

CEPSA GAS Y ELECTRICIDAD

DOSSIER DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

COMERCIALIZACIÓN

CEPSA GAS Y ELECTRICIDAD

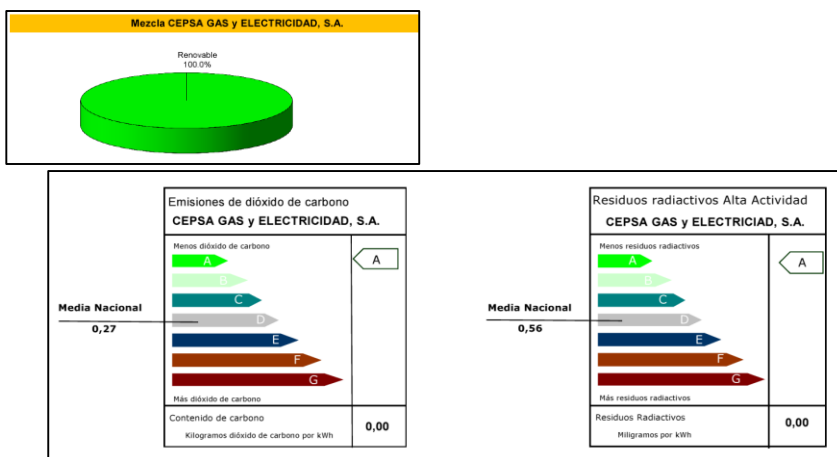


1. CEPSA GAS Y ELECTRICIDAD COMERCIALIZADORA: EVOLUCIÓN.

CEPSA GAS Y ELECTRICIDAD a través de su antigua denominación social (DETISA) comenzó a operar en el mercado como Comercializadora en el año 2002. En un principio se creó para dar servicio a los puntos de consumo del Grupo CEPSA y, aprovechando la experiencia que se fue adquiriendo, y viendo que la calidad y diferenciación del servicio impuestas por la política interna de CEPSA son dos pilares básicos a la hora de dar un servicio adecuado al cliente, se tomó la decisión en 2004 de comercializar a terceros.

La estrategia inicial de centrarse en grandes consumidores industriales de compañías de estructura similar a la de CEPSA se fue diversificando poco a poco a lo largo de los años hasta llegar a la situación actual donde damos servicio a empresas sin excepción de todos los sectores del país, teniendo licencia para operar en la península y en muchos de los sistemas extrapeninsulares.

En la actualidad, sin coste adicional para el consumidor, y siguiendo otra de las políticas clave en los objetivos de CEPSA, el medio ambiente, suministramos una energía 100% verde a nuestros clientes, estando certificados por la CNMC año a año para asegurar que esta premisa de nuestra compañía es cumplida adecuadamente.



2. OBJETO

Sin querer ser exhaustivos, presentamos en este documento los aspectos fundamentales de los productos y servicios ofrecidos y prestados por **CEPSA GAS Y ELECTRICIDAD** dentro de sus propuestas de comercialización de suministros eléctricos:

- Tipología de productos.
- Tramitaciones y pasos a seguir.
- Estimaciones de la demanda y ofertas en el mercado.
- Asesoramiento.
- Facturación.

De manera general, **CEPSA GAS Y ELECTRICIDAD** como comercializadora especializada, presenta las ofertas económicas de compra, de la energía requerida para el consumo de los puntos de suministro que han contratado sus servicios de comercialización en el mercado eléctrico con CEPSA. Gestiona la liquidación, facturación y cobro de la electricidad comprada, así como la gestión de peajes y modificaciones con las empresas distribuidoras, asesorando convenientemente para optimizar las características de los suministros.

Nuestra filosofía es facilitar la gestión de los suministros del cliente, basándonos en la optimización y la simplicidad. Entendemos que, en un tema tan importante como el energético, el cliente final debe contar con el asesoramiento y la implicación del comercializador. La transparencia y la eficacia son piezas clave que dan valor al servicio y estar al día de los cambios legislativos que afectan a los consumidores y de la estrategia adecuada para afrontarlos convenientemente es algo que también nos diferencia.

