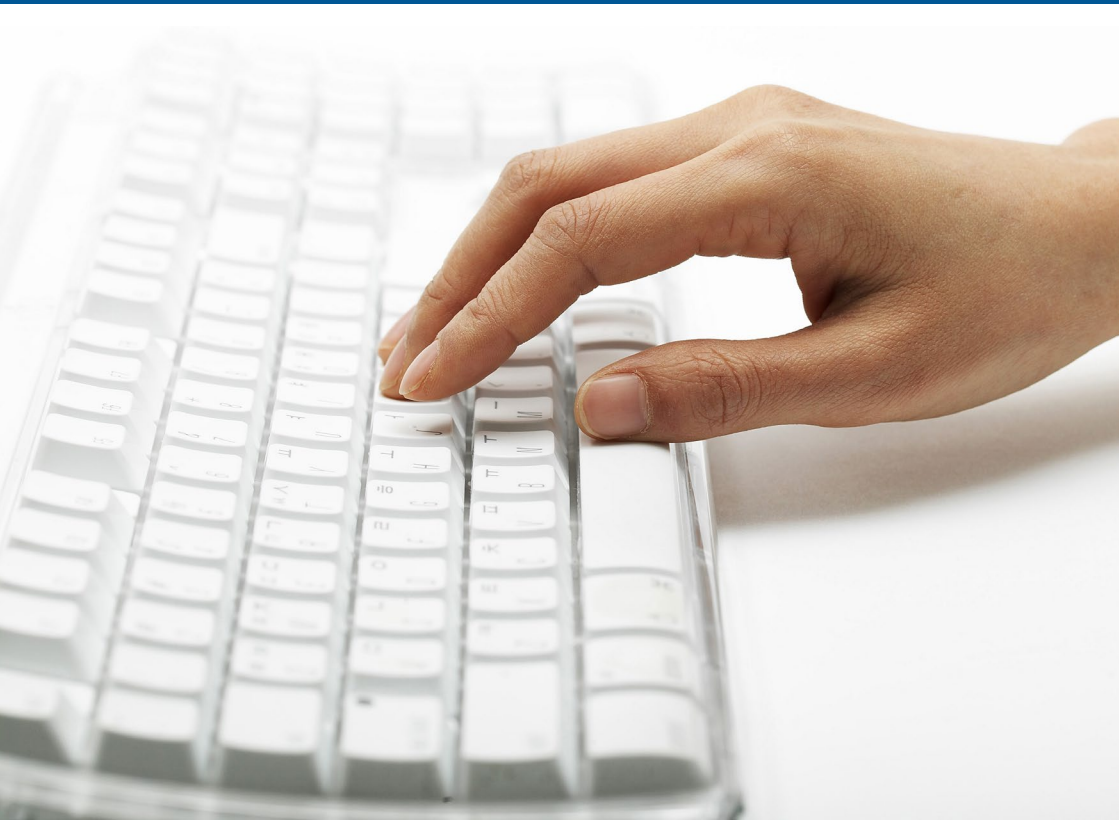


# Oficina Virtual

Guía de usuario  
Marketing Mayorista





# Oficina Virtual

## Introducción

La Oficina Virtual de Naturgy reúne toda la información de su interés relacionada con sus contratos y suministros de energía para una rápida y cómoda administración. Desde su área privada podrá consultar detalles de sus consumos, facturas, servicios contratados y seguimiento de solicitudes.

Este servicio, totalmente gratuito, está a su disposición mediante registro *online* en la página web de Grandes Clientes.

A lo largo de este documento podrá obtener información de cómo acceder, registrarse y profundizar en las funcionalidades disponibles de la Oficina Virtual.

# Oficina Virtual

## Índice

<b>Acceso, registro y cambio de contraseña</b>	
Acceso a la web	4
Registro	5
Cambio de contraseña	7
<b>Posición Global</b>	
Posición Global	8
<b>Consulta de facturas</b>	
Mi factura	10
Solución de problemas	13
Buscar contratos	14
<b>Consulta de consumos</b>	
Histórico de consumos	16
Visualización consumos	17
Descarga de consumos	19
<b>Consulta de curvas de carga</b>	
Curvas de carga	21
Visualizar curva de carga	22
Descargar curva de carga	23
Solución de problemas	24
<b>Alta y consulta de solicitudes</b>	
Solicitudes	25



# Oficina Virtual

Acceso, registro y cambio de contraseña

## Acceso a la web

### Cómo acceder a la Oficina Virtual

La Oficina Virtual de Naturgy se encuentra en la dirección web:

**www.grandesclientes.naturgy.es**

Ha de introducir un **usuario** y **contraseña** (diferencia entre mayúsculas y minúsculas) y pulsar el botón **Acceder**.

The screenshot shows the top navigation bar of the Naturgy website. The 'Grandes Clientes' menu item is highlighted with a red box. Below the navigation bar, there are several sections: 'Actualidad' with a news item about a corporate meeting, 'Enlaces relacionados' with links to 'Normativa' and 'Servicios de eficiencia energética', and a large 'Biodiversidad con mucho gusto' banner. On the right side, there is a 'Grandes Clientes' login form, also highlighted with a red box. The form includes fields for 'Usuario' and 'Contraseña', an 'Acceder' button, and links for 'Recordar contraseña' and 'Date de alta'. The footer of the page contains four small promotional tiles: 'Servicios de valor añadido', 'Presencia geográfica', 'Registro en la oficina virtual', and 'Atención al cliente'.

# Registro

## Cómo registrarse en la Oficina Virtual

Para darse de alta como nuevo usuario de la Oficina Virtual ha de **registrarse**. Para ello, puede acceder desde el **área privada** de la cabecera de la página o desde el **módulo de acceso a la Oficina Virtual** que encontrará en la home del portal.

Pulse sobre el botón **darse de alta** y se abrirá una nueva ventana de su navegador donde deberá introducir los datos necesarios para un correcto registro.

