

## Te damos la bienvenida a la App para los Clientes de i-DE

Grupo IBERDROLA



### Iberdrola Distribución Eléctrica ahora se llama i-DE

Aquí puedes ver tu consumo de energía, la potencia que estás utilizando o saber el tiempo que tardará en volver la luz si hay una avería o corte programado que te afecte, de la manera más sencilla, rápida e intuitiva. En cualquier momento y en cualquier lugar puedes en un click tener toda la información que necesitas para sacarle el máximo partido a tu conexión.

### Contenido

1. Introducción	7. Consumo
2. Descarga	8. Potencia
3. Registro	9. Avisos y alertas
4. Acceso clientes	10. Acceso al contador
5. Menú + Botón Quiero	11. Ayuda y contacto
6. Dashboard	12. Gestionar contratos de terceros

# 1. Introducción

Te presentamos la nueva app de i-DE. Una herramienta rápida, sencilla e intuitiva con la que podrás entrar en tu **Área Clientes** de i-DE para consultar tu consumo de energía, la potencia que estás utilizando y saber cuánto tardará en volver la luz si hay una avería o corte programado. Esta app te permitirá tener toda la información que necesitas para sacarle el máximo partido a tu conexión a la red inteligente en cualquier momento, lugar y a un solo click.

Además, también podrás acceder al Área Clientes desde tu ordenador siempre que lo necesites.

https://www.i-de.es/clientes



	Accede a tu contador
	en tiempo real
	ACCEDER Manual de uso App
lh 6h 11h 16h 21h	
4,505 kWh	
• 61% - de 13h a 23h	
	dispositivo.
Ver el detalle mi consumo >	·
	App Store
NOVEDADES	Potencias máximas demandadas
Ahora somos i-DF	
Un nuevo nombre y meior	3,14 *** 3,45 ***
servicio gracias a las redes	Máx. Potencia Potencia
inteligentes	2019 Contratada
inteligentes.	● Pot. Máxima demandada 🛛 ⊖ Pot. Contratada
🕑 Ver vídeo	4
	§ 3,6
	5 3.2
	en 2,8 se 2,4
DESCUBRE	
Accede a tu contador	1,6
en tiempo real	E 1,2
0.0	
	0
ACCEDER	the test that the they the his the bod test on tog de
	Pulsa en la gráfica para ver el detalle
Y ADEMÁS	¿Que potencia necesito? >
Descarga nuestra nueva App i-DF	
	OUIERO
Puedes consultar tu consumo en cualquier momento desde tus	
dispositivo.	Ir a la web anterior Información legal
App Store	
3,14 *** * 3,45 ***	

Página 04

Aquí te explicamos cómo utilizar todas las funcionalidades de la App:

DE

### 1. Dashboard

En la página principal de la aplicación podrás ver un resumen de tu consumo energético y de tu potencia. Además, te informaremos aquí de todas nuestras novedades.

#### 2. Consumo

Desde esta funcionalidad podrás consultar el detalle de tu consumo, el histórico y también el consumo por factura. Además, también tendrás acceso a tus certificados de consumo y de lectura.

### 3. Potencia

Podrás comparar las potencias máximas demandadas con la potencia que tienes contratada para saber si lo que tienes contratado cubre tus necesidades.

#### 4. Avisos y alertas

La app te dará avisos y alertas cuando haya alguna avería o corte programado por tareas de mantenimiento que te afecte así como de los posibles cambios en tu contrato.

Aquí te explicamos cómo utilizar todas las funcionalidades de la App:

### 5. Acceso al contador

En esta sección tendrás acceso directo al contador y también podrás consultar y reconectar el ICP (Interruptor de Control de Potencia).

### 6. Ayuda y contacto

Aquí te ayudaremos con cualquier consulta, reclamación o problema que necesites resolver.

### 7. Gestionar contratos a terceros

Desde al Área Clientes de i-DE podrás solicitar la autorización para gestionar contratos de otros titulares.

## 2. Descarga

La aplicación de i-DE está disponible para dispositivos Apple y Android. Aquí tienes los accesos directos a los diferentes markets para que puedas descargar la app de i-DE.

