GLOSARIO DE TÉRMINOS

Y

CONCEPTOS BÁSICOS PV NATURGY

CUPS o Código Único de Punto de Suministro: Es como el DNI del contador, el número que lo identifica y lo que se facilita para determinadas gestiones. Este número nunca cambia a menos que el Cliente cambie de casa.

Periodo de facturación: El periodo de facturación indica de qué día a qué día corresponde el consumo de la factura. Las lecturas no son siempre de 30 o 60 días exactos.

Término de Potencia: Es el precio fijo diario por acceder a la red eléctrica. Este precio no varía y siempre se paga lo mismo, se consuma más o se consuma menos. A más potencia, mayor es el coste del precio fijo, por eso no hay que tener contratada más potencia de la necesaria.

Potencia contratada: A más potencia mayor es el precio fijo, por eso es necesario tener la potencia justa, según lo grande que sea la casa y los aparatos que se vayan a utilizar a la vez, porque cuantos más aparatos se utilicen al mismo tiempo, más potencia se necesita.

Término de consumo o energía consumida: No es ni más ni menos que la cantidad de electricidad que se consume. Por eso, cuanto más tiempo se tienen las luces encendidas, más Kilovatios se gastan. También cuentan los aparatos en stand-by

Lecturas del contador: En la luz la última lectura se resta de la anterior y así se obtiene lo que se ha consumido, en Kilovatios por hora, durante este último periodo.

Tarifa contratada o tarifa de acceso: Es como una tarifa de móvil, se elige la que mejor se adapta a las necesidades y consumo. Pues con la luz igual, existen varias tarifas dependiendo de la potencia y del producto que se tenga contratado, según sea de discriminación horaria, de mercado libre o regulado.

Tarifa de Discriminación Horaria: Es una tarifa con precios distintos según tramos horarios. Suele ser más barata por la noche y a primera hora de la mañana, por eso se llama así.

Mercado Libre y Mercado Regulado: El mercado eléctrico está dividido en dos: por un lado están las comercializadoras libres, con unas tarifas y precios libres adaptados a cada cliente y, por otro, las comercializadoras reguladas, con menos productos y tarifas que dependen completamente de la normativa del gobierno. El mercado libre ofrece más posibilidades de negociación de precios así como productos y servicios adaptados a las necesidades de cada Cliente.

PVPC: Dentro del Mercado Regulado, el **Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor** es un precio establecido por el Gobierno. Éste sustituye a la antigua Tarifa de Último Recurso (TUR). Está pensada para clientes con potencias contratadas menores o iguales a 10 kilovatios. Este precio se calcula a partir de una media mensual entre los precios por kilovatio/hora del mercado eléctrico. Es decir, como a cada hora el precio de la luz es distinto, este precio también cambia al hacer la media de todos ellos. Por eso en cada factura es diferente

Bono Social: Dentro del Mercado Regulado, es un precio reducido (-25%) en la tarifa PVPC exclusivo para clientes con recursos económicos más limitados. Para acceder a él es necesario reunir unas características sociales, de consumo y poder adquisitivo determinadas por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.

Dirección de suministro: Es donde se presta el servicio y donde está ubicado el contador de la luz. Impuesto sobre la electricidad: Como todo lo que se consume, la luz también tiene un impuesto fijado por el Gobierno. Si unimos el IVA, el impuesto sobre la electricidad, etc, más de la mitad de la factura corresponde a impuestos.

Equipos de medida: Es el contador. Que se puede tener como se tiene una vivienda, alquilado o en propiedad. Inteligente.

tarifaporuso

Olvídate de las subidas del precio de la luz, **precio fijo durante 12 meses**.

Paga por lo que consumes, todas las horas del día al mismo precio.

Sin permanencia.

Tarifa Por Uso Luz
0,163500 €/kWh (Las variaciones de precio serán comunicadas)
(Sin impuestos ni descuentos)

Término de potencia	
De 08h a 00h (lunes a viernes) Período Punta (P1)	De 00h a 08h (de lunes a viernes) y las 24h (fines de semana y festivos) Período Valle (P2)
2,515754 €/kW*mes	0,430677 €/kW*mes

Término de energía
Mismo precio 24h (de lunes a viernes, fines de semana y festivos)
0,163500 €/kWh

SPEECH CLIENTE PV

Somos colaboradores de Naturgy y estamos ofreciendo a nuestros clientes una mejora en su factura de la luz, sin permanencia y con los mejores servicios. Cúanto pagas actualmente? Quieres ahorrar en tu factura?
(Nos aseguramos que no es beneficiario de Bono Social)

¡Es sencillo! Nosotros nos encargamos de todo. No tienes que hacer ninguna gestión con tu compañía.