The screenshot shows the Naturgy website interface. At the top, there is a search bar and navigation links for 'Idiomas', 'Países', and '¿Te ayudamos?'. Below this, a horizontal menu includes 'Inicio', 'Empresas', 'Comunidad Proveedoras', 'Grandes Clientes', 'Otros', and 'España'. A secondary menu lists 'Productos y servicios de valor añadido', 'Compromiso natural', 'Gestión personalizada y atención al cliente', and 'Área privada'. The main content area features a banner with the text: 'Para adaptarnos a las necesidades de nuestros clientes industriales, ponemos a su disposición un equipo comercial altamente comprometido'. Below the banner, there are 'Enlaces relacionados' and a featured article 'Biodiversidad con mucho gusto'. On the right side, there are two login forms: one for 'Usuario' and 'Contraseña' with an 'Acceder' button and a '¿Aún no estás registrado?' link, and another for 'Grandes Clientes' with fields for 'Usuario', 'Contraseña', and 'Fecha de alta', also with an 'Acceder' button. The footer contains copyright information for Naturgy and various links like 'Contacto', 'Mapa web', 'Nota Legal', 'Accesibilidad', 'www.naturgy.com', and 'Política de Cookies'.

Los **datos necesarios** para cumplimentar la página de registro son: (distingue entre mayúsculas y minúsculas)

- Nombre de **usuario** (entre 6 y 12 caracteres).
- **Contraseña** (entre 5 y 12 caracteres).
- **Confirmar contraseña**.
- **Documento de identificación** (CIF o NIF) de la razón social titular del contrato.
- **Número de contrato vigente** (este dato se lo puede facilitar su gestor personal).
- Hay que introducir el **e-mail** de una persona de contacto.
- Puede **seleccionar el idioma** con el que quiera registrarse (castellano, catalán o portugués) en la pestaña.

## ➔ Registro Usuario

Por favor, a continuación rellena los siguientes campos (por motivos de seguridad, la contraseña no puede ser igual al usuario)

**Nombre de usuario:**  (6 a 12 caracteres)

**Contraseña:**  (5 a 12 caracteres)

**Confirmar contraseña:**

**Tipo de documento:** CIF  **Número:**

**Nº contrato/Nº identificación:**

**Email Persona Contacto:**

! En envío de datos se realiza a través de una conexión segura. Toda la información durante el proceso de alta se transmite cifrada y protegida. Consulta nuestra política de seguridad y privacidad.

En la segunda pantalla de registro se **confirman los datos del cliente** y se solicita (obligatorio) una **dirección de correo electrónico** y un **teléfono de contacto**: (distingue entre mayúsculas y minúsculas).

- Dirección de correo electrónico.
- Confirmar dirección de correo electrónico.
- Teléfono de contacto.
- Nombre y apellidos de la persona de contacto.

## ➔ Registro Usuario

Por favor, para completar tu registro, rellena todos los campos que aparecen a continuación.

**Datos de usuario**

**Usuario:**

**Número de documento:**

**Datos Personales del Cliente**

**Razón Social:**

**Primer apellido:**

**Segundo apellido:**

**Nombre:**

**Datos Contacto del Cliente**

**Tipo vía:**

**Vía:**

**Número:**

**Ciudad:**

**Provincia:**

**Código Postal:**

**E-mail:**

**Confirmar E-mail:**

**Teléfono de Contacto:**

**Datos Persona de Contacto**

**Nombre:**

**Primer apellido:**

**Segundo apellido:**

**E-mail:**

**Teléfono:**

! En envío de datos se realiza a través de una conexión segura. Toda la información durante el proceso de alta se transmite cifrada y protegida. Consulta nuestra política de seguridad y privacidad.

**Deberá confirmar los datos de contacto del cliente y los de la persona de contacto.**

# Cambio de contraseña

## Cómo cambiar la contraseña de acceso en la Oficina Virtual:

Si recuerda su usuario, pero no su contraseña, en la Oficina Virtual puede cambiar su contraseña pulsando el enlace, tanto en el área privada de la cabecera, **He olvidado mi contraseña**, como en el módulo de acceso a la Oficina Virtual situado en la home del portal, **Recordar contraseña**. Se abrirá una nueva ventana donde podrá realizar esta gestión.

La Oficina Virtual le permite modificar su **contraseña** de acceso, pero no su **usuario** (para cambiar el **usuario** ha de ponerse en contacto con Naturgy).

Los datos necesarios para modificar su contraseña son:

- Nombre de **usuario** (con el que se registró).
- **Nueva contraseña** (entre 5 y 12 caracteres).
- **Documento de identificación** (CIF o NIF) de la razón social titular del contrato.
- **Número de contrato vigente** (este dato se lo puede facilitar su gestor personal).

## ➔ Modificar Contraseña

⚠ Si ha olvidado su contraseña y quiere generar una nueva, por favor indicanos los siguientes datos, que deberán coincidir con los que nos facilitaste al darte de alta.

Nombre de usuario:	<input type="text"/>	(mínimo 6 caracteres)
Nueva Contraseña:	<input type="password"/>	(5 a 12 caracteres)
Confirmar Nueva Contraseña:	<input type="password"/>	
Tipo de documento:	<input type="text" value="CIF"/> ▼	Número: <input type="text"/>
Nº contrato/Nº identificación:	<input type="text"/>	

! El envío de datos se realiza a través de una conexión segura. Toda la información durante el proceso se transmite cifrada y protegida. Consulta nuestra política de seguridad y privacidad.

Si la introducción de datos es correcta le aparecerá la pantalla de confirmación.

Ciérrela e inicie el procedimiento de acceso a la Oficina Virtual con su **usuario** y su nueva **contraseña**.