#### Google Play (Android)

App Store (Apple)







#### Completa todos los pasos del proceso de alta:



# 3. Registro

Para poder utilizar nuestra app necesitarás estar registrado. Si quieres darte de alta en el Área Clientes te harán falta un número de teléfono móvil, un mail y una factura de la luz (en ella podrás consultar tu CUPS).

#### **i** DE IBERDROLA

#### Completa todos los pasos del proceso de alta:





 $\rightarrow$  $\rightarrow$ Paso 3 Paso 3

# 3. Registro

Para poder utilizar nuestra app necesitarás estar registrado. Si quieres darte de alta en el Área Clientes te harán falta un número de teléfono móvil, un mail y una factura de la luz (en ella podrás consultar tu CUPS).

# 4. Acceso clientes

Una vez creada tu cuenta en la app podrás acceder al Área Clientes desde la pantalla inicial introduciendo tu mail y contraseña. Si te olvidas de la contraseña podrás recuperarla desde el link "¿Olvidaste tu contraseña?".

También podrás acceder de forma pública y sin necesidad de estar logueado a las siguientes opciones:

- Volver a tener luz
- Registrarme ahora
- Ayuda y contacto
- Dar lectura

3:59	••• 4G 🔳 13:59	📲 4G 🔳	13:59	•18 4G	13:59	<b>•11</b> 4G (
	÷		÷		← <b>İ</b> ⊕	BERDROLA
RASEÑA RECOLUTOR ENT deste V. maseña?	Recupe Introduce para recibi contraseñ Introduce RAR EMAL Introduce	rar mi contraseña tu DNI y el email con el que te diste de alta ir las instrucciones de recuperación de a 	Te hemos enviado e instrucciones par	un correo electrónico con las ra recuperar tu contraseña.	Acceso cliente EMAIL CONTRASERA CONTRASERA CONTRASERA 2004/daste tu contraseña?	ENTRAR
REGISTRARME Reenvia acti GESTIONES SIN REGISTRO	r código de vación He lei	do y acepto las condiciones de uso CONTINUAR	¿No has rec Comprueba si figur deseado, y si no lo en	cibido ningún correo? ra en tu bandeja de correo no cuentras, contacta con nosotros	REGISTRAIME GESTIONES Volver a tener luz Registrarme ahora Ayuda y contacto Dar lectura	Reenviar código de activación

Gestiones sin registro

#### 

## 5. Menú + Botón Quiero

### Menú:

Dentro del menú encontrarás la información sobre tus contratos, tus avisos y alertas y tu área personal. Pulsando sobre las diferentes opciones tendrás acceso a los diferentes contenidos.



# 5. Menú + Botón Quiero

Desde la opción de **contratos** tendrás acceso al contador, a los datos de consumo, a la información sobre la potencia y a otras gestiones. Además, también podrás consultar los datos de tu contrato en uso.

→ r



## 5. Menú + Botón Quiero

#### Botón quiero:

El botón Quiero te acompañará durante toda la navegación en nuestra app. En él, podrás encontrar accesos destacados a las principales funcionalidades (Acceso al contador, Programar medición y Volver a tener luz).

También tendrás a tu disposición tres formas sencillas de contactar con nosotros:

- Enviándonos tu consulta mediante un formulario de contacto.
- Llamándonos a nuestro teléfono de atención al cliente.
- Escribiéndonos un mail a **contacto@i-de.es.**



# 6. Dashboard

A modo de presentación, la página principal del Área clientes es un Dashboard donde podrás encontrar un resumen de tu potencia y tu consumo energético.

Además, aquí puedes encontrar información destacada de todas nuestras novedades y accesos directos a las principales funcionalidades.

Cabe destacar que en este Dashboard también se muestra el bloque de avisos y alertas para que no pierdas ninguno de nuestros avisos.



#### Y ADEMÁ

#### Descarga nuestra nueva App i-DE

iedes consultar tu consumo en alquier momento desde tus spositivo.



