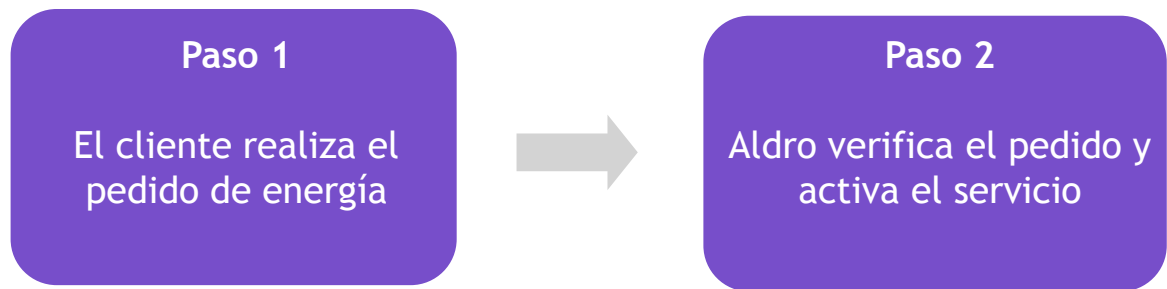


ACN Energía
en colaboración con Aldro.

Manual de proceso de pedidos

Proceso de Pedidos



Paso 1

El cliente realiza el pedido de energía

Paso 1: El cliente realiza el pedido de energía

Vaya a su Tienda Virtual y seleccione 'Asociación de Energía'.

El número de Empresario Independiente se rellenará automáticamente en el sitio web de Aldro/ACN al acceder desde su Tienda Virtual.

Si accede al sitio a través de myacn.eu deberá ingresar el número de Empresario Independiente manualmente. Es importante proporcionar el número de Empresario Independiente correcto, ya que de lo contrario el pedido no será asignado a usted.

Para Tu Hogar



Para Tu Negocio



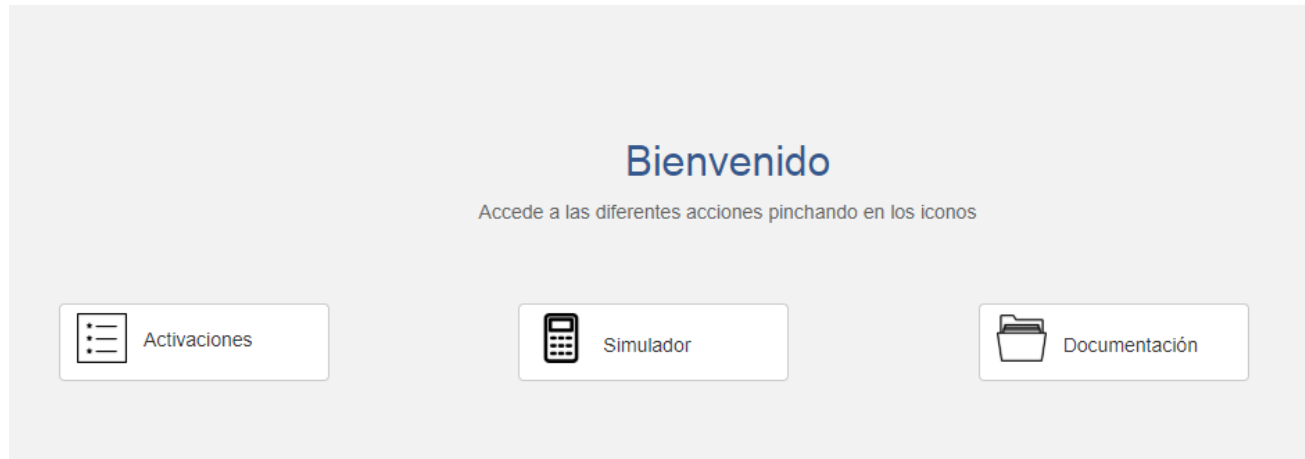
Paso 1: El cliente realiza el pedido de energía



- Antes de continuar, es necesario borrar el caché y las cookies del navegador. Si no está seguro de cómo hacerlo, busque "Borrar el caché, las cookies y el historial de su navegador" en el campo de búsqueda de su navegador de Internet (Chrome, Safari, Firefox, etc.)
- Si tiene servidores de seguridad, como cortafuegos, le recomendamos que agregue el sitio web de Aldro a la lista de excepciones
- Recomendamos que los clientes utilicen su PC para realizar sus pedidos, ya que el sitio web de Aldro no es adaptable para dispositivos móviles
- Es necesario revisar y aceptar la política de cookies para continuar al sitio web de ACN/Aldro

Paso 1: El cliente realiza el pedido de energía

Usted será redireccionado al portal de ACN/Aldro, donde verá los botones a continuación.



