

ACN Energía
en colaboración con



Manual de proceso de pedidos
Clientes residenciales

Contenido

Proceso de Pedidos

El cliente realiza el pedido de energía

Aldro verifica el pedido y activa el servicio

Estados visibles en la lista de Clientes Personales (LCP)

Gestionando pedidos incompletos

Proceso de Pedidos

Paso 1

El cliente realiza el pedido de energía



Paso 2

Aldro verifica el pedido y activa el servicio

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.



The screenshot shows the ACN website interface. At the top, there is a navigation bar with the ACN logo and links for 'Servicios', 'Negocio desde casa', 'Empresa', 'IBO Community', and 'Contacto'. Below the navigation bar, the main heading reads 'Todos los servicios básicos en un solo lugar' (All basic services in one place), followed by the sub-heading 'Los servicios que ACN ofrece para que tu vida sea más fácil' (The services that ACN offers so that your life is easier). The page is divided into two sections: 'Servicios para el hogar' (Services for home) and 'Servicios para empresas' (Services for businesses). Each section contains several service cards, each with a logo, a title, a description, and an 'Ingresar' (Log in) button. The 'Aldro' energy service card is highlighted with a purple border in both sections. The 'Aldro' card in the home services section is titled 'Aldro' and 'Asociación de energía'. The 'Aldro' card in the business services section is also titled 'Aldro' and 'Asociación de energía'. Other services include 'Joi Mobile' (Servicios de tarjeta SIM), 'Joi Multiplay' (Asociación de Banda ancha, fijo y móvil), 'Bibe' (Asociación de seguros), 'Securitas Direct' (Asociación de seguridad), and 'Másmóvil' (Asociación de Banda ancha, fijo y móvil).

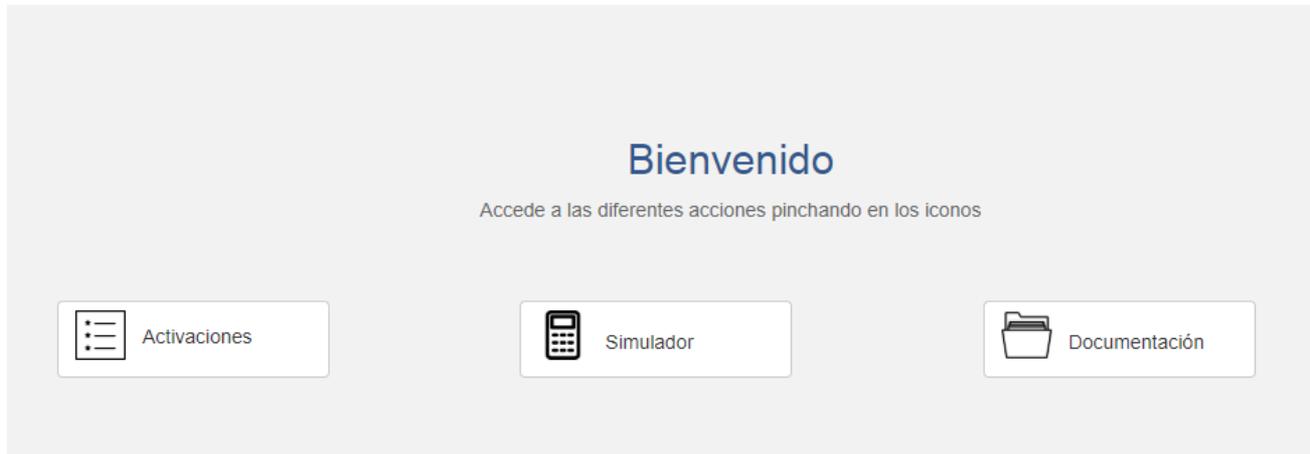
Paso 1: El cliente realiza el pedido de energía



- ❑ 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.)
- ❑ Se recomienda utilizar el navegador Firefox.
- ❑ 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

El cliente deberá tener a mano una factura de energía reciente.

Los nuevos clientes que no hayan tenido un proveedor de energía anteriormente y los clientes ya existentes de Aldro que deseen cambiar el titular de la cuenta de su servicio deberán preparar el escaneo de los siguientes documentos:

Nuevos clientes que no han tenido un proveedor de energía anteriormente

1. DNI o permiso de residencia del cliente
2. Certificado de instalación eléctrica/de gas si el CUPS es nuevo o se requiere una nueva verificación debido al tiempo transcurrido desde la última inspección (20 años para la electricidad y 5 años para el gas).