3. TIPOLOGÍA DE PRODUCTOS

CEPSA GAS Y ELECTRICIDAD basa su gestión en analizar las necesidades de cada consumidor, adaptando sus propuestas al perfil requerido por cada uno de ellos y asesorándole en cada momento sobre la tipología de producto que más se adapta a sus requerimientos.

Aunque la flexibilidad de **CEPSA GAS Y ELECTRICIDAD** en la cartera de productos es máxima, basamos nuestras ofertas en tres tipologías básicas:

- Precio fijo. Mitiga posibles riesgos en variación de precios. Asegura el coste energético eléctrico para todo el periodo ofertado.
- Precio indexado a pool (pass-pool). Se traspassa al cliente el precio horario del mercado spot de electricidad. El resto de costes se fijan para todo el periodo ofertado. Aprovecha la modulación de precios según el perfil de consumo del consumidor beneficiándose directamente de las horas de precios bajos.
- Precio a coste real (pass-through). Se traspasan al cliente todos los precios y los sobrecostes horarios del Sistema. Únicamente pagará una comisión de gestión de comercialización de forma transparente y separada. El consumidor aprovecha las horas de precios bajos también en los servicios complementarios, existiendo varias posibilidades para repercutir el sobrecoste de los desvíos.

Los productos pueden combinarse entre sí abriendo la posibilidad al consumidor de, a lo largo de la vida del contrato, poder mitigar riesgos fijando el precio de todo su consumo o parte de él en el caso de que haya apostado por una fórmula pass-pool o pass-through y vea que puede ser conveniente por la evolución de los mercados fijar el coste energético.

Nuestro compromiso de asesoramiento y seguimiento de la fórmula o combinación de fórmulas más adecuada en cada caso para el consumidor es máximo.

4. TRAMITACIÓN

Los principales trámites que deben realizarse para cambiar de suministrador, así como los documentos a presentar ante el distribuidor siguen el siguiente proceso:

1. Aceptación de la oferta y firma del contrato con CEPSA GAS Y ELECTRICIDAD

Una vez el consumidor considera que las condiciones de la propuesta realizada por **CEPSA GAS Y ELECTRICIDAD** se ajusta a sus necesidades, el proceso de alta es muy sencillo, ya que comenzaremos a trabajar codo a codo con el cliente una vez firme y selle la propuesta presentada por **CEPSA GAS Y ELECTRICIDAD**. En ese momento se le enviará el contrato de suministro donde se detallan las condiciones aceptadas en la propuesta.

2. Elección por parte del cliente de la modalidad de Gestión del acceso a redes (ATR)

CEPSA GAS Y ELECTRICIDAD ofrece al cliente, sin coste adicional, la comodidad de realizar la gestión del ATR a través nuestro con la distribuidora para evitar al consumidor una doble interlocución y facturación, aislándole de este modo del seguimiento de dichos ATR.

En cualquier caso estamos abiertos a que el consumidor prefiera llevar la gestión de ATR directamente con la distribuidora, siendo **CEPSA GAS Y ELECTRICIDAD** únicamente garante del cliente.

3. Comunicación del cambio a la comercializadora CEPSA GAS Y ELECTRICIDAD

Debe comunicarse al distribuidor de la zona correspondiente, la intención del consumidor de darse de alta con **CEPSA GAS Y ELECTRICIDAD** como comercializador de electricidad, tanto si anteriormente compraba su energía a tarifa de último recurso, o a través de otra comercializadora. Esta gestión la realizará **CEPSA GAS Y ELECTRICIDAD**, solicitando al cliente todo lo necesario para ello.

4. Solicitud contrato de acceso a redes (ATR)

Además se debe enviar a la distribuidora la solicitud para el contrato de acceso a redes, con toda la información requerida por el distribuidor:

- Nombre de la nueva comercializadora
- Nombre y NIF del cliente
- CUP's del punto de suministro
- Duración del contrato,
- Tarifa de acceso requerida
- Potencia solicitada.
- Nivel de tensión del suministro.