Activaciones: Para realizar cambios de titular y acceder a la cola de Trabajo

Simulador: Para estimar un presupuesto personalizado basado en una factura reciente, y para dar de alta nuevos clientes

Documentación: Contiene todos los materiales de entrenamiento necesarios

Paso 1: El cliente realiza el pedido de energía

Los **clientes residenciales** necesitarán tener a la mano una factura de energía reciente. Los **clientes de empresa (PyMEs y Autónomos)** necesitarán proporcionar los documentos siguientes:

PyMEs

1. 3 facturas recientes (con una antigüedad no mayor a 6 meses)
2. CIF de la compañía
3. Identificación oficial del representante legal de la compañía
4. Contrato de Aldro, sellado y firmado por el cliente

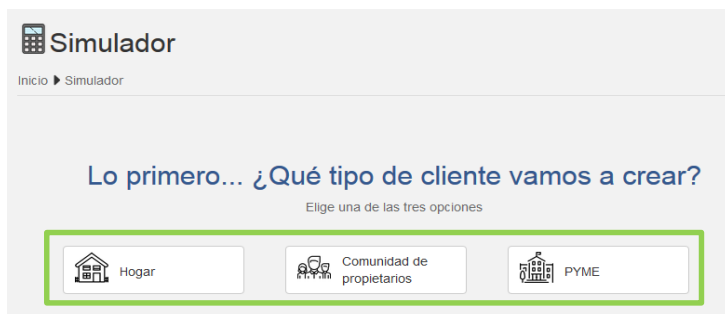
Autónomos

1. 3 facturas recientes (con una antigüedad no mayor a 6 meses)
2. DNI
3. Contrato de Aldro, sellado y firmado por el cliente

- Los documentos pueden ser proporcionados en los siguientes formatos: pdf, png, jpg, jpeg, gif, tif, tiff
- El tamaño máximo del documento debe ser **10Mb**
- Los documentos deben ser legibles y deben contener ambos lados de las páginas
- Es extremadamente importante que los **clientes de empresa** verifiquen de antemano si tienen compromiso de permanencia con su proveedor actual. El coste de la penalización por incumplimiento de permanencia puede llegar a los 6000 €

Paso 1: El cliente realiza el pedido de energía

Para dar de alta a un nuevo cliente haga clic en 'Simulador', elija un tipo de cliente y el/los suministros que el cliente necesita.



Paso 1: El cliente realiza el pedido de energía

El cliente deberá primero ingresar su número de Cups. A continuación se le solicitará información adicional sobre su servicio, que variará según el tipo de cliente. Haga clic en 'Continuar' para seguir el proceso.



Simulador
Inicio ► Simulador

Ha seleccionado Electricidad + Gas



Localiza el número de CUPS
Lo podrás encontrar dentro de la factura del cliente

Introducir CUPS Electricidad

Introducir CUPS Gas

Realizar búsqueda



Suministro de Luz

Tipo de cliente: Hogar

Tarifa de Acceso: Seleccione

Fecha de inicio:

Fecha de fin:

Alquiler de equipos:

Paga actualmente SIN IVA (consumo en €):

Comercializadora: -- seleccione --

Potencia contratada

Consumo periodos KWH

Importe Reactiva en €:

Suministro de Gas

Tipo de cliente: Hogar

Tarifa de Acceso: 3.1

Fecha de inicio:

Fecha de fin:

Alquiler de equipos:

Paga actualmente SIN IVA (consumo en €):

Comercializadora: -- seleccione --

Consumo KWH:

CONTINUAR

Paso 1: El cliente realiza el pedido de energía

Una vez que se haya ingresado toda la información aparecerán las ofertas mas adecuadas para el cliente.

Para continuar, el cliente debe seleccionar una tarifa y hacer clic en 'Crear contrato'.