Potencias máximas demandadas 3,45 <sup>kw</sup> 3,14 <sup>kW</sup> Máx. Potencia Potencia 2019 Contratada ● Pot. Máxima demandada 🛛 ⊖ Pot. Contratada (N 3,6 3,2 2,8 2,4 2 - 2 1,6 1,2 0,8 **0**,4 the ten that and the in in the ten of the of 23 Ampliar D Pulsa en la gráfica para ver el detalle

¿Qué potencia necesito? >



## 7. Consumo

#### Consumo:

En la sección de Mi consumo, podrás visualizar el consumo real diario, semanal o mensual registrado en tu contador.

¿Cómo llegar?	Utilidad
Menú: Contratos > Consumo	Te permitirá conocer tus hábitos e identificar picos de consumo fuera de lo habitual. De este modo podrás tomar medidas y ser más eficiente en tu consumo.

Por defecto te mostraremos la gráfica de consumo diario del día anterior.

 $\rightarrow$ 

Si lo prefieres podrás cambiar el **periodo de visualización,** a semanal o mensual, desde el selector de periodo.



Pinchando en el calendario podrás **cambiar el periodo** para el cuál quieres → visualizar tu consumo.

Te mostraremos marcado en gris el día actual, y cuando selecciones un nuevo periodo, este quedará marcado en azul.

	iario	5	emana	al	Mens	sual
~	(	Octu	bre :	2019	9	>
Lun.	Mar.	Mié.	Jue.	Vie.	Sab.	Dom.
30	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
_						
	ANCE	AR	)(	AC	EPTAR	

#### $\rightarrow$

#### Consumo diario:

Al visualizar tu consumo diario podrás comprobar el desglose del mismo durante las 24 horas del día seleccionado. Así mismo, te informaremos del consumo total en dicho día.

Cuando pulses con el dedo sobre un punto de la gráfica interactiva podrás ver el consumo puntual de esa hora seleccionada.



#### Consumo semanal:

Aquí podrás consultar tu consumo de cada día de la semana que hayas seleccionado. Además, también tienes acceso al consumo total de dicha semana.

Al pulsar con el dedo sobre una de las barras de la gráfica interactiva verás el consumo puntual de ese día seleccionado.



#### Consumo mensual:

Con la visualización de tu consumo mensual podrás ver cuánto has consumido cada día del mes seleccionado.

Al pulsar con el dedo sobre una de las barras de la gráfica interactiva verás el consumo puntual de ese día seleccionado.



> Independientemente de la visualización elegida (diaria, semanal o mensual) también podrás descargar la gráfica de consumo en formato PDF o en formato excel desde el icono de opciones de la gráfica. Y además, te damos la opción de comparar dicha gráfica con otro día, semana o mes.

> En esta pantalla también tendrás acceso al resto de opciones de Consumo. Para ello solo tendrás que pulsar sobre el desplegable **Más opciones** situado en la parte superior derecha.



#### Aquí podrás entrar a:

- Consumo por facturas
- Certificados de consumo
- Certificados de lectura
- Histórico de consumo
- Dar lectura



#### Consumos por factura:

En la sección de consumos por factura, podrás visualizar el consumo registrado por factura o el consumo facturado entre dos fechas determinadas.

¿Cómo llegar?	Utilidad
Menú: Contratos > Consumo, Dentro de "Consumo" Menú: Más opciones > Consumos por factura	Podrás conocer el consumo real que enviamos a la comercializadora para su facturación y descargar toda esta información en formato CSV, Excel o PDF.

Por defecto verás la gráfica de consumo real para tu última factura. También **podrás cambiar el periodo de visualización** a otra factura anterior y el consumo facturado entre dos fechas determinadas.

Pinchando en el selector tendrás la opción de cambiar la factura o el periodo para el cuál quieres visualizar tu consumo facturado.

Te mostraremos marcado en gris el periodo actual, y cuando selecciones un nuevo periodo, este quedará marcado en azul. Para seleccionar el periodo deseado deberás pulsar primero sobre el día que comienza dicho periodo, para después, pulsar sobre el día en el que termina.

