

# Plataforma de Servicios Web

## Guía Consultas/Problemas

Requerimientos de Información (Res. CNC **2220/12**)

Indicadores de Calidad de Comunicaciones (Res. CNC **3797/13**)

Planes, precios y Tarifas (Res. CNC **493/14**)

Seguimiento despliegue infraestructura SCMA (Res. CNC **1494/15**)

T.V por suscripción mediante vínculo satelital. (Res. ENACOM N° **3407/2017**)

T.V por suscripción por vinculo físico y/o radioeléctrico. (Res. ENACOM N° **3408/2017**)

## Registro de Persona

### Consulta/Problema:

Me registré como persona en el sistema, pero ingresé datos incorrectos, o tengo que actualizar los mismos.

### Solución:

Enviar correo a la casilla de mail [indicadores@enacom.gob.ar](mailto:indicadores@enacom.gob.ar) con asunto "PSWEB-Actualización datos de persona", indicando en el mensaje su CUIL, correo y datos que deben ser actualizados. Un funcionario ENACOM procesará su pedido y responderá a la brevedad.

### Consulta/Problema:

Nunca me registré como persona en el sistema, pero al momento de registrarme el sistema me informa que el CUIL o el correo ya están en uso.

### Solución:

Enviar correo a la casilla de mail [indicadores@enacom.gob.ar](mailto:indicadores@enacom.gob.ar) con asunto "PSWEB-Registro de persona en uso", indicando en el mensaje su CUIL y correo electrónico. Un funcionario ENACOM procesará su pedido y responderá a la brevedad.

## Ingreso al sistema

### Consulta/Problema:

Ya completé el proceso de "Registro de Persona", pero al intentar acceder al sistema, el mismo me informa lo siguiente: "Lo sentimos pero no hay ningún usuario registrado o bien su usuario no se encuentra vigente".

### Solución:

Compruebe que los datos ingresados sean correctos. En caso de persistir el problema enviar correo a la casilla de mail [indicadores@enacom.gob.ar](mailto:indicadores@enacom.gob.ar) con asunto "PSWEB-Problema en autenticación", indicando en el mensaje su CUIL y correo electrónico. Un funcionario ENACOM procesará su pedido y responderá a la brevedad.

### Consulta/Problema:

Olvidé mi identificador (usuario) para ingresar al sistema.

### Solución:

Compruebe en su casilla de correo los mails generados automáticamente por el sistema con el asunto "Alta de registro de persona", dicho mail contiene el usuario registrado. Si no pudo obtener el dato, enviar un correo a la casilla de mail [indicadores@enacom.gob.ar](mailto:indicadores@enacom.gob.ar) con asunto "PSWEB-Olvidé mi usuario", indicando en el mensaje su CUIL y correo electrónico. Un funcionario ENACOM procesará su pedido y responderá a la brevedad.

### Consulta/Problema:

Olvidé mi contraseña para ingresar al sistema.

### Solución:

Enviar correo a la casilla de mail [indicadores@enacom.gob.ar](mailto:indicadores@enacom.gob.ar) con asunto "PSWEB-Olvidé mi contraseña", indicando en el mensaje su CUIL y correo electrónico. Un funcionario ENACOM procesará su pedido y responderá a la brevedad.

## General

### Consulta/Problema:

Me registré como persona en el sistema, pero no me llega ninguna notificación al correo electrónico consignado en el proceso de registro.

### Solución:

Compruebe que en su casilla de correo no estén llegando los mails como "Spam". Si el problema persiste, enviar un correo a la casilla de mail [indicadores@enacom.gob.ar](mailto:indicadores@enacom.gob.ar) con asunto "PSWEB-Problemas en correo", indicando en el mensaje su CUIL y correo electrónico. Un funcionario ENACOM procesará su pedido y responderá a la brevedad.

### Consulta/Problema:

El navegador me muestra una pantalla de error.

### Solución:

Compruebe que está utilizando un navegador compatible con el sistema (Mozilla Firefox o Google Chrome en sus últimas versiones, ver "Instructivo de carga"). Si aún así el problema persiste, enviar un correo a la casilla de mail [indicadores@enacom.gob.ar](mailto:indicadores@enacom.gob.ar) con asunto "PSWEB-Error del sistema", indicando en el mensaje su CUIL, correo y una breve descripción del error. Un funcionario ENACOM procesará su pedido y responderá a la brevedad.

### Consulta/Problema:

Estoy siguiendo el instructivo para efectuar una operación en el sistema, pero el resultado no es el mismo que figura en la documentación.