Resultado de la operación

➔ El cambio de password se ha realizado con éxito

# Oficina Virtual

## Posición Global

## Posición Global

Última Conexión: 08/09/2018 FAZG Descartada

Guía de usuario

**Posición Global** | Mis datos | Mis contratos | Mis facturas | Mis consumos | Mis solicitudes | Gestión de empresas

Estás en: Posición Global

**Facturación**

Electricidad  
Gas

**Consumos**

Electricidad  
Gas

**Productos Contratados**

Electricidad 18 suministros  
Gas 46 suministros

**Solicitudes**

Referencia	Fecha Alta	Estado	Descripción
Y180300003	08/09/2018	En curso	Reclamación factura agosto
Y180300005	08/09/2018	En curso	Solicitud hist. lectura

[ver más solicitudes](#)

Información de tarifas eléctricas (Zona Península)  
Información de tarifas eléctricas (Zona Canarias)  
Información de tarifas eléctricas (Zona Baleares)  
Boletín de recursos del gas

© Naturgy  
Avenida San Luis, 77. 28033 Madrid

Seguridad e información legal

Una vez conectado a la Oficina Virtual, se accede a la sección de “Posición Global”.

En este apartado se agrupa la información de los tipos de productos activos para los que se están emitiendo facturas, enlaces a los datos de consumo, un resumen de los productos que están contratados y las solicitudes realizadas desde la Oficina Virtual o Call Center (atención telefónica).

El apartado de facturación permite enlazar con la pantalla de listado de las facturas emitidas en los últimos meses para el tipo de producto seleccionado. Las opciones serán:

- Electricidad.
- Gas (incluye GNL).

El apartado de consumo permite enlazar con la pantalla de listado de consumos de los últimos meses facturados para el tipo de producto seleccionado. Las opciones serán:

- Electricidad
- Gas



El apartado productos contratados muestra el resumen de los contratos activos que el usuario tiene con Naturgy. Al pulsar en los enlaces mostrados se accederá al detalle de los productos. Las opciones serán:

- Electricidad: Número de suministros de electricidad contratados. Enlace para consultar el detalle.
- Gas: Número de suministros de gas o de GNL contratados. Enlace para consultar el detalle.

Los datos del resumen de las solicitudes mostrarán el listado de las últimas 5 solicitudes en curso creadas desde la Oficina Virtual o Call Center (atención telefónica) en caso de existir.

Por cada solicitud se muestra una línea con esta información:

- Número de Referencia.
- Motivo de la Solicitud.
- Fecha de Alta.
- Estado.

# Oficina Virtual

## Consulta de facturas

### Mi factura

**Límite de Meses de antigüedad a consultar**

**Puede filtrar la búsqueda con esta opción si conoce el número de su contador**

**Utilice esta opción si conoce el número de su contrato con Naturgy**

**Pulse opción Buscar Contratos, es la manera más cómoda de localizar la factura que desee**

Esta funcionalidad de la Oficina Virtual permite al usuario, **consultar y descargar la factura.**

Para iniciar el proceso de consulta/descarga de una factura, pulse, en el menú de la izquierda, la **opción Facturas** y después la **opción Mi factura.**

Le aparecerá un cuadro donde se le solicitarán los parámetros necesarios para localizar la factura deseada. La búsqueda de facturas se realiza en base al contrato al que está adscrito el suministro. Los parámetros que aparecen son:

- **Rango de fechas de emisión de la factura** (desde hasta). Es importante recordar que sólo se mostrarán las **facturas de los últimos meses, dentro del límite máximo de antigüedad que muestra la pantalla.**
- Si necesita facturas anteriores a este intervalo, póngase en contacto con su gestor personal.
- **N° Contrato:** campo donde puede introducir el número de contrato del suministro que desea consultar la factura.
- **Buscar contratos:** esta funcionalidad le permite localizar todos los contratos asociados a su CIF para luego consultar sus facturas.

## Facturas

CUPS	Alias	Dirección suministro	Fecha emisión	Desde	Hasta	Factura	
ES0022000005429354VF1P <a href="#">Contratos_Hist_Consumos_Curvas</a>		C CAMPO DE CRIPTANA 0074 Puerta FRIGO (13630) SOCUELLAMOS SOCUELLAMOS CIUDAD REAL	06/06/2018	01/05/2018	31/05/2018	P118142000269214	C CA 0086 SOC SOC
ES0220902000027541RA <a href="#">Contratos_Hist_Consumos</a>		C CAMPO DE CRIPTANA 0086 (13630) CIUDAD REAL SOCUELLAMOS SOCUELLAMOS	07/06/2018	24/04/2018	25/05/2018	P118142000274430	C CA 0086 SOC SOC
ES0022000005429354VF1P <a href="#">Contratos_Hist_Consumos_Curvas</a>		C CAMPO DE CRIPTANA 0074 Puerta FRIGO (13630) SOCUELLAMOS SOCUELLAMOS CIUDAD REAL	03/07/2018	01/06/2018	30/06/2018	P118142000311087	C CA 0086 SOC SOC

Vínculos para acceder al histórico de consumos y Contrato del CUPS consultado

Vínculo para abrir o guardar en su ordenador la factura consultada. Para ejecutar este proceso ha de tener instalado el siguiente programa en su ordenador Adobe Acrobat Reader (descarga gratuita).

Exportar

El botón Exportar genera un documento Excel con la información de la consulta

DATOS SOCIALES

DOMICILIO DE ENVIO

FACTURA Nº

CUENTA CONTRATO

FORMA DE PAGO

Cobro por transferencia  
A nuestra cuenta:  
Recuerden informar la cuenta contrato:

FECHA EMISIÓN

27.07.2018

CONTRATO

FECHA VENCIMIENTO

10.09.2018

CUPS

PERIODO

24.05.2018 / 25.07.2018

CONCEPTO	CANTIDAD	MESES	PRECIO UNITARIO	IMPORTE	
CUOTA FIJA	1	2,0	5,79	11,58	Eur
TÉRMINO VARIABLE 24.05.2018 - 30.06.2018	221	kWh	0,050609	11,18	Eur
TÉRMINO VARIABLE 01.07.2018 - 25.07.2018	146	kWh	0,052845	7,72	Eur
DTO. TERMINO VARIABLE 24.05.2018 - 30.06.2018	221	kWh	-0,00101218	-0,22	Eur
DTO. TERMINO VARIABLE 01.07.2018 - 25.07.2018	146	kWh	-0,00105680	-0,15	Eur
IMPUESTO ESPECIAL HIDROCARBUROS - EPIGRAFE 1.10.1 (0,85 Eur/Gj)*	367	kWh	0,002340	0,86	Eur
<b>Total Suministro</b>				<b>30,97</b>	<b>Eur</b>
Base imponible				30,97	Eur
IVA 21%				6,50	Eur
<b>Total factura</b>				<b>37,47</b>	<b>Eur</b>