Resumen de la simulación

Este es el resultado de la comparativa
Elige la opción que mejor se ajuste a las necesidades de tu cliente

Impuestos

Electricidad

Pago actual	Tarifa	Precios	Base imponible
Actual 156€	<input checked="" type="radio"/> PYME Ahorro Basico	151,77€	247,53 €
Actual 156€	<input type="radio"/> PYME PLUS Basico	151,77€	247,53 €

Servicios de mantenimiento

Con Aldro hubieras pagado:
299,51€

* Aldro no se responsabiliza de la veracidad de los datos introducidos por el cliente para la simulación

CREAR CONTRATO



Paso 1: El cliente realiza el pedido de energía

El cliente deberá leer y aceptar la Política de Privacidad y Protección de Datos de Aldro para continuar.

Consentimiento expreso para el tratamiento de datos de carácter personal

He leído y acepto la [Política de Privacidad y Protección de Datos](#) de ALDRO.

Acepto recibir promociones, sorteos y novedades en productos y servicios de ALDRO, distintos de los que tengo contratados.

Acepto que se comuniquen mis datos para recibir promociones, sorteos y novedades en productos y servicios del GRUPO PITMA, así como de empresas colaboradoras y/o participadas por el GRUPO.

[Ver aviso legal](#)

Los clientes residenciales necesitarán proporcionar sus datos personales y bancarios para completar el pedido.

1

Rellene los campos de **Cientes** para continuar con el formulario

Datos del Cliente

Tipo de cliente: * Tipo documento Número documento* Teléfono*

Nombre* Apellido 1 Apellido 2 Email*

Datos representante legal Datos gestor

Dirección del cliente

Dirección* dirección 79 bloque escalera piso puerta otros

C.P.* Población* selección Provincia Vivienda habitual*

Dirección correspondencia distinta Dirección de suministro de luz distinta

Dirección de suministro de gas distinta

Datos adeudo sepa

Nombre* Apellido 1 Apellido 2 N° de documento*

Dirección* dirección número bloque escalera piso puerta otros

C.P.* Población* localidad Provincia

Paso 1: El cliente realiza el pedido de energía

Comunidades de propietarios y clientes de empresa deberán ingresar sus datos personales y bancarios, además de información adicional sobre su servicio de energía. Será también necesario que proporcionen documentos digitales.

Después de completar cada sección, haga clic en 'Siguiente' para continuar.

2

Electricidad: SI

Características

Tipo Contrato *
Cambio comercializadora

Cups luz *
ESOL

Tarifa de Acceso *
3 DA

Tarifa *
PRIME Ahorro Extra

Fee:
6.5

Potencias *
P1 19.71

Consumo previsto:
870% kWh/año

Comercializadora *
Distribuidora

Servicios de electricidad

Servicio:
Energía 24 Luz - 35.56

CUPS:

[SIGUIENTE](#)

3

Contrata gas: SI

Características

Tipo Contrato *
Cambio comercializadora

Tarifa de Acceso *
-

Cups gas *
-

Consumo previsto:
KWh/año

Tarifa *
-

Comercializadora *
- seleccione -

Distribuidora:
-

Servicios de gas

Servicio:
- seleccione -

[SIGUIENTE](#)

4

Facturación y pago

Forma de pago *
- Seleccione -

Entidad *
Sucursal *
DC *
Cuenta *

Oficina Virtual No tiene correo

[SIGUIENTE](#)

5

Descuentos Asociados Actualmente

Tipo	Descripción
Suministro Electricidad	20.00-10% dto.

[SIGUIENTE](#)

Paso 1: El cliente realiza el pedido de energía

Comunidades de propietarios y clientes de empresa deberán subir su documentación digital en la sección 'Documentación', para verificar la información introducida previamente. El contrato no podrá ser finalizado a menos que se carguen todos los documentos necesarios.

- La información proporcionada previamente debe coincidir con la información en los documentos cargados
- El contrato debe ser impreso, firmado y sellado por el cliente antes de ser cargado. Proporcionar el contrato digital de antemano ayudará a Aldro a agilizar el proceso

6

The screenshot displays a web interface for the 'Documentación' step. At the top, a progress bar shows six steps: 'Clientes', 'Electricidad', 'Gas', 'Económicos', 'Descuentos', and 'Documentación', with 'Documentación' being the active step. Below the progress bar, the text reads 'Rellene los campos de Documentación para continuar con el formulario'. The main content area is divided into three sections:

- Documentación:** A table with columns for 'TIPO', 'NOMBRE', and 'FECHA SUBIDA'.
- Descargar Contrato:** A section with the instruction 'Descargue el contrato, firmelo y súbalo juntamente a la documentación requerida.' and a download icon.
- Subir documento:** A section for uploading documents. It lists allowed file types (pdf, png, jpg, jpeg, gif, tif) and a maximum size of 10MB. A dropdown menu for 'Tipo:' is open, showing options: 'Selección', 'Documento', 'CIN', 'CIF', 'FACTURA', 'CONTRATO', 'BOLETÍN ELECTRICIDAD', and 'RFI FTIN GAS'. A blue arrow points to the 'Documento' option.

