

1. Acceso y registro Clientes

<https://ahoraluzenergia.com/home/>, linkando en ACCEDE A TU FACTURA

Desde aquí se debe logear con su usuario (DNI) y una contraseña

Para una empresa el DNI debe ser el de la persona firmante del contrato (representante de la misma)

Si no tiene contraseña puede pinchar en el botón REGISTRARSE

Crear nuevo usuario ×

Identificador

Password

Dirección de correo

Usar cuenta de correo diferente

Crear usuario

En ese caso debemos introducir el NIF titular del punto de suministro, o bien si es una empresa el NIF de la persona representante del mismo, según el contrato

En ese momento se le pondrá el email asociado al contrato donde recibirá el link para confirmar el registro, si es correcto y tiene acceso al mismo, simplemente, introduzca un Password para el acceso a la web (mínimo 6 caracteres), clique en Crear usuario y se le mandará un enlace al email que le aparece en Dirección de correo

Si no tiene acceso al email que le ofrecemos o desea que sea otro, marque la opción Usar cuenta de correo diferente

Usar cuenta de correo diferente

i el dni que ha rellenado no tiene aun asignado ningun email. Por favor rellene los siguientes campos para poder continuar con el registro del usuario

Código del contrato

Dirección de correo

Crear usuario

Para variar el email debe además escribir su código de contrato, aparece en su factura, o si tiene dudas póngase en contacto con nosotros en info@ahoraluzenergia.com o en el teléfono 900102655

Si ha olvidado su contraseña debe pinchar en el botón OLVIDE MI CONTRASEÑA, en ese caso poniendo el email con el que se registró se le enviará un link para activar el proceso de reinicio de contraseña

2. Dentro del área de cliente

El área de cliente tendrá 4 secciones

a. Datos Personales

En este apartado tendrá acceso a tus datos personales, podrá modificarlos si desea y además podrá cambiar la contraseña (botón Cambiar Clave)

b. Mis Facturas

Este apartado incluye información de las facturas asociados a sus contratos

Para ir cambiando entre los CUPS asociados a su DNI, puede elegir en el desplegable superior, además, pulsando en Información, le aparecerá una breve información de este CUPS

Este apartado incluye un listado de las facturas emitidas por la comercializadora, con destinos datos de la misma, consumo, importe, fechas desde-hasta, y con una gráfica en el que le incluimos los importes económicos abonados el último año

Además, haciendo Clic en el botón PDF podrá descargar su factura en formato PDF

c. Mi Banco Solar

Aquí encontrará información asociada al uso de su bolsillo solar (en caso de tenerlo) podrá ver las cargas y descargas del bolsillo. Además se incluirá la valoración de sus excedentes en cada factura

Para ir cambiando entre los CUPS asociados a su DNI, puede elegir en el desplegable superior, además, pulsando en Información, le aparecerá una breve información de este CUPS

d. Mis Excedentes

Aquí encontrará la información de su vertido de excedentes, en caso de tener una instalación de autoconsumo legalizada. Tendrá información tanto de kWh vertidos como kWh consumidos

Para ir cambiando entre los CUPS asociados a su DNI, puede elegir en el desplegable superior, además, pulsando en Información, le aparecerá una breve información de este CUPS

e. Contratos

Este apartado incluye información de sus contratos

Para ir cambiando entre los contratos asociados a su DNI, puede elegir en el desplegable superior

