciones y comunicaciones de [Mi carpeta](#). Para acceder, es necesario un [medio de identificación electrónico](#).

Si en 10 días naturales usted no accede a una notificación electrónica, se entenderá que la ha rechazado; el trámite se dará por realizado y la administración seguirá adelante con el procedimiento.

**DATOS PARA RECIBIR AVISOS**

Puede utilizar un sistema de avisos gratuitos por correo electrónico o SMS que le avisa cada vez que se le envía una notificación o comunicación.

Email
Fede25@correo.com
Sms
636985623

**Idioma de las notificaciones, comunicaciones y avisos**

Seleccione el idioma en el que desea recibir las notificaciones, comunicaciones y avisos Castellano

**DIRECCIÓN**

Estado  
**Código postal** 48014  
**Provincia** Bizkaia  
**Municipio** Bilbao **Localidad** Bilbao  
**Dirección** Calle Canal de Deustu **Nº** 5 **Escalera** Dch

**ESTABLECIMIENTO O EMPRESA RECLAMADA**

**CIF** C96864798  
**Nombre comercial** Ferrería Lopez e hijos  
**Razón Social** Ferrería Lopez e hijos

**DATOS DE DIRECCIÓN**

Estado  
**Código postal** 48015  
**Provincia** Bizkaia  
**Municipio** Bilbao **Dirección** Calle Arturo Campión **Nº** 8 **Escalera** Izq

**HECHO**

**Fecha del hecho** 26/09/2018  
**Descripción del hecho** Descripción del hecho  
**Producto/Servicio** Servicios de producción, transporte y distribución de energía eléctrica  
**Forma venta** Establecimiento

**PRETENSIONES**

**Reclamación** Corrección Defecto / Reparación  
**Importe** 25

**DECLARACIÓN RESPONSABLE**

Los datos contenidos en esta solicitud y en los documentos que la acompañan son verdaderos.

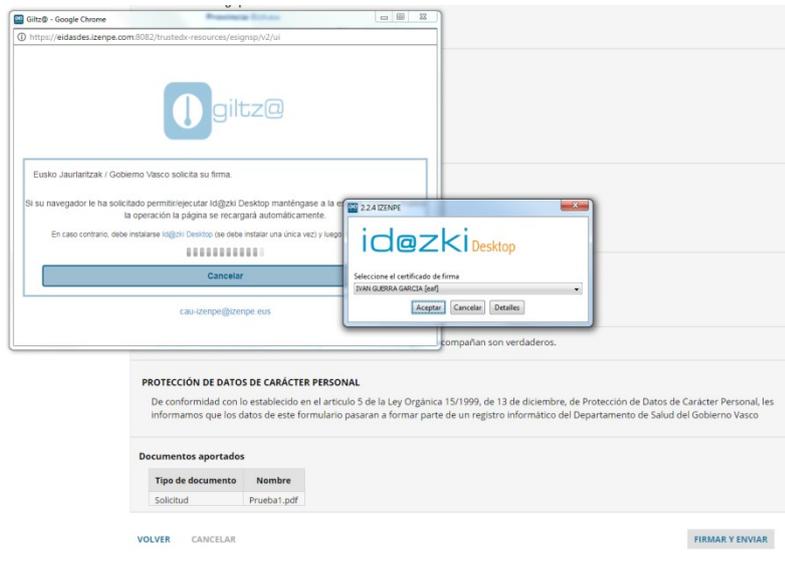
**Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) [1]**

Los datos de esta solicitud pasan a formar parte de un fichero con las siguientes características:

- **Nombre:** Fichero Gestión de expedientes de consumo
- **Regulado por:** Decreto 142/2014 de Hojas de reclamaciones de consumo y del procedimiento de atención de quejas, reclamaciones y denuncias de las personas consumidoras y usuarias.
- **Titular:** Konsumobide-Instituto Vasco de Consumo
- **Finalidad:** Gestionar expedientes de consumo expedientes sancionadores, reclamaciones, denuncias, quejas y consultas.

El fichero ha sido previamente notificado a la Agencia Vasca de Protección de Datos y cuenta con las medidas de seguridad necesarias. Los datos contenidos no serán comunicados a terceras partes, excepto en los supuestos previstos en la ley.

Se realizaría la firma de la solicitud utilizando Giltza:

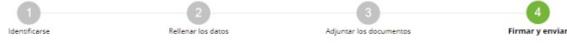


Una vez firmada la solicitud, se envía y se le muestra al solicitante el resumen de la solicitud con el número de registro de entrada:

### Solicitud consumo (Ref:0003701)

Solicitud

[DESCARGAR SOLICITUD](#)



**Envío de la solicitud**

[Ver contextSubmission](#)  
Su solicitud ha sido enviada a la Administración. Puede descargar y guardar el justificante de registro a través del enlace [obtener justificante de registro](#). Puede consultar el expediente en [Mis Gestiones](#) pasados unos minutos.

**EUSKO JAURLARITZA** **GOBIERNO VASCO**

---

**Administración Pública de la CAE**  
Registro electrónico. Recibo de presentación de documentos

---

**Datos del Registro**

Número de registro	2018RTE0004392
Fecha de registro	12/04/18 10:15:22
Fecha de recepción de la solicitud	12/04/18 10:15:22

---

**Interesado**

30692797X - IVAN GUERRA GARCIA

---

**Destino**

KONTSUMOBIDE-INSTITUTU VASCO DE KONSUMO  
KONTSUMOBIDE-INSTITUTU VASCO DE KONSUMO

---

**Asunto**

Reclamaciones, Quejas y Denuncias de KontsumoBide

---

**Efecto del silencio administrativo**

No hay silencio administrativo configurado

---

**Plazo máximo de resolución**

1 Año(s)

---

**Documentos anexos**

- Solicitud - Prensab1.pdf
- Solicitud - Solicitud.html

---

**Firmado electrónicamente por:**  
Administración Pública de la CAE

[CERRAR](#)