\*Equivalencia: 1 Gj = 277,7779 kWh

0145096F001E182701F0501V03.04.100TCCF78011537957955494-1-1

GAS NATURAL COMERCIALIZADOS S.A. - Avenida de San Luis 77, 28003 Madrid, S.M. de Madrid T. 90202 F. 11111 M. 551997 C.I.F. A-63797038

Información de interés en la última hoja de la factura

 <small>Empresa Registrada</small> <small>UNE-EN ISO 9001</small> <small>ER 0602 / 2011</small>	 <small>Gestión Ambiental</small> <small>UNE-EN ISO 14001</small> <small>GA-2011 / 07014</small>	Atención al cliente: 900.100.264	Distribuidora – Averías: 900.750.750
		e-mail: <a href="mailto:atenciongrandesclientes@naturgy.com">atenciongrandesclientes@naturgy.com</a>	<a href="http://www.grandesclientes.naturgy.es">www.grandesclientes.naturgy.es</a>
Dirección Postal: Avda. de América 38, 5		24 horas, 365 días al año	
Planta: 28028 - Madrid			
de lunes a viernes laborables de 08.00 a 20.00			

# Solución de problemas

Las **incidencias que pueden aparecer** en esta fase de la búsqueda de facturas son:

- **Si no introduce el número de contrato** y pulsa el botón Buscar le aparecerá un mensaje indicándole que ha de rellenar todos los campos (Nº contrato).
- Si introduce el número de contrato pero le aparece el siguiente mensaje: **“No se han encontrado facturas que cumplan los criterios de búsqueda”** puede deberse a:
  - **Rango de fechas erróneo:** deberá seleccionar un rango de fechas (desde) correcto. (Recuerde que no se mostrará las facturas de los meses que estén fuera del **límite máximo de antigüedad que muestra la pantalla**).
  - **Que el contrato introducido no esté vigente.** Utilice la opción Buscar contratos para seleccionar los vigentes (sólo se muestran facturas de este estado de contratos).
  - **Si ha recibido la factura pero le aparece este mensaje,** ha confirmado los casos anteriores y ha pasado más de una semana, póngase en contacto con su gestor personal.

## Buscar facturas

Número máximo de meses de consulta: 3

CUPS	<input type="text"/>	Nº Contrato:	<input type="text"/>	<a href="#">Buscar Contratos</a>
Número de factura:	<input type="text"/>	Fecha de emisión:	desde <input type="text" value="22/05/2018"/> hasta <input type="text" value="22/08/2018"/>	
Estado pago factura:	Todos	Período de facturación:	desde <input type="text"/> hasta <input type="text"/>	
Número de contador:	1234	Importe de la factura:	desde <input type="text"/> hasta <input type="text"/>	
		Fecha de última lectura:	desde <input type="text"/> hasta <input type="text"/>	

**Buscar**

No se han encontrado facturas que cumplan los criterios de búsqueda.

© Naturgy  
Avenida San Luis, 77. 28033 Madrid

- Compruebe que el rango de fechas es correcto.
- Compruebe en **Buscar Contratos** que el contrato introducido está vigente.
- Si no se da ninguno de los casos anteriores, póngase en contacto con su gestor personal.

# Buscar Contratos

Esta funcionalidad permite **localizar el contrato del que queremos consultar la factura**. Es la opción más segura para buscar facturas.

Cuando pulse la opción Buscar Contratos le aparecerá un cuadro con una serie de filtros para la búsqueda de contrato.

La opción más segura para realizar la búsqueda es pulsar el botón **Buscar sin haber seleccionado ningún filtro**. Le aparecerán todos los contratos que tenga su empresa con Narturgy.

Los filtros que aparecen en este cuadro son:

- **Suministro (CUPS):** si introduce el código del suministro y pulsa Buscar le aparecerá solamente el contrato al que está asociado ese CUPS.
- **Fecha del contrato:** si selecciona un intervalo de fechas (dentro del límite máximo de antigüedad que muestran las pantallas) y pulsa Buscar, le aparecerán todos los contratos que tiene datos de alta en ese intervalo.
- **Estado:** este filtro se refiere a la situación en la que se encuentra su contrato. Puede ser:
  - **Pendiente:** contrato de suministro firmado con Narturgy, pero, a la espera de concesión del acceso por parte de la Distribuidora (**no hay facturas para este estado**).
  - **Vigente:** contrato en vigor, con acceso y ciclo de facturación activado.
  - **Baja Pendiente facturar:** contrato pendiente de la baja definitiva y que **permite la consulta de la información anterior a la activación** de este estado.
- **Producto:** este filtro le permite **seleccionar los contratos** en función del tipo de suministro energético que tenga contratado con Narturgy (Electricidad y Gas o ambos si lo desea).

### Buscar contratos

N° Contrato:

Fecha de alta: desde  hasta

Suministro (CUPS):

Estado: Todos

Suministro (Alias):

Producto: Todos

- Suministro (CUPS)
- Suministro (Alias)
- Fecha de contrato
- Estado del contrato
- Producto (gas, electricidad)

Pulse el botón **Buscar** para localizar todos sus contratos

**Buscar**

**< Volver**

### Buscar contratos

N° Contrato:

Fecha de alta: desde  hasta

Suministro (CUPS):

Estado: Todos

Suministro (Alias):