En esta sección le aparecerá información asociada a su contrato

- Datos generales del mismo
- Datos del CUPS
- Condiciones económicas

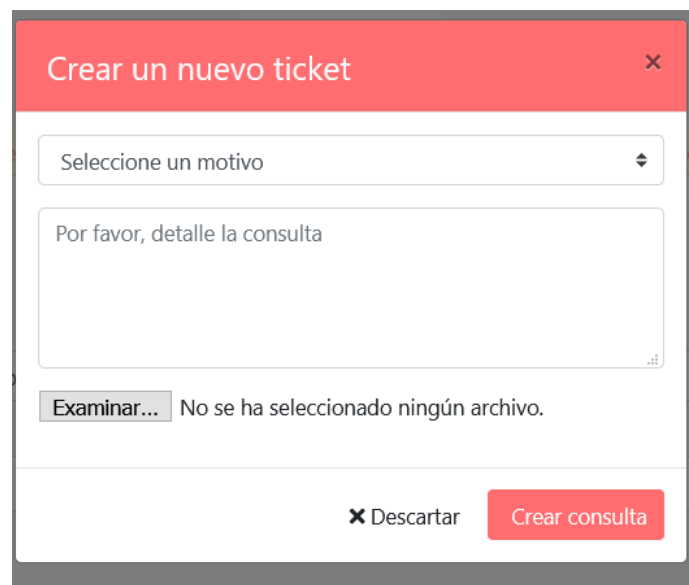
Desde aquí no podrá modificarlas, cualquier cambio del mismo se hará desde la sección siguiente
Notificaciones

f. Notificaciones

Este apartado incluye información relativa a los TICKETS que podrá abrir sobre sus CUPS

Para ir cambiando entre los CUPS asociados a su DNI, puede elegir en el desplegable superior

Una vez seleccionado el CUPS sobre el que desea realizar la petición, debe pinchar en NUEVO TICKET, en ese momento accederá a un desplegable como este



En primer lugar, seleccione el motivo de su ticket, tiene las siguientes opciones

- Reclamación de factura
- Modificación de Contador
- Modificación de potencias y/o tarifa
- Modificación de titular
- Modificación de Cuenta Corriente
- Otros Motivos

i. Reclamación de factura

En este apartado podrá presentar una reclamación sobre su factura, para ello en el desplegable podrá elegir la factura sobre la que desea reclamar, y a continuación elija el motivo de la reclamación

Lectura de Energía (Activa o Reactiva)

- Máxímetro
- Precios
- Otros

Después de elegir el motivo, puede completar con comentarios su reclamación y por último pinche en Crear Consulta

ii. Modificación de Contador

En este apartado podrá presentar una solicitud para modificar su contador, y así evitar pagar el alquiler del equipo de medida a la distribuidora

Para esta clase de ticket, complete con comentarios su solicitud

Además, debe anexar documentación para dicho cambio: como mínimo la hoja de parametrización del contador que desea cambiar y el ensayo del mismo

Por último, pinche en Crear Consulta

Si tiene dudas póngase en contacto con nosotros info@ahoraluzenergia.com o en el teléfono 900102655

iii. Modificación de Potencias y/o Tarifa

En este apartado podrá presentar una solicitud para modificar su potencia contratada y/o su tarifa

Para solicitar este cambio, debe descargar el archivo modelo que encontrará pinchando en el enlace CAMBIO DE POTENCIA

Una vez descargado, rellénelo, fírmalo y súbalo a la web, desde el botón Examinar

Si el cambio de potencias implica una subida, es posible que se le pida más documentación (como boletín de la instalación)

Complete, además, si desea, con comentarios adicionales y por último pinche en Crear Consulta

iv. Modificación de Titular

En este apartado podrá presentar una solicitud para modificar el titular de su contrato

Para solicitar este cambio, debe descargar el archivo modelo que encontrará pinchando en el enlace CAMBIO DE TITULAR

Una vez descargado, rellénelo, fírmalo y súbalo a la web. Debe estar firmado tanto por el titular antiguo como por el nuevo. No olvide además rellenar y firmar el mandato SEPA. Una vez completo suba el archivo usado el botón Examinar

Complete, además, si desea, con comentarios adicionales y por último pinche en Crear Consulta

v. Modificación de Cuenta Corriente

En este apartado podrá presentar una solicitud para modificar la cuenta corriente donde domicilia sus facturas

Para solicitar este cambio, debe descargar el archivo modelo que encontrará pinchando en el enlace CAMBIO DE CUENTA BANCARIA

Una vez descargado, rellénelo, fírmalo y súbalo a la web usando el botón Examinar

Complete, además, si desea, con comentarios adicionales y por último pinche en Crear Consulta

vi. Otros Motivos

En este apartado podrá presentar una solicitud para cualquier otra modificación que no esté descrita entre las anteriores

Indique brevemente el motivo de su consulta y si lo considera necesario, adjunte cualquier archivo usando el botón Examinar

Por último, pinche en Crear Consulta