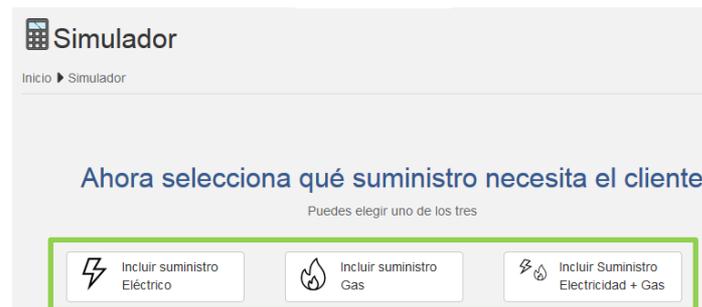
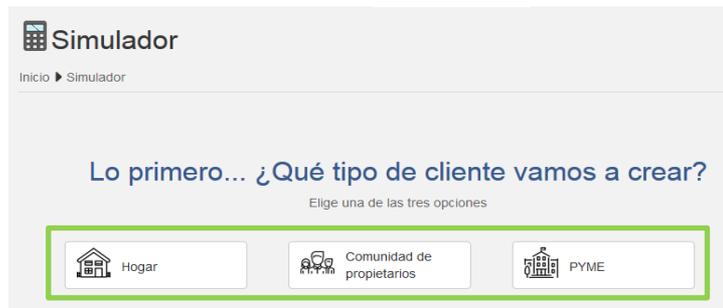
Clientes existentes de Aldro que deseen cambiar el titular de la cuenta

1. Escritura de compraventa / Contrato de alquiler - pueden ser sustituidos por un DNI si este indica la dirección del suministro.
2. Solicitud de cambio de titular (el documento puede descargarse en la sección Documentación en la página web de Aldro)

- 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

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. Hay un consejo que muestra dónde se pueden encontrar los números. También se solicitará otra información sobre el servicio, que variará según el tipo de cliente. Haga clic en 'Continuar' para seguir el proceso.



Introduce el nº de cups
Lo podrás encontrar dentro de la factura del cliente

Introducir CUPS Electricidad

Introducir CUPS Gas

COMENZAR SIMULACIÓN



Texto explicativo

Información

4. Datos de contacto

5. Datos de facturación

6. Datos de suministro

7. Datos de consumo

8. Datos de facturación

9. Datos de facturación

10. Datos de facturación

11. Datos de facturación

12. Datos de facturación

13. Datos de facturación

14. Datos de facturación

15. Datos de facturación

16. Datos de facturación

17. Datos de facturación

18. Datos de facturación

19. Datos de facturación

20. Datos de facturación

21. Datos de facturación

22. Datos de facturación

23. Datos de facturación

24. Datos de facturación

25. Datos de facturación

26. Datos de facturación

27. Datos de facturación

28. Datos de facturación

29. Datos de facturación

30. Datos de facturación

31. Datos de facturación

32. Datos de facturación

33. Datos de facturación

34. Datos de facturación

35. Datos de facturación

36. Datos de facturación

37. Datos de facturación

38. Datos de facturación

39. Datos de facturación

40. Datos de facturación

41. Datos de facturación

42. Datos de facturación

43. Datos de facturación

44. Datos de facturación

45. Datos de facturación

46. Datos de facturación

47. Datos de facturación

48. Datos de facturación

49. Datos de facturación

50. Datos de facturación

51. Datos de facturación

52. Datos de facturación

53. Datos de facturación

54. Datos de facturación

55. Datos de facturación

56. Datos de facturación

57. Datos de facturación

58. Datos de facturación

59. Datos de facturación

60. Datos de facturación

61. Datos de facturación

62. Datos de facturación

63. Datos de facturación

64. Datos de facturación

65. Datos de facturación

66. Datos de facturación

67. Datos de facturación

68. Datos de facturación

69. Datos de facturación

70. Datos de facturación

71. Datos de facturación

72. Datos de facturación

73. Datos de facturación

74. Datos de facturación

75. Datos de facturación

76. Datos de facturación

77. Datos de facturación

78. Datos de facturación

79. Datos de facturación

80. Datos de facturación

81. Datos de facturación

82. Datos de facturación

83. Datos de facturación

84. Datos de facturación

85. Datos de facturación

86. Datos de facturación

87. Datos de facturación

88. Datos de facturación

89. Datos de facturación

90. Datos de facturación

91. Datos de facturación

92. Datos de facturación

93. Datos de facturación

94. Datos de facturación

95. Datos de facturación

96. Datos de facturación

97. Datos de facturación

98. Datos de facturación

99. Datos de facturación

100. Datos de facturación

Suministro de Luz

Tipo de cliente: Tarifa de Acceso: Fecha de inicio: Fecha de fin:

Alquiler de equipos: Paga actualmente SIN IVA (consumo en €): Comercializadora:

Potencia contratada:

Consumo periodos KWH:

Importe Reactiva en €:

Suministro de Gas

Tipo de cliente: Tarifa de Acceso: Fecha de inicio: Fecha de fin:

Alquiler de equipos: Paga actualmente SIN IVA (consumo en €): Comercializadora:

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'. Los clientes deberán leer y aceptar las Políticas de Privacidad y de Protección de datos para poder continuar.