#### Consumo por factura

Una vez seleccionada la factura de la que quieres ver el consumo, verás el **consumo por horas de dicha factura**.

Cuando pulses con el dedo sobre un punto de la gráfica interactiva podrás ver el consumo puntual de esa hora seleccionada.

• Pulsa sobre el icono Ampliar para ver la gráfica a pantalla completa.



#### Consumos por factura:

En la sección de consumos por factura, podrás visualizar el consumo registrado por factura o el consumo facturado entre dos fechas determinadas.

¿Cómo llegar?	Utilidad
Menú: Contratos > Consumo, Dentro de "Consumo" Menú: Más opciones > Consumos por factura	Podrás conocer el consumo real que enviamos a la comercializadora para su facturación y descargar toda esta información en formato CSV, Excel o PDF.

#### Consumo entre fechas

Una vez seleccionado el periodo de fechas en las que quieres consultar tu consumo, se visualizará el **consumo por horas de dicho intervalo**.

Cuando pulses con el dedo sobre un punto de la gráfica interactiva podrás ver el consumo puntual de esa hora seleccionada.

#### • Pulsa sobre el icono Ampliar para ver la gráfica a pantalla completa.

Cualquiera que sea la visualización elegida (por factura o entre fechas) **podrás descargar la gráfica de consumo en formato EXCEL, CSV o PDF** desde el icono de opciones de la gráfica.



### Certificado de consumo:

En la sección de certificado de consumo, te mostraremos todos los certificados de consumo existentes entre las dos fechas que selecciones.

¿Cómo llegar?	Utilidad
Menú: Contratos > Consumo, Dentro de "Consumo" Menú: Más opciones > Certificado de consumo	Podrás consultar tu certificado de consumo entre dos fechas determinadas y descargarlo después en formato PDF.

El primer paso para poder obtener tu **certificado de consumo** será seleccionar las fechas del período que quieres consultar.

Certificado de consumo		
CONTRATO Avda. Francisco Pi y I SANCHINARRO - MA	Margali 47 ADRID	
CUPS: ES002100000	1000000004	
Indícanos un p de consumo. A	eriodo de fechas para el o continuación puedes obt	jue deseas obtener tu certificado tenerlo en formato PDF.
FECHA DESDE		FECHA HASTA
🛗 Mar. 09/0	7/2019	mié. 23/10/20
$\left( \right)$	ACEPTA	R )
Buscar		٥
Fecha	Consumo (kWh)	^
26/07/2019	155,00	
28/08/2019	150,00	
26/09/2019		
20/03/2013	144,00	
20/03/2013	144,00	
	144,00 DESCARGAR	PDF
	144.UU Descargar	PDF

#### Certificado de lectura:

Desde certificado de lectura, podrás visualizar el certificado de lectura de un periodo determinado.

¿Cómo llegar?	Utilidad
Menú contratos > Consumo, Dentro de "Consumo" Menú: Más opciones > Certificado de lectura	Podrás obtener los valores de lectura entre las dos fechas seleccionadas y descargar tu certificado de lectura en formato PDF.

El primer paso para poder obtener tu **certificado de lectura** será seleccionar las fechas del período que quieres consultar.

← Certificado de lectura		
CONTRATO Avda. Francisco Pi y SANCHINARRO - N CUPS: ES00210000	Margall 47 IADRID 0000000004	
Indícanos un p de lectura. A c	periodo de fechas para el que continuación puedes obtenerlo	deseas obtener tu certificado o en formato PDF.
FECHA DESDE		FECHA HASTA
🛗 Mié. 12/	06/2019	Mar. 22/10/2019
Buscar		۵
Fecha	Valor de lectura	^
26.06.2019	3.524,00	~
26.06.2019	2.894,00	~
30.06.2019	3.538,00	~
30.06.2019	2.907,00	~
30.06.2019	3.538,00	~
30.06.2019	2.907,00	

### Histórico de consumo:

Con el histórico de consumo, podrás obtener tu histórico de consumo entre las dos fechas que selecciones.