Producto: Todos

**Buscar**

### Resultados de la búsqueda

N° contrato	CUPS	desde	Estado	Dirección	Ver Facturas
030807073838	ES0022000005193917SK1P	21/08/2009	BAJA	C PUERTOLLANO 0010 Puerta-FRIGO (13630) SOCUELLAMOS SOCUELLAMOS CIUDAD REAL	Ver Facturas
200007000340	ES0022000005429354VF1P	01/07/2000	BAJA	C CAMPO DE CRIPTANA 0074 Puerta-FRIGO (13630) SOCUELLAMOS SOCUELLAMOS CIUDAD REAL	Ver Facturas
030712002893	ES0022000005429354VF1P	23/02/2008	VIGENTE	C CAMPO DE CRIPTANA 0074 Puerta-FRIGO (13630) SOCUELLAMOS SOCUELLAMOS CIUDAD REAL	Ver Facturas
01421503000898	ES0220902000027541RA	05/08/2015	VIGENTE	C CAMPO DE CRIPTANA 0086 (13630) CIUDAD REAL SOCUELLAMOS SOCUELLAMOS	Ver Facturas

Pulse **Ver factura** para acceder a las facturas emitidas los últimos meses del suministro seleccionado. En la ventana de búsqueda de facturas se autocompleta el número de contrato

# Oficina Virtual

## Consulta de consumos

### Histórico de consumos

Esta funcionalidad de la OV permite, al usuario, **consultar y descargar los consumos** del periodo seleccionado dentro de los últimos tres meses.

Para iniciar el proceso de consulta/descarga del consumo, pulse, en el menú de la izquierda, la opción **Consumo** y después la opción **Histórico de consumo**.

Le aparecerá un cuadro donde se le solicitarán los parámetros necesarios para localizar el suministro sobre el que desee realizar la consulta. La búsqueda de consumos se realiza en base al suministro. Los parámetros que aparecen son:

- **Suministro** (por CUPS o por "Alias").
- Filtro por **provincia** del suministro (una en concreto o todas).
- Filtro por **producto** (electricidad, gas o todos).
- Rango de **fechas de emisión de la factura** (desde hasta) (dentro del límite máximo de antigüedad que muestran las pantallas).
- Filtro **área de gestión** (Gestión de empresas).
- Búsqueda por **número de contrato**.

**Naturgy** Guía de usuario

Posición Global | Mis datos | Mis contratos | Mis facturas | **Mis consumos** | Mis solicitudes | Gestión de empresas

**Histórico de consumos** | Cargas de carga

Estás en: Mis consumos > Histórico de consumos

**Buscar consumos**

Producto: Todos | **Área de gestión:** Todos | Provincia del suministro: Todos

Suministro (CUPS): | Suministro (Alias): | N° contrato:

Periodo: desde: | hasta:

**Buscar**

**Pulse opción Consumos e Histórico**

**Utilice esta opción si conoce el número del CUPS o Alias del suministro sobre el que quiere hacer la consulta**

**La Provincia y el Producto selección sirven para filtrar la selección del Suministro**

**Seleccione el intervalo de fechas sobre el que desee hacer la consulta**

**La forma más sencilla de realizar la búsqueda de un suministro (si son menos de 10) es pulsando directamente el botón Buscar.**



# Visualización consumos

La visualización de consumos le permite **consultar los datos de consumo** del suministro seleccionado por fechas o por periodos de consumo.

## Suministros contratados

	Suministro (CUPS):	Suministro (Alias)	Producto	Direccion	N° contrato	Estado servicio
<input type="checkbox"/>	ES0220902000027541RA Contratos		Gas	C CAMPO DE CRIPTANA 0086 (13630) CIUDAD REAL SOCUELLAMOS SOCUELLAMOS	01421503000899	VIGENTE
<input type="checkbox"/>	ES00220000005193917SK1P Curvas Contratos		Electricidad	C PUERTOLLANO 0010 Puerta FRIGO (13630) SOCUELLAMOS SOCUELLAMOS CIUDAD REAL	030907073938	BAJA
<input type="checkbox"/>	ES00220000005429354VF1P Curvas Contratos		Electricidad	C CAMPO DE CRIPTANA 0074 Puerta FRIGO (13630) SOCUELLAMOS SOCUELLAMOS CIUDAD REAL	030712002893	VIGENTE

Si pulsa sobre el CUPS podrá visualizar los consumos del suministro

Vínculos para acceder a las curvas y Contrato del CUPS consultado

Seleccione uno o varios suministros para descargar sus consumos

Exportar

Una vez seleccionados los suministros, pulse el botón Exportar para crear el archivo Excel con los datos

Posición Global | Mis datos | Mis contratos | Mis facturas | **Mis consumos** | Mis solicitudes | Gestión de empresas

Historico de consumos | Curvas de carga

Está en: Mis consumos > Historico de consumos > Datos generales

### Datos generales

Suministro (CUPS): ES0220902000027541RA Dirección suministro: C CAMPO DE CRIPTANA 0086 (13630) CIUDAD REAL SOCUELLAMOS SOCUELLAMOS

Suministro (Alias):

### Historico consumos gas

Número máximo de meses de consulta: 12

Periodo desde 24/08/2017 hasta 24/08/2018  Consumo mensual  Consumo diario

Buscar

Mes	Lectura anterior (m3)	Lectura actual (m3)	Consumo (kWh)	Factor de conversión (kWh/m3)	Tipo de lectura
08-2017	329.700	345.553	191.911	12,11	Real
09-2017	345.553	362.071	201.343	12,19	Real
10-2017	362.071	377.281	185.007	12,16	Real
11-2017	377.281	389.592	148.195	12,12	Real
12-2017	389.592	404.507	183.197	12,23	Real
01-2018	404.507	413.280	106.141	12,21	Real
02-2018	413.280	429.061	190.866	12,09	Real
03-2018	429.061	441.614	151.585	12,07	Real
04-2018	441.614	456.827	182.820	12,02	Real
05-2018	456.827	473.940	204.682	11,96	Real
<b>Total:</b>			1.740.717		

Exportar < Volver

La consulta le permite mediante un desplegable (+) ver el detalle de los consumos al pulsar sobre el vínculo del CUPS. Una vez realizada la consulta puede **exportar los datos** a un archivo Excel y guardarlos en su ordenador.

Cuando haya terminado la consulta de los datos de consumo y desee seleccionar un nuevo suministro pulse el botón volver.

# Descarga de consumos

Esta funcionalidad permite realizar una descarga en archivos Excel de uno o varios **suministros**.