Esta gestión la realizará **CEPSA GAS Y ELECTRICIDAD**, solicitando al cliente todo lo necesario para ello.

Una vez enviadas las comunicaciones al distribuidor, se debe esperar a la fecha definitiva del cambio de suministrador, que se comunicará en pocas semanas. Por ley los distribuidores tienen 15 días naturales para gestionar el cambio efectivo de comercializador por lo que se deben realizar los trámites con suficiente tiempo para conseguir que el cambio efectivo se realice el día deseado por el consumidor ya que **CEPSA GAS Y ELECTRICIDAD** no es último responsable de la tramitación del cambio en el tiempo deseado.

5. ESTIMACIONES DE LA DEMANDA Y OFERTAS EN EL MERCADO

Las ofertas de compra de energía que presentará **CEPSA GAS Y ELECTRICIDAD** en el mercado, serán realizadas acorde con estudios previos de los consumos de los días equivalentes de semanas anteriores, es decir, la oferta que se presentará para un sábado cualquiera, se realizará previo estudio del consumo de los sábados anteriores.

El cliente quedará exento de enviar estimaciones de demanda. Sólo en el caso de alguna parada programada o de un consumo anormal, será conveniente que el cliente avise con suficiente tiempo para modificar la oferta, a fin de minimizar los desvíos. En el caso de paradas inesperadas o parciales, se recomienda que se avise con la mayor brevedad posible, para tener la posibilidad de reajustar la demanda en las distintas sesiones del Mercado Intradiario.

6. ASESORAMIENTO Y SERVICIO AL CLIENTE

CEPSA GAS Y ELECTRICIDAD se encargará de realizar labores de asesoramiento para con el cliente. Una vez entra en cartera un cliente, se le asigna un gestor comercial especializado para que tenga un interlocutor único para una adecuada gestión y asesoramiento. Dicho asesoramiento consistirá básicamente en:

- Optimización de las potencias contratadas para evitar los excesos de potencia, sin perjudicar el término fijo de la factura.
- Control e información sobre modificaciones de la normativa eléctrica y cambios en el sector.
- Gestiones con la distribuidora para la adecuación de los equipos de medida.
- Gestionar la petición de un presupuesto a la distribuidora, de un equipo de telemida, en caso de que no se disponga del mismo.
- Informar al cliente de empresas especializadas en la regulación de la energía reactiva, en caso de que fuera necesario.

- Gestión de descargos y otras necesidades con la empresa distribuidora.

En cualquier caso, **CEPSA GAS Y ELECTRICIDAD** pone a disposición de sus clientes un teléfono de atención gratuito 24 horas atendido por personal cualificado: 900 100 333, además de un Despacho Eléctrico propio con personal 365 días del año y 24 horas al día.

7. FACTURACIÓN

Mensualmente, se emitirá en el mínimo plazo de tiempo posible la factura correspondiente.

Dicha factura irá acompañada de un informe ejecutivo mensual en formato pdf, que contiene la siguiente información para cada uno de los CUPS comercializados por **CEPSA GAS Y ELECTRICIDAD**:

- Potencias Contratadas y máximas alcanzadas en dicho mes por periodo
- Energía Activa consumida por día y por periodo
- Grafico horario de Energía activa horaria consumida
- Grafico cuartohorario de Energía activa consumida y gráfico con el límite permitido
- Gráfico horario del precio de mercado mayorista
- Energía reactiva consumida y gráfico horario con el límite de reactiva permitido
- Cobertura de Energía reactiva respecto al límite de consumo de reactiva
- Gráfico horario del Coseno de phi y de su límite permitido

CEPSA GAS Y ELECTRICIDAD
UNIDAD COMERCIAL DE
ELECTRICIDAD
Paseo de la Castellana 259A
28046 Madrid
España

Tlfno: +34 900 201 200
Fax: +34 91 374 90 88
CGE-Comercial@cepsa.com