¿Cómo llegar?	Utilidad
Menú: Contratos > Consumo, Dentro de "Consumo" Menú: Más opciones > Histórico de consumo	Podrás visualizar de forma gráfica tu histórico de consumo de los periodos facturados. Además, podrás descargarlo en formato Excel o PDF.

El primer paso para poder obtener tu histórico de consumo y su gráfica es seleccionar las fechas del período que quieres consultar.

También podrás ver **el consumo total facturado** en el periodo seleccionado.



#### $\rightarrow$ '

### Dar lectura:

Desde la sección de dar lectura, podrás dar nuevas lecturas de contador.

¿Cómo llegar?	Utilidad
Menú: Contratos > Consumo,	Desde aquí podrás introducir
Dentro de "Consumo" Menú:	nuevas lecturas de tu
Más opciones > Dar Lectura	contador de forma telemática.

También podrás **dar lectura de contador** desde la parte pública de la aplicación sin necesidad de estar registrado. Para ello solo tendrás que introducir previamente tu DNI.

←	Dar lectura	
CONTRATO		
Avda. Francisco Pi y Marg SANCHINARRO - MADRI	all 47 D	
CUPS: ES002100000000	000004	
3777		
Introduzca la nu	eva lectura	
3090		
Introduzca la nu	eva lectura	

# 8. Potencia

En potencia podrás comprobar la potencia máxima

demandada por mes. Además, también tendrás acceso a la potencia máxima demandada en el año en comparación con la potencia contratada.

¿Cómo llegar?	Utilidad
Menú: Contratos > Potencia	Podrás comparar las potencias máximas demandadas con la potencia que tienes contratada para saber si lo que tienes contratado cubre tus necesidades.

# E CONTRATO Avda. Francisco Pi y Margail 47 SANCHINARRO - MADRID CUPS: ES00210000000000004 Potencia Más opciones ♥ 2019 La potencia máxima demandada durante el año es un 9% inferior a la que tienes contratada.

3,14 kW Máx. Potencia 2019 Potencia Contratada





En esta sección de la aplicación verás por defecto las potencias demandadas del año en curso. Aunque también podrás **cambiar de año mediante el selector de fecha** en la parte superior izquierda.

Mediante la gráfica podrás comparar de forma visual tu potencia contratada, en la línea gris, con la potencia máxima demandada mes a mes.

Independientemente del año seleccionado, siempre podrás **descargar la información en formato Excel o PDF** al pulsar sobre el menú de opciones.



.

 $\rightarrow$ 

#### Cortes programados y averías

#### CONTRATO Avda. Francisco Pi y Margall 47 SANCHINARRO - MADRID

Mediante este servicio gratuito recibirás un SMS y/o correo electrónico

Mediante este servicio gratuto recibiras un SMS y/o correo electrónico cuando haya una avería o un corte programado en nuestra red que pueda afectarte. Para trabajos de reparación, mantenimiento o mejora de nuestra red, te avisaremos con al menos 24 horas de antelación.

Email	
CORREO ELECTRÓNIC	,

ruben.ortiz@habitant.es

CORREO ELECTRÓNICO ALTERNATIVO

SMS

NÚMERO DE TELÉFONO

 $\rightarrow$ 

680800946

#### ¿Cuándo quieres que te avisemos?

En cualquier momento

De 8:00 a 21:30. Sábados y festivos de 10:00 a 21:30.



## 9. Avisos y alertas

### Cortes programados y averías

Desde cortes programados y averías, dentro de "Ajustes de avisos y alertas" tendrás la opción de configurar la manera en la que prefieres que te avisemos, ya sea por email o por SMS, y en qué franja horaria hacerlo ante una avería o algún corte programado.

¿Cómo Ile	egar?	Utilidad
Menú: Aviso Ajustes de a Cortes progr averías	s y alertas > visos y alertas, amados y	Cuando se produzca un corte que esté programado o avería que afecte a tu suministro eléctrico recibirás avisos por SMS y/o correo electrónico además de en tu Área Cliente de forma gratuita.

Te mostraremos todos los **avisos de averías y cortes programados** de forma predeterminada en la página de dashboard, o sea, en la página principal.