Paso 1: El cliente realiza el pedido de energía

Haga clic en 'Finalizar contrato'. Aparecerá un mensaje de confirmación con un enlace para descargar el contrato.



Paso 1: El cliente realiza el pedido de energía

Comunidades de propietarios y clientes de empresa deberán también enviar por mensajería el contrato y la documentación original de la empresa, firmada y sellada.

- La documentación puede ser enviada con ASM Transporte Urgente, en cualquier agencia de ASM
- Al contactar con ASM deberá informarles que está realizando un envío como cliente de la red, y deberá proporcionar el código 391-741 ACN-ALDRO. También deberá indicar su número de Empersario Independiente de ACN. El destino del envío se determinará automáticamente:
Aldro energía y soluciones
Av. Da Quinta Grande
Nª53 e 53A 8ª
2610-156 Alfragide (Amadora)
- El contrato también se puede descargar en la sección 'Activaciones' del portal de Aldro



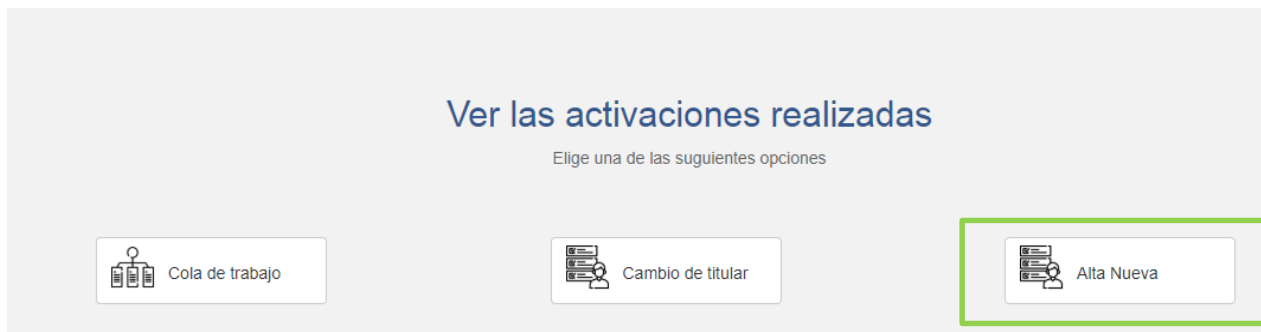
El pedido no se considerará completo a menos que Aldro reciba toda la documentación.

Paso 1: El cliente realiza el pedido de energía

ACTIVACIONES

Los clientes nuevos que no hayan tenido un proveedor de energía anterior pueden registrarse alternativamente haciendo clic en "Alta Nueva", en la sección de "Activaciones".

Al utilizar este enlace será necesario que tanto los clientes residenciales como los comerciales carguen su documentación.

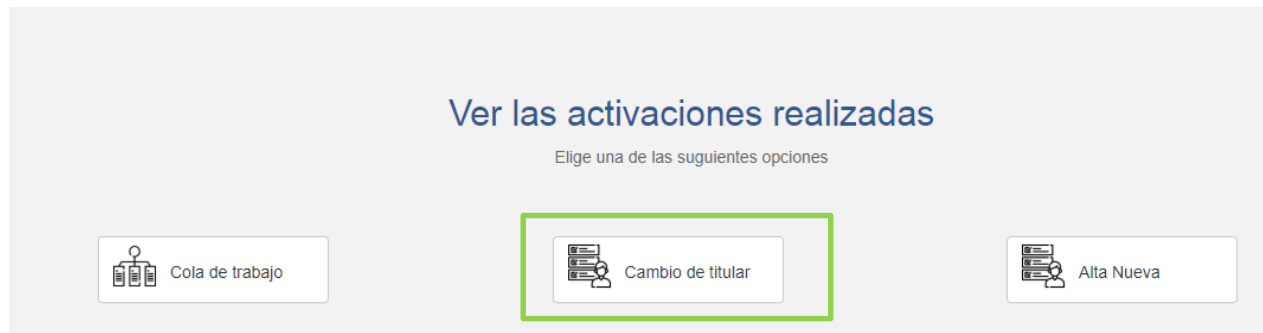


Paso 1: El cliente realiza el pedido de energía

ACTIVACIONES

Clientes existentes de Aldro que deseen realizar un cambio de titular de su servicio deberán hacer clic en 'Cambio de titular', en la sección 'Activaciones'.