Me permites tu DNI, por favor?
¿Tienes una factura de tu actual compañía en tu móvil, acceso por Web? En caso contrario, tráela y te hacemos desde aquí la gestión de manera rápida y sencilla.

Lo primero que necesitarás es el número CUPS. ¿Dónde lo puedes encontrar? Aparece en la cara/dorso de tu factura. Es un código de entre 20 y 22 caracteres que empieza por "ES" y que identifica la instalación de tu punto de suministro.
Lo segundo, los datos bancarios (número de cuenta en formato IBAN: en España tiene 24 dígitos y empieza con “ES”).
Finalmente, ten a mano tu móvil donde recibirás un SMS que te permitirá firmar tu contrato de forma digital.

***Recibirás en breve una llamada de verificación de tu contrato con Naturgy. Es necesario que la contestes para concluir el proceso.

servielectric

- Reparación y mantenimiento de electrodomésticos.
- Reparación urgente en menos de 3 horas, las 24h/365 días.
- Revisión anual y 3 horas de mano de obra gratuitas.

Servielectric

Elige entre las 2 modalidades (descuento e iva incluido):

- **Xpress – 4,34€/ mes (15% dto.)**
- **Complet – 7,56€/mes (15% dto.)**

servihogar

- Reparación urgente en fontanería, cerrajería, cristalería y asistencia general.
- Reparación urgente en menos de 3 horas, las 24h/365 días.
- Desplazamientos y 3 horas de mano de obra incluidos.

Servihogar

Elige la modalidad que más se ajuste (15% descuento e iva incluido):

- Servihogar - **4,34€/mes**
- Descubre otras modalidades.

servigas

- Mantenimiento y reparación de la calefacción y aparatos de gas.
- Reparación urgente en menos de 3 horas, las 24h/365 días.
- Revisión anual y 3 horas de mano de obra gratuitas.

Servigas

Elige entre las 3 modalidades (15% descuento e iva incluido):

- **Xpress – 7,30€/ mes**
- **Complet – 10,53€ /mes**
- **Confort – 15,09€ /mes**

Contrata tu tarifa de luz y /o gas junto con un servicio de mantenimiento y tendrás un **descuento del 20% durante el primer año**.

Comunicaciones tras la contratación

Naturgy

Acepto y firma	Copia de contrato	Reintento (Firma/Grabación)	Activación/Welcome Pack

VT - DIGITAL

SMS

Naturgy info: Para confirmar tu contratación, solo tienes que responder Sí a este mensaje. Con esta respuesta, confirmas que estás de acuerdo con las condiciones de tu contrato. Consúltalas en https://bit.ly/3s4Y91M. Aquí podrás ver también nuestra Política de Privacidad y elegir cómo quieres que tratemos tus datos.

PRESENCIAL

Naturgy info: Para continuar el proceso de contratación accede a; https://bit.ly/3s4Y91M para informarte y seleccionar tus preferencias de protección de datos (SMS Certificado)

+

Naturgy info: Para confirmar tu contratación accede al enlace; https://bit.ly/3s4Y91M en el encontrará su contrato, política de privacidad y decirnos si quiere que tratemos sus datos para ciertos fines

Contrato Naturgy

Por tu seguridad, introduce tu NIF:

NIF / CIF *

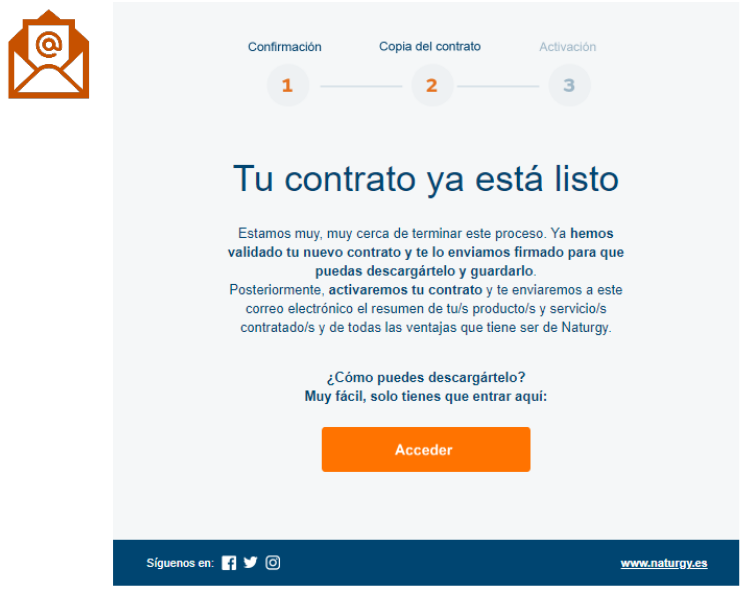
VALIDAR

LANDING

Comunicaciones tras la contratación

Naturgy

Acepto y firma	Copia de contrato	Reintento (Firma/Grabación)	Activación/Welcome Pack



SMS

Naturgy info: Hemos validado tu contrato y te enviamos una copia firmada. Puedes descargártelo aquí https://bit.ly/3m62E8s

El SMS se envía sólo cuando el cliente no dispone de email.

Comunicaciones tras la contratación

Naturgy

Acepto y firma | Copia de contrato | **Reintento (Firma/Grabación)** | Activación/Welcome Pack

Se envía SMS dependiendo de la casuística (Si en la contratación no hay ni reintentos ni retrasos, no se envía ninguno de estos SMS):

Reintento firma

Naturgy info: Para confirmar tu contratación, solo tienes que responder Sí a este mensaje. Con esta respuesta, confirmas que estás de acuerdo con las condiciones de tu contrato. Consúltalas en https://bit.ly/3s4Y91M. Aquí podrás ver también nuestra Política de Privacidad y elegir cómo quieres que tratemos tus datos.

Si el cliente no firma, se reenvía SMS de firma hasta en 3 ocasiones:

- 1 hora tras la contratación
- Tras 7 horas
- Tras 24horas

Aviso error de grabación

Naturgy info: Lo sentimos, no hemos podido finalizar tu contratación. Por favor, ponte en contacto con nosotros y veremos cómo podemos solucionarlo: 900264591

Se necesita contactar con cliente para finalizar la grabación del contrato.
Si no se recibe llamada por parte de cliente, se envía hasta en 3 veces, una por día, en días consecutivos. Si cliente no llama considera un KO definitivo.

Aviso rechazo distribuidora

Naturgy info: Seguimos pendientes de tu distribuidora para poder finalizar el proceso. Estamos trabajando para validar tu contrato lo antes posible.

Sólo afecta a contratación de energía. Se envía cuando recibimos rechazo de distribuidora.

Se envía una sola vez.

Aviso de disculpas

Naturgy Info: El alta de su nuevo contrato está en proceso. En breve le informaremos de su estado. Gracias por su paciencia y por confiar en nosotros

Se envía cuando el contrato está 5 días consecutivos sin cambiar el estado

Se envía una sola vez.

Comunicaciones tras la contratación

Naturgy

Acepto y firma	Copia de contrato	Reintento (Firma/Grabación)	Activación/Welcome Pack

Aviso de activación:

SMS

NATURGY info: Queremos informarte que tu contrato de energía con Naturgy ya está activo

NATURGY info: Queremos informarte que tu contrato de servicio de mantenimiento con Naturgy ya está activo

Cuando se active el contrato en sistema se enviará un SMS confirmando dicha activación.
Hay dos modelos de SMS, uno para energía y otro para servicios.

Welcome Pack

SMS

NATURGY info: Te damos la bienvenida a la energía fácil. Aquí tienes tu espacio con lo que necesitas saber sobre tu energía y servicios: https://bit.ly/XXXXXXX

El SMS se envía sólo cuando el cliente no dispone de email.

Fernando Losada
Jefe de Ventas

Móvil: 600 875 426
in/fernando-losada-tortosa
fernandolosada@optime2016.com

www.optime2016.es

OPTIME