Resumen de la simulación

Impuestos IVA General (21%)

Electricidad

Tarifa	Base imponible
<input checked="" type="radio"/> Tarifa Premium Electricidad HOGAR	33,30 €

¿QUIERES SERVICIO DE MANTENIMIENTO? Exprés 24 Luz - 7,61€

Gas

Tarifa	Base imponible
<input checked="" type="radio"/> Tarifa Premium Gas HOGAR	31,77 €

¿QUIERES SERVICIO DE MANTENIMIENTO? Exprés 24 Gas - 12,13€

Con Aldro hubieras pagado:

78,73€

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

CREAR CONTRATO

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.

[Ver aviso legal](#)



Paso 1: El cliente realiza el pedido de energía

El cliente necesitará proporcionar sus datos personales y bancarios para completar el pedido.

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

Datos del Cliente

TIPO DOCUMENTO	NOMBRE DOCUMENTO*	BRAL	TELÉFONO*
-Selección-			
TIPO DE CUENTA *	NOMBRE*	APELLIDO 1*	APELLIDO 2*
Hogar			

Dirección del cliente

DIRECCIÓN*	dirección	número	bloque	escalera	piso	puerta	otros
seleccione							
CITY	POBLACION*	PROVINCIA	VIVIENDA FAMILIAR				
	Selección	localidad	Sí				
DIRECCIÓN CORRESPONDENCIA DISTINTA	DATOS REPRESENTANTE LEGAL						

Dirección del suministro

DIRECCIÓN*	dirección	número	bloque	escalera	piso	puerta	otros
seleccione							
CITY	POBLACION*	PROVINCIA					
	selección	localidad					

Datos Bancarios

FORMA DE PAGO *	ENTIDAD *	SUCURSAL *	DIC *	CUENTA *
Domiciliación bancaria				
OFICINA VIRTUAL	NO TIENE CORREO	BRAL OFICINA VIRTUAL:		

CONTRATAR



Paso1: El cliente realiza el pedido de energía

Los nuevos clientes que no hayan tenido un proveedor de energía anteriormente y los clientes actuales de Aldro que deseen cambiar el titular de la cuenta tendrán que introducir sus datos personales y bancarios, así como información adicional sobre el servicio de energía.

Para finalizar el proceso deberán subir su documentación en la sección «Documentación» para la verificación de los datos previamente introducidos. El contrato no se puede finalizar hasta que no se carguen todos los documentos requeridos.

- La información proporcionada previamente debe coincidir con la información de los documentos subidos.

The screenshot shows the 'Documentación' section of the Aldro web portal. At the top, there is a navigation menu with links for 'Clientes', 'Electricidad', 'Gas', 'Económicos', 'Descuentos', and 'Documentación'. Below the menu, a heading reads 'Rellene los campos de Documentacion para continuar con el formulario'. The main content area is divided into three sections: 1. 'Documentación' with a table with columns 'TIPO', 'NOMBRE', and 'FECHA SUBIDA'. 2. 'Descargar Contrato' with instructions to download, sign, and upload the contract. 3. 'Subir documento' with a list of allowed file types (pdf, png, jpg, jpeg, gif, txt, tiff) and a maximum size of 10MB. A dropdown menu is open under 'Tipo', showing options: 'DNI', 'CIF', 'FACTURA', 'CONTRATO', 'BOLETIN ELECTRICIDAD', and 'BOLETIN GAS'. A purple arrow points to the 'CONTRATO' option.

Nuevos clientes que no han tenido un proveedor de energía anteriormente

1. DNI o permiso de residencia del cliente
2. Certificado de instalación eléctrica/de gas si el CUPS es nuevo o se requiere una nueva verificación debido al tiempo transcurrido desde la última inspección (20 años para la electricidad y 5 años para el gas).

Clientes existentes de Aldro que deseen cambiar el titular de la cuenta

1. Escritura de compraventa / Contrato de alquiler - pueden ser sustituidos por un DNI si este indica la dirección del suministro.
2. Solicitud de cambio de titular (el documento puede descargarse en la sección Documentación en la página web de Aldro)

Paso1: El cliente realiza el pedido de energía

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

 Contrato Finalizado



¡Felicidades!. Su solicitud ha sido recibida con éxito.

Aldro se pondrá en contacto con usted en un período de 1 a 2 días lectivos con el fin de verificar y confirmar la contratación.