### Solución:

Compruebe que está utilizando un navegador compatible con el sistema (Mozilla Firefox o Google Chrome en sus últimas versiones, ver "Instructivo de carga"). Si aún así el problema persiste, enviar un correo a la casilla de mail [indicadores@enacom.gob.ar](mailto:indicadores@enacom.gob.ar) con asunto "PSWEB-

Comportamiento inesperado del sistema", indicando en el mensaje su CUIL, correo y una breve descripción del problema. Un funcionario ENACOM procesará su pedido y responderá a la brevedad.

### Enviar trámite al ENACOM (con firma electrónica)

Consulta/Problema:

Olvidé mi CLAVE PRIVADA para enviar presentaciones al ENACOM con firma electrónica.

Solución:

Compruebe en su casilla de correo los mails generados automáticamente por el sistema con el asunto "Solicitud de Administrador aceptada", dicho mail contiene la CLAVE PRIVADA en cuestión. Si no pudo obtener el dato, enviar un correo a la casilla de mail [indicadores@enacom.gob.ar](mailto:indicadores@enacom.gob.ar) con asunto "PSWEB-Olvidé mi CLAVE PRIVADA", indicando en el mensaje su CUIL y correo electrónico. Un funcionario ENACOM procesará su pedido y responderá a la brevedad.

Consulta/Problema:

Tengo problemas para enviar una presentación a ENACOM utilizando mi CLAVE PRIVADA, el sistema me muestra el siguiente mensaje: "Ha ocurrido un error, Las credenciales no son validas".

Solución:

Compruebe que está ingresando correctamente su CLAVE PRIVADA al momento de firmar, utilizando el "INSTRUCTIVO PARA LA GENERACIÓN DE REGISTRO DE PERSONA Y SOLICITUDES DE ACCESO PARA APLICACIONES" ([http://www.enacom.gob.ar/multimedia/noticias/archivos/201608/archivo\\_20160810033346\\_5503.pdf](http://www.enacom.gob.ar/multimedia/noticias/archivos/201608/archivo_20160810033346_5503.pdf)). Si luego de seguir los pasos descriptos en el instructivo el problema persiste, enviar un correo a la casilla de mail [indicadores@enacom.gob.ar](mailto:indicadores@enacom.gob.ar) con asunto "PSWEB-Problemas con CLAVE PRIVADA", indicando en el mensaje su CUIL, correo y una breve descripción del error. Un funcionario ENACOM procesará su pedido y responderá a la brevedad.

### Solicitud de Acceso

Consulta/Problema:

Al intentar generar una solicitud de acceso, el sistema me muestra el siguiente mensaje de error: "Ha ocurrido un error, El prestador seleccionado, ya se encuentra ingresado en una solicitud para esta aplicación".

Solución:

Usted ya posee generada una solicitud para el prestador en cuestión, deberá cumplir con los requerimientos establecidos en el "INSTRUCTIVO PARA LA GENERACIÓN DE REGISTRO DE PERSONA Y SOLICITUDES DE ACCESO PARA APLICACIONES" ([http://www.enacom.gob.ar/multimedia/noticias/archivos/201608/archivo\\_20160810033346\\_5503.pdf](http://www.enacom.gob.ar/multimedia/noticias/archivos/201608/archivo_20160810033346_5503.pdf)). Ante dudas o consultas comunicarse a la siguiente casilla de correo: [indicadores@enacom.gob.ar](mailto:indicadores@enacom.gob.ar)

Consulta/Problema:

Tengo problemas al generar la solicitud de acceso.

Solución:

Enviar correo a la casilla de mail [indicadores@enacom.gob.ar](mailto:indicadores@enacom.gob.ar) con asunto "PSWEB-Problemas en solicitud de acceso", indicando en el mensaje su CUIL, correo electrónico y una breve descripción del problema. Un funcionario ENACOM procesará su pedido y responderá a la brevedad.

Consulta/Problema:

Luego de generar la solicitud de acceso no me llega la constancia de trámite a mi casilla de correo.

Solución:

Enviar correo a la casilla de mail [indicadores@enacom.gob.ar](mailto:indicadores@enacom.gob.ar) con asunto "PSWEB-Problemas con constancia de trámite", indicando en el mensaje su CUIL y correo electrónico. Un funcionario ENACOM procesará su pedido y responderá a la brevedad.

### Carga de formularios

Consulta/Problema:

Tengo dudas referidas a los campos/valores de un formulario de la Res. 2220/493/3797/1494/3407/3408.

Solución:

Enviar correo a la casilla de mail [indicadores@enacom.gob.ar](mailto:indicadores@enacom.gob.ar) con asunto "PSWEB-Dudas con formularios", indicando en el mensaje su CUIL, correo electrónico y las dudas referidas a los formularios. Un funcionario ENACOM procesará su pedido y responderá a la brevedad.