Para realizar la descarga de los datos de consumo ha de tener seleccionado los suministros (Celda).

Se abrirá una nueva ventana del explorador en la que se le preguntará qué desea hacer con el archivo (abrirlo o guardarlo). Se recomienda guardarlo en local y después consultarlo.

En el archivo Excel le aparecerán tres pestañas (activa, reactiva y potencia):

Si no le aparecen datos de consumo o no está de acuerdo con la información que le aparece puede ponerse en contacto con su gestor personal o abrir una solicitud en la Oficina Virtual.

**Un suministro de 3 periodos.**

A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	fecha desc	6/02/2011	fecha hast	6/05/2011				
2								
3	CUPS:	ES000000000000000000DM1P						
4	Direccion	C: POLIGONHO INDUSTRIAL						
5								
6	Mes	periodo	Energia ac:	Energia re:	Potencia demandada (kW)			
7								
8		02-2011						
9								
10		P1	3273.0	0.0	39.0			
11		P2	7692.0	0.0	45.0			
12		P3	6639.0	0.0	46.0			
13		03-2011						
14		P1	4696.0	0.0	48.0			
15		P2	11671.0	0.0	65.0			
16		P3	8915.0	0.0	62.0			
17		04-2011						
18		P1	3537.0	0.0	56.0			
19		P2	5624.0	0.0	67.0			
20		P3	5150.0	0.0	65.0			
21								
22		Total	57187.0	0.0	67.0			
23								

**Un suministro de 6 periodos.**

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	fecha desc	6/02/2011	fecha hast	6/05/2011					
2									
3	CUPS:	ES000000000000000000DM1P							
4	Direccion	POLIG P.I. PICASSENT							
5									
6	Mes	periodo	Energia ac:	Energia re:	Potencia demandada (kW)				
7									
8		02-2011							
9									
10		P1	227468.0	0.0	2148.0				
11		P2	378269.0	0.0	2152.0				
12		P3	0.0	0.0	0.0				
13		P4	0.0	0.0	0.0				
14		P5	0.0	0.0	0.0				
15		P6	341567.0	0.0	2072.0				
16		03-2011							
17		P1	0.0	0.0	0.0				
18		P2	0.0	0.0	0.0				
19		P3	247691.0	0.0	2095.0				
20		P4	415076.0	0.0	2160.0				
21		P5	0.0	0.0	0.0				
22		P6	363966.0	0.0	2076.0				
23									
24		Total	1973997.0	0.0	2160.0				
25									

Varios suministros  
(pestaña de electricidad y de gas).

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	fecha desc 6/02/2011		fecha hast 6/05/2011						
2									
3	CUPS:	ES000000000000000000DM1P							
4	Direccion	C. POLIGONO INDUSTRIAL							
5									
6									
7	Mes	periodo	Energia ac	Energia re:	Potencia demandada (kW)				
8									
9		02-2011							
10		P1	3273.0	0.0	39.0				
11		P2	7692.0	0.0	45.0				
12		P3	6639.0	0.0	46.0				
13		03-2011							
14		P1	4666.0	0.0	49.0				
15		P2	11671.0	0.0	65.0				
16		P3	8915.0	0.0	62.0				
17		04-2011							
18		P1	3537.0	0.0	56.0				
19		P2	5624.0	0.0	67.0				
20		P3	5150.0	0.0	65.0				
21									
22		Total	57167.0	0.0	67.0				
23									
24	CUPS:	ES000000000000000000DM1P							
25	Direccion	POLIG P I. PICASSENT							
26									
27									
28	Mes	periodo	Energia ac	Energia re:	Potencia demandada (kW)				
29									

Un suministro de gas.

A	B	C	D	E	F	G	H
1	fecha desc 6/02/2011		fecha hast 6/05/2011				
2							
3	CUPS:	ES000000000000000000DM1P					
4	Direccion	BARRI OMET					
5							
6							
7	Mes	Lectura an	Lectura ac	Consumo	Factor de	Tipo de lectura	
8							
9	02-2011	0.0	0.0	159263.28	0.0	Estimada	
10	03-2011	0.0	0.0	164290.23	0.0	Estimada	
11	04-2011	0.0	0.0	3117.295	0.0	Estimada	
12							
13				Total	416670.81		
14							

# Oficina Virtual

## Consulta de curvas de carga

### Curvas de carga

Esta funcionalidad de la Oficina Virtual permite, al usuario, **consultar y descargar las curvas horarias** o cuarto horarias de los suministros de electricidad con equipo de lectura Telemedido.

La Oficina Virtual, una vez solicitada la búsqueda de suministros en la funcionalidad de Curvas de carga sólo mostrará aquellos suministros que dispongan de esa información.

La forma más cómoda de buscar suministros (en caso de menos de 10 suministros) es mediante el botón de Buscar.

**Naturgy** Guía de usuario

Posición Global | Mis datos | Mis contratos | Mis facturas | **Mis consumos** | Mis solicitudes | Gestión de empresas

Historia de consumos | **Curvas de carga**

Está en: Mis consumos > Curvas de carga

**Buscador curvas de carga**

Área de gestión:

Suministro (CUPS):

Suministro(Altas):

Provincia de suministro:

Nº contrato:

**Suministros contratados**

	Suministro (CUPS)	Suministro (Altas)	Dirección de suministro	Nº contrato
<input type="checkbox"/>	ES0022000005420356VF1P Contrato Hist.Consumos		C CAMPO DE CRIFTANA 0074 Puerta FRIOO (19630) SOCUELLAMOS SOCUELLAMOS CIUDAD REAL	030712002893
<input type="checkbox"/>	ES0022000005420356VF1P Contrato Hist.Consumos		C CAMPO DE CRIFTANA 0074 Puerta FRIOO (19630) SOCUELLAMOS SOCUELLAMOS CIUDAD REAL	200007000340

Número máximo de meses de consulta: 3

Fecha: [dd/mm/aaaa]  Periodo:  día  semana  mes

Para **visualizar** una Curva de carga ha de **seleccionar un único suministro**.