#### Cambios en el contrato

Mediante este **servicio gratuito** recibirás un SMS y/o correo electrónico cada vez que tu comercializadora realice una solicitud que afecte a tu contrato (aumento o disminución de potencia contratada, cambio de tensión, de tarifa, de comercializadora, cortes y reposiciones, etc.)

#### DIRECCIÓN

+

 $\rightarrow$ 

Avda. Francisco Pi y Margall 47, SANCHINARRO - MADRID

CUPS

CUPS: ES002100000000004

Email SMS

CUARDAR

CUARDAR

0 20191-DE Redes Eléctricas Inteligentes, SAU

Ir a la web anterior Informadon legal

# 9. Avisos y alertas

### Cambios en el contrato

¿Cómo llegar?	Utilidad
Menú: Avisos y alertas > Ajustes de avisos y alertas, Cambios en el contrato	Te notificaremos a través de un SMS y/o correo electrónico cada vez que tu comercializadora realice una solicitud que afecte a tu contrato. Te informaremos del aumento o disminución de la potencia contratada, cambio de tensión, cambios en la tarifa, cambio de comercializadora, cortes y reposiciones.

En la sección de cambios en el contrato, podrás **configurar la opción de contacto que prefieras,** ya sea mail o SMS, que utilizaremos para avisarte de algún cambio en tu contrato.

### 10. Acceso al contador

### Conéctate ahora

Desde el acceso al contador podrás crear, guardar y comparar hasta diez mediciones distintas.

¿Cómo llegar?	Utilidad
Menú: Contratos > Acceso al contador, Conéctate ahora	Podrás consultar de forma visual tus mediciones guardadas o crear una nueva medición para consultar la lectura de la potencia en ese mismo instante.

Para crear una nueva medición solo deberás pulsar sobre el botón nueva medición y esperar a que contactemos con tu contador para **obtener en tiempo real la potencia y lectura registrada en tu contador en ese momento.** Después, podrás añadir un nombre a dicha medición para guardarla y facilitar su posterior consulta.



### 10. Acceso al contador

### Programar medición

Mediante programar medición, podrás generar consultas programadas a tu contador.

¿Cómo llegar?	Utilidad
Menú: Contratos > Acceso al contador, Programar medición	Podrás conocer la potencia mínima y máxima, en qué momento se han llevado a cabo estas lecturas, la lectura inicial y final, además del consumo de un periodo de tiempo determinado.

Podrás crear una **nueva medición** programando el momento de inicio y el de final, ambos, con su fecha y hora. Tendrás que tener en cuenta que la medición deberá de ser de al menos 15 minutos y hasta un máximo de siete días.

Mientras busquemos tu información no podrás crear otra medición, pero esta opción volverá a estar disponible cuando termine el periodo configurado.



## 10. Acceso al contador

### Consultar y reconectar ICP

Desde el Área Clientes podrás comprobar el estado de tu contador (ICP).

¿Cómo llegar?	Utilidad
Menú: Contratos > Acceso al contador, Consultar y reconectar ICP	Podrás saber el estado en tiempo real de tu contador (ICP) además de poder reconectarlo en remoto ante una caída por sobrecarga en el suministro.

Si el estado del contador es desconocido, podrás volver a **consultar** el estado del contador pasados algunos minutos. Sin embargo, si el estado del contador se encuentra como desconectado, y existe la posibilidad, podrás reconectarlo de forma remota desde la propia aplicación.



# 11. Ayuda y contacto

### No tengo Luz

En no tengo luz, te guiaremos por un proceso de control con el que poder detectar la problemática por la que no tienes suministro eléctrico.

¿Cómo llegar?	Utilidad
Menú: Contratos > Ayuda y contacto, No tengo luz	Ante una falta de suministro podrás conocer las causas del problema con unas sencillas preguntas y te podremos ofrecer la información más precisa posible. También podrás ponerte en contacto con nosotros si lo necesitas mediante teléfono o chat.