Será necesario ingresar la misma información requerida para nuevos clientes de Aldro.



Paso 2

Aldro verifica el pedido y activa el servicio

Paso 2: Aldro verifica el pedido y activa el servicio

- Una vez que el cliente ha finalizado, Aldro en un período de 1 a 2 días electivos verificará el pedido llamando al cliente. **La grabación de la llamada servirá como contrato vinculante, por lo que es extremadamente necesario que se facilite el móvil o teléfono del cliente (nunca el del empresario Independiente) y que sea el cliente, el que acepte el contrato.**
- Aldro podrá contactar con el cliente de Lunes a Viernes de 9 de la mañana a 9 de la noche.
- **Cientes Residenciales:** Es necesario que los datos del cliente se rellenen de una forma precisa y con celeridad, ya que en caso de estar incompletos por un periodo, y se completen, por ejemplo, al mes siguiente. La tarifa que va a ser aplicable, será la activa en el momento que se hace la llamada de validación.
- **Cientes de Empresa:** La tarifa que va a ser aplicable, será la activa en el momento que se introduce el contrato.
- La Activación del servicio se completará en un período de 15 a 30 días.
- *Por favor no contacte Aldro* para preguntas acerca de pedidos de los clientes.

Paso 2: Aldro verifica el pedido y activa el servicio

Estados visibles en la Lista de Clientes Personales (PCL):

Incompleto	El pedido se retrasará si no se proporciona información al final del día
Incompleto	Nuevo pedido rechazado. No se tomó ninguna acción para completar el proceso
Incompleto	Nuevo pedido pendiente de verificación
Incompleto	Información incorrecta/insuficiente*
Incompleto	Revisando documentación*
Incompleto	Pendiente de documentación original*
Incompleto	Nuevo pedido pendiente de aprobación
Incompleto	Información adicional requerida
Incompleto	Nuevo pedido rechazado
Incompleto	Verificando al cliente
Incompleto	Fallo en la verificación
Incompleto	Cliente no accesible
Incompleto	Nuevo plazo de verificación acordado con el cliente
Incompleto	Verificación OK
Incompleto	El proveedor actual ha rechazado la solicitud de cambio
Incompleto	Contrato rechazado
Activo	

* Aplicable solo para clientes de empresa


Gestionando pedidos incompletos

El estado de los pedidos de sus clientes será visible en la columna 'Estado' en la sección de 'Activaciones', en la 'Cola de trabajo'.

Puede buscar a sus clientes en el 'Buscador', introduciendo el número CUPS y haciendo clic en 'Buscar'.

Para conocer el motivo de sus pedidos incompletos, haga clic sobre el cliente en cuestión y consulte el campo de 'Observaciones'. De ser posible, resuelva la incidencia. Aldro será notificado y procesará el pedido.

Ver las activaciones realizadas
Elige una de las siguientes opciones

 Cola de trabajo

 Cambio de titular



Buscador:

CUPS:

CONTRATOS	POST	DISTRIBUIDOR	ASIGNADO A	TIPO CLIENTE	CLIENTE	PROVINCIA	T. LUZ	T. GAS	SERV. LUZ	F. SERV. GAS	CAMBIO EST.	OBS. GARANTÍAS	PTES ESTADO



- Para soporte* técnico para la aplicación web, contacte a Aldro: acn@aldroenergia.com
- Al enviar su consulta indique su número de Empresario Independiente, el número de contrato/CUPS y describa la incidencia técnica
- Aldro le proporcionará una respuesta dentro de 3 días hábiles

* SÓLO LAS INCIDENCIAS TÉCNICAS SERÁN CONTESTADAS. Para consultas operativas o relacionadas con la compensación y cómo usar la aplicación, consulte el material de formación en su Oficina Virtual. Si no encuentra una respuesta a su consulta, comuníquese con el equipo de soporte a Empresarios Independientes de ACN.