Para **descargar** una Curva de carga puede **seleccionar uno o varios suministros**. Es imprescindible seleccionar una fecha (un día). Para ello le recomendamos que:

- Seleccione primero el periodo (día, semana o mes)
- Elija la fecha dentro del intervalo del periodo seleccionado

# Visualizar la curva de carga

Si ha seleccionado la opción de visualizar la Curva de carga le aparecerá la siguiente pantalla:

Posición Global | Mis datos | Mis contratos | Mis facturas | **Mis consumos** | Mis solicitudes | Gestión de empresas | Gestión

Histórico de consumos | **Curvas de carga**

Estás en: Mis consumos > Curva de Carga > Datos del Cliente

**Datos del Cliente** ← **Datos identificativos del suministro sobre el que se está realizando la consulta**

Suministro (CUPS): ES034500000015005LD1P Dirección suministro: AV. VILLO LARGUERRA 301 (23/09) LLEDA LA SEU D'ORRELLA LA SEU D'ORRELLA  
Suministro (Alias):

**Curva de Carga**

Número máximo de meses de consulta: 3

Fecha: [dd/mm/aaaa] 01/07/2018 Período:  día  semana  mes

Buscar

VER LA CURVA CARGA

**Podrá seleccionar la curva de cualquiera de las opciones que se le presentan: energía activa o reactiva.**

Energía activa Energía reactiva

3,750  
3,500  
3,250  
3,000  
2,750  
2,500  
2,250  
2,000  
1,750  
1,500  
1,250  
1,000

5-Jul 12-Jul 19-Jul 26-Jul

Energía activa

— Curva Mensual

**Podrá volver a la ventana de búsqueda anterior, o descargarse en fichero Excel la curva mostrada en pantalla**

Descargar Curva < Volver

Dispondrá de una gráfica representando la demanda de energía activa o de energía reactiva según seleccione cualquiera de las tres.

También dispondrá de un buscador de fechas para visualizar la curva de un periodo diferente. (Dentro del límite máximo de antigüedad que muestra la pantalla).

## Descargar la curva de carga

Si ha seleccionado la **opción de descargar la Curva de carga**. Si disponemos de los datos de la curva que ha solicitado, le aparecerá una ventana indicándole si desea abrir o guardar el archivo de Excel (suministros de electricidad).

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Fecha	1/09/2015	Periodo	mes					
2									
3	CUPS:	ES005000	Dirección suministro:	C PORTILLO S/N (03195) ALICANTE ALICANTE ALICANTE					
4	1/09/2015 0:15	23							
5	1/09/2015 0:30	22							
6	1/09/2015 0:45	23							
7	1/09/2015 1:00	20							
8	1/09/2015 1:15	23							
9	1/09/2015 1:30	18							
10	1/09/2015 1:45	21							
11	1/09/2015 2:00	19							
12	1/09/2015 2:15	19							
13	1/09/2015 2:30	18							
14	1/09/2015 2:45	18							
15	1/09/2015 3:00	18							
16	1/09/2015 3:15	19							
17	1/09/2015 3:30	19							
18	1/09/2015 3:45	18							
19	1/09/2015 4:00	19							
20	1/09/2015 4:15	19							
21	1/09/2015 4:30	18							
22	1/09/2015 4:45	20							
23	1/09/2015 5:00	18							
24	1/09/2015 5:15	17							
25	1/09/2015 5:30	19							
26	1/09/2015 5:45	19							
27	1/09/2015 6:00	20							
28	1/09/2015 6:15	20							
29	1/09/2015 6:30	20							
30	1/09/2015 6:45	22							

El archivo de Excel muestra una ventana emergente en la celda B12, indicando que no se dispone de los datos solicitados.

Si no disponemos de los datos solicitados, le aparecerá una ventana indicándole que no disponemos de la información solicitada. Si no está de acuerdo con esto, póngase en contacto con su gestor personal o envíenos una solicitud.

# Solución de problemas

Las **incidencias** que pueden aparecer en esta fase de la consulta de Curvas de Carga son:

- Que solicite una Curva sin haber seleccionado ningún suministro (1 suministro para visualizar y 1 o más suministros para realizar la descarga del fichero Excel con los datos).
- Si no selecciona un periodo y una fecha concreta le aparecerá un mensaje de aviso.
- Puede darse el caso que, aun teniendo Telemedida, no dispongamos de datos para el periodo seleccionado. En este caso póngase en contacto con su gestor personal.

Posición Global | Mis datos | Mis contratos | Mis facturas | **Mis consumos** | Mis solicitudes | Gestión de empresas

Historico de consumos | **Curvas de carga**

Estás en: Mis consumos > Curvas de carga

**✘** Se ha excedido el número máximo de meses permitido para la consulta. Puede pedir una ampliación desde el menú de Solicitudes o a su gestor comercial.

Debe seleccionar un periodo de visualización de la curva de carga

Para visualizar una curva debe seleccionar un único suministro

Para descargar los datos de curva de carga debe seleccionar al menos un suministro

Debe introducir una fecha con el formato dd/mm/aaaa

**Buscador curvas de carga**

Área de gestión: Todos

Suministro (CIUPS):  Suministro(Alias):  Provincia de suministro: Todos

Nº contrato:

**Buscar**

**Suministros contratados**

	Suministro (CIUPS)	Suministro (Alias)	Dirección de suministro	Nº contrato
<input type="checkbox"/>	ES0022000005429354VF1P <a href="#">Contratos Hist. Consumos</a>		C CAMPO DE CRPTANA, 0074 Puerta FRIGO (19630) SOCUELLAMOS SOCUELLAMOS CIUDAD REAL	030712002893
<input type="checkbox"/>	ES0022000005429354VF1P <a href="#">Contratos Hist. Consumos</a>		C CAMPO DE CRPTANA, 0074 Puerta FRIGO (19630) SOCUELLAMOS SOCUELLAMOS CIUDAD REAL	200007000340

1

Número máximo de meses de consulta: 3

Fecha: [dd/mm/aaaa]  Período:  día  semana  mes

**Descargar Consumos** **Visualizar** **Descargar Curva**



# Oficina Virtual

## Alta y consulta de Solicitudes

### Solicitudes

Esta funcionalidad de la Oficina Virtual permite al usuario, **dar de alta solicitudes de información o reclamaciones y consultar** las solicitudes creadas desde la Oficina Virtual y Call Center (atención telefónica).