Tenga en cuenta que su número de solicitud es 18200014429

[Volver a Inicio](#)

Paso 1: El cliente realiza el pedido de energía

ACTIVACIONES

Los clientes existentes de Aldro que deseen cambiar el titular de la cuenta de su servicio, pueden hacerlo haciendo clic en «Cambio de titular» en la sección «Activaciones».

Los nuevos clientes que no han tenido un proveedor de energía anteriormente deberán registrarse haciendo clic en «Alta Nueva» en la sección «Activaciones».

Ambos tipos de clientes necesitarán introducir sus datos personales y bancarios, así como información adicional sobre el servicio de energía. Se les solicitará que suban los documentos requeridos.



Proceso de Pedidos

Paso 1

El cliente realiza el pedido de energía



Paso 2

Aldro verifica el pedido y activa el servicio

Paso 2: Aldro verifica el pedido y activa el servicio

- Una vez completado el proceso, Aldro se pondrá en contacto con el cliente en un plazo de 24 horas laborables para verificar el pedido.
- La verificación se realizará por SMS o teléfono (dependiendo de si se proporcionó un número de teléfono fijo o móvil durante el envío del pedido). Si se ingresó un teléfono móvil, el cliente recibirá automáticamente un SMS de verificación (justo después de que el estado del pedido cambie a “pendiente de verificación”).
- El cliente debe responder SÍ para aceptar el contrato.
- Si el cliente no responde durante las siguientes 48 horas, se lo llamará para realizar la verificación telefónica.
- La confirmación por SMS / la grabación de la llamada servirá como contrato vinculante, por lo que es extremadamente importante proporcionar al cliente el número de teléfono móvil o de contacto (nunca el número del EI) para que el cliente acepte el contrato.
- Aldro podrá contactar con el cliente de Lunes a Viernes de 9 de la mañana a 8 de la noche.

Si los clientes no pueden atender la llamada de Aldro, pueden contactar de nuevo para confirmar el pedido en el 911444846.

- 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.
- 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.

Estados visibles en la lista de Clientes Personales (LCP):

Incompleto	Nuevo pedido pendiente de verificación. No se requiere acción.
Incompleto	Información incorrecta/insuficiente. Consulte los comentarios en la Oficina virtual de Aldro para resolver el motivo del rechazo.
Incompleto	Nuevo pedido rechazado. No se tomó ninguna acción para completar el proceso.
Incompleto	Revisando Documentación. No se requiere acción.
Incompleto	Nuevo pedido rechazada por el proveedor. No se requiere acción.
Incompleto	Verificando al cliente. No se requiere acción.
Incompleto	Fallo en la verificación. Consulte los comentarios en la Oficina virtual de Aldro para resolver el motivo del rechazo.
Incompleto	Cliente no localizado Aldro está intentando contactar con el cliente para verificar el contrato. El cliente debe atender la llamada del número 91737xxxx para avanzar en el proceso de pedido.
Incompleto	Nuevo plazo de verificación acordado con el cliente. No se requiere acción.
Incompleto	Verificación OK. No se requiere acción.
Incompleto	El proveedor actual ha rechazado la solicitud de cambio. Consulte los comentarios en la Oficina virtual de Aldro para resolver el motivo del rechazo.
Incompleto	Contrato rechazado por el cliente.
Activo	

Gestionando pedidos incompletos

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.

Bienvenido
Accede a las diferentes acciones pinchando en los iconos

Activaciones

Simulador

Documentación

Ver las activaciones realizadas
Elige una de las siguientes opciones

Cola de trabajo

Cambio de titular

Alta Nueva

Buscador:

Número de Contrato:

CUPS:

Usuario	Fecha	Observaciones
patricia.alonso.super	07/02/2019 14:27	docu ko: necesitamos contrato, condiciones economicas, cif, dni del representante y factura

Cientes Electricidad Gas Económicos Descuentos Documentación

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

Datos del Cliente

Usuarios Fecha Observaciones

patricia.alonso.super 07/02/2019 14:27 docu ko: necesitamos contrato, condiciones economicas, cif, dni del representante y factura

Cientes Electricidad Gas Económicos Descuentos Documentación

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

Documentación

TIPO	NOMBRE	FECHA SUBIDA
------	--------	--------------

Subir documento

Tipo de fichero permitido: pdf, png, jpg, jpeg, gif, xlr, xls

Tamaño Máximo: 10MB

Subir documento

Para subir documentos el pedido debe estar en estado "Documentacion KO". Para proceder a la siguiente ventana se debe esperar 2 segundos entre cada seccion y hasta llegar a "Documentacion".

Gestionando pedidos incompletos

- 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.