Para recabar toda la información necesaria, conocer las causas del problema y así poder solucionarlo lo antes posible te daremos la opción de contactarnos por chat de 9:00 a 21:00 o te daremos la opción de que contestes **tres sencillas preguntas:** 



Dependiendo de tus respuestas y las condiciones de tu contrato, te informaremos de las causas, de los posibles pasos a seguir, ya sea por avería abierta o corte programado en la zona. También te facilitaremos la información de contacto para que podamos encontrar los detalles o iniciar los trámites para solucionarlo lo antes posible.

También puedes acceder a la funcionalidad de no tengo luz desde la parte pública de la aplicación sin necesidad de estar registrado.

#### Denunciar posible fraude

CONTRATO Avda. Francisco Pi y Margall 47 SANCHINARRO - MADRID CUPS: ES002100000000000004

÷

 $\rightarrow$ 

Si crees que es posible que exista un fraude en el uso de la electricidad, introduce aquí la dirección dónde se está produciéndose la anomalía.

CODIGO POSTAL		
CALLE		
PORTAL		
	¿No encuentras tu dirección?	

## 11. Ayuda y contacto

### Denunciar fraude

En la sección de denunciar fraude, puedes proporcionar información de forma anónima sobre un posible fraude.

¿Cómo llegar?	Utilidad
Menú: Contratos > Ayuda y contacto, Denunciar fraude	Aquí podrás avisarnos de que se está cometiendo un fraude en el uso de la electricidad que pueda ser objeto de estudio. Podrás hacerlo introduciendo aquí la dirección dónde se está produciendo la anomalía, la descripción de la situación o adjuntar algún archivo adiciona como por ejemplo, una fotografía.

También podrás **denunciar posibles fraudes** desde la parte pública de la aplicación de forma anónima también sin necesidad de estar registrado.

#### Consultas y reclamaciones

#### CONTRATO

÷

 $\rightarrow$ 

Avda. Francisco Pi y Margall 47 SANCHINARRO - MADRID CUPS: ES00210000000000004

#### ENVIAR NUEVA CONSULTA

Haznos llegar tus quejas, sugerencias o reclamaciones. Te responderemos en el menor tiempo posible en función de su complejidad.

10111103			
Selecciona un motivo	D		~
DESCRIPCIÓN			
		Te quedar	500 caracter
Añadir un archivo     Tamaño máximo 5MB			
	ENVIAR		
CONSULTAS REALIZADA	s		
No has realizado ninguna	a consulta todavía.		
© 2019 I-	DE Redes Eléctricas Inte	ligentes, S.A.U	

# 11. Ayuda y contacto

### Consultas y reclamaciones

Desde el formulario de consultas y reclamaciones podrás hacernos llegar tus quejas, sugerencias o reclamaciones.

¿Cómo llegar?	Utilidad
Menú: Contratos > Ayuda y contacto, Consultas y reclamaciones	Aquí podrás avisarnos de cualquier queja o consulta. Para ello solo tendrás que rellenar el formulario y adjuntar los archivos que consideres necesarios. Luego registraremos tu petición y te responderemos en el menor tiempo posible. En el caso de haber realizado consultas previas podrás visualizarlas y conocer el detalle.

Te responderemos en el menor tiempo posible en función de la complejidad de tu solicitud.

#### Pedir autorización

Desde tu área privada puedes gestionar contratos de otros titulares. Para ello debes solicitar una autorización a través de su correo electrónico.

#### CORREO ELECTRÓNICO DEL TITULAR DEL CONTRATO

+

 $\rightarrow$ 

## 12. Gestionar contratos de terceros

### Pedir autorización

Desde tu Área Clientes podrás gestionar los contratos de otros usuarios previa petición de autorización a través de su correo electrónico.

¿Cómo llegar?	Utilidad
Menú: Contratos > Gestiones, Pedir autorización	Podrás enviar un mail con la petición de gestión del contrato de un tercero directamente desde nuestra aplicación.

Cuando la otra persona haya aceptado la solicitud ya podrás gestionar su contrato.



# i⇔DE

# **Gracias** Manual de usuarios - App

www.i-de.es