Un usuario, una vez conectado a la Oficina Virtual, al acceder a la sección de “Solicitudes” dispone de un buscador de solicitudes con los filtros de:

- Estado de la solicitud
- Fecha de alta de la solicitud (desde – hasta)

Y la opción de “Alta nueva solicitud” para crear una solicitud de reclamación o informativa.

Naturgy Guía de usuario

Posición Global | Mis datos | Mis contratos | Mis facturas | Mis consumos | **Mis solicitudes** | Gestión de empresas

Estás en: Mis solicitudes

#### Buscar solicitud

Número máximo de meses de consulta: 12

Código solicitud:  Tipo: Todos Estado: Todos

Fecha: desde 24/07/2018 hasta 24/08/2018

Tipo de producto: Todos CUPS:  Nº Contrato:

**Con estas opciones podrá consultar las solicitudes creadas y dar de alta nuevas.** [Buscar](#) [Alta nueva solicitud](#)

#### Solicitudes

No se encontró ninguna solicitud.

© Naturgy  
Avenida San Luis, 77. 28033 Madrid Seguridad e información legal

El resultado de la consulta se permite exportar. La información mostrada en la consulta es:

- Número de Referencia con un enlace al detalle de la solicitud.
- Fecha de Alta
- Estado
- Descripción

### Buscar solicitud

Número máximo de meses de consulta: 12

Código solicitud  Tipo: Todos Estado: Todos

Fecha: desde 24/07/2018 hasta 24/08/2018

Tipo de producto: Todos CUPS:  IP Contral:

Buscar Alta nueva solicitud

### Solicitudes

Referencia	Fecha alta	Estado	Descripción	Fecha Última Actualización
Y180802361	14/08/2018	Solucionada	Cliente solicita que se sancione urgentemente la contratación del nuevo suministro CUPS E030220000909134088TMI. La oferta en Delta es la 810847230001, es una nueva oferta, se ha marcado un contrato al que se accede en la SR, para poder abrirlo.  EL CLIENTE LLAMA INDICANDO QUE HA RECIBIDO UNA LLAMADA AL PUNTO DE SUMINISTRO DE CUPS Y CONTRATO QUE SE INDICA EN LA SR, COMO INDICANDO QUE LE FALTA CORTAR EL SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD POR PAGO, Y ENVIANDO UN NÚMERO DE CUENTA PARA QUE LES HICIEREN UNA HOMERIZACIÓN URGENTE. EL CLIENTE DESAQUIS PUEDE TRATARSE DE UN FRAUDE Y SOLICITA CONFIRMACIÓN POR NUESTRA PARTE SOBRE SI HEMOS LLAMADO NOSOTROS REALMENTE RECLAMANDO EL PAGO DE LA FACTURA ADECUADA. ES URGENTE COMPROBAR Y COMUNICAR AL CLIENTE LA SITUACIÓN. ORCHAS.	23/08/2018
Y1808024238	19/08/2018	Solucionada	MINIB INDICAN QUE HAN PAGADO UN 50% MAS QUE EN EL MISMO MES DE EL AÑO PASADO EL NUMERO DE CUPS E9002200009052820RR1P	17/08/2018
Y180800878	03/08/2018	Solucionada	MINIB INDICAN QUE HAN PAGADO UN 50% MAS QUE EN EL MISMO MES DE EL AÑO PASADO EL NUMERO DE CUPS E9002200009052820RR1P	10/08/2018
Y100704031	25/07/2010	En curso	Cliente pide se le solicite a la CF el informe de la revisión meteorológica que le solicitan de base y facturar al E90217801000003018U. Orchas	26/07/2010

Desde el botón Exportar se genera un documento Excel con la información de la consulta.

Exportar

Al pulsar sobre el "Número de referencia" se obtiene el detalle de la solicitud:

### Detalle solicitud

Referencia	Y180705577
Descripción	nuevo conexión- suministro de socorro- Se anexa documentación
Lista de suministros	E9002200009091
Fecha alta	30/07/2018
Estado	En curso
Nombre contacto	JAVIER
Primer apellido	
Segundo apellido	
Dirección	
Email	JPEREZ.ET@COM
Comentarios contacto	
Teléfono	859545938

Volver

En el “Alta nueva solicitud” se mostrará un formulario con los siguientes campos:

The screenshot displays the 'Naturgy' logo at the top left and a 'Guía de usuario' link at the top right. A navigation bar contains links for 'Posición Global', 'Mis datos', 'Mis contratos', 'Mis facturas', 'Mis consumos', 'Mis solicitudes' (highlighted in red), and 'Gestión de empresas'. Below this, a breadcrumb trail reads 'Estás en: Mis solicitudes > Detalle solicitud'. The main section is titled 'Detalle solicitud' and contains a form with the following fields:

- Tipo:** A dropdown menu with the selected option 'Cliente solicita copia factura original por correo'.
- Descripción:** A large, empty text area for providing details.
- Tipo de producto:** A dropdown menu.
- Listado de suministros:** A link labeled 'Seleccionar suministro (CUPS)'.
- Nombre contacto:** Fields for 'Primer apellido' and 'Segundo apellido'.
- Dirección:** Fields for 'Dirección' and 'Teléfono', along with a country dropdown menu currently set to 'España'.
- Email:** Fields for 'Email' and 'Comentarios contacto'.

At the bottom right of the form, there are two buttons: 'Volver' and 'Enviar solicitud'.

Será obligatorio asociar uno o varios suministros en cualquiera de las tipologías. En función del tipo de producto seleccionado solo podrá seleccionar suministros de un determinado producto: para GNL y Gas solo podrá seleccionar suministros de Gas (Gas y/o GNL) y para el producto electricidad solo podrá asociar suministros de electricidad.

**Naturgy** 

[www.naturgy.es](http://www.naturgy.es)