



En este manual mostraremos las acciones que se pueden llevar a cabo desde la web de distribución.

Registro nuevo usuario

Cuando un cliente entre por primera vez en la web de distribución y no disponga aún de usuario y password, deberá seleccionar la opción “Quiero darme de alta” que se encuentra en la pantalla de login

INNOVA
SOFTWARE DEVELOPERS

Inicio de sesión

Usuario

Contraseña

[Quiero darme de alta](#) [He olvidado mi contraseña](#)

Entrar

Una vez allí, deberá indicar su Nif, su dirección de email y su Cups. En caso de disponer de más de un Cups, cualquiera de ellos valdrá.

INNOVA
SOFTWARE DEVELOPERS

Quiero darme de alta

[Ir a Login.](#)

Su NIF

Su dirección email

CUPS

Registrarse



Hay que tener en cuenta que para que un cliente pueda darse de alta en la web, deberán coincidir los datos introducidos con el Nif razón social, la dirección de email especificada en el apartado Datos de Envío de la ficha del suministro y el Cups de un suministro ACTIVO o BAJA entrado en iGSEDiS. Si los datos no coinciden con un suministro no se permitirá el registro en la web de distribución.

Si los datos introducidos coinciden con un suministro de las características mencionadas en el párrafo anterior, el usuario verá una notificación indicándole que se ha pasado su solicitud al servicio de atención al cliente. La distribuidora recibirá un email con los datos del cliente para que pueda proceder a dar enviar las claves al cliente desde IgseDis (Portal de suministros) si lo cree necesario.

Existe la posibilidad de permitir el registro automático del cliente en caso de coincidir los nombres de razón social, suministro y envío, además del Cups, Nif y email de envío indicados en el momento de registrarse.

En caso de ya estar registrado el usuario en la web aparecerá un mensaje indicándolo, para que el usuario pueda realizar la otra acción disponible en la pantalla de login: "He olvidado mi contraseña"

INNOVA
SOFTWARE DEVELOPERS

He olvidado mi contraseña

[Ir a Login.](#)

Su NIF

Su dirección email

Resetear Y Enviar Mi Contraseña

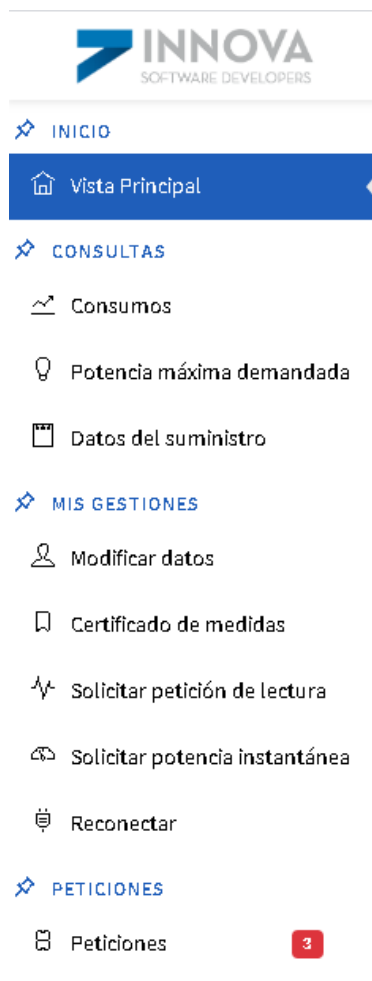
Indicando el Nif y la dirección de email especificada en los datos de envío, el usuario recibirá un email indicándole los pasos a seguir para restaurar su contraseña.



Vista principal

Cuando el cliente ya se ha registrado en la web y dispone de las claves para entrar, después de hacer login se muestra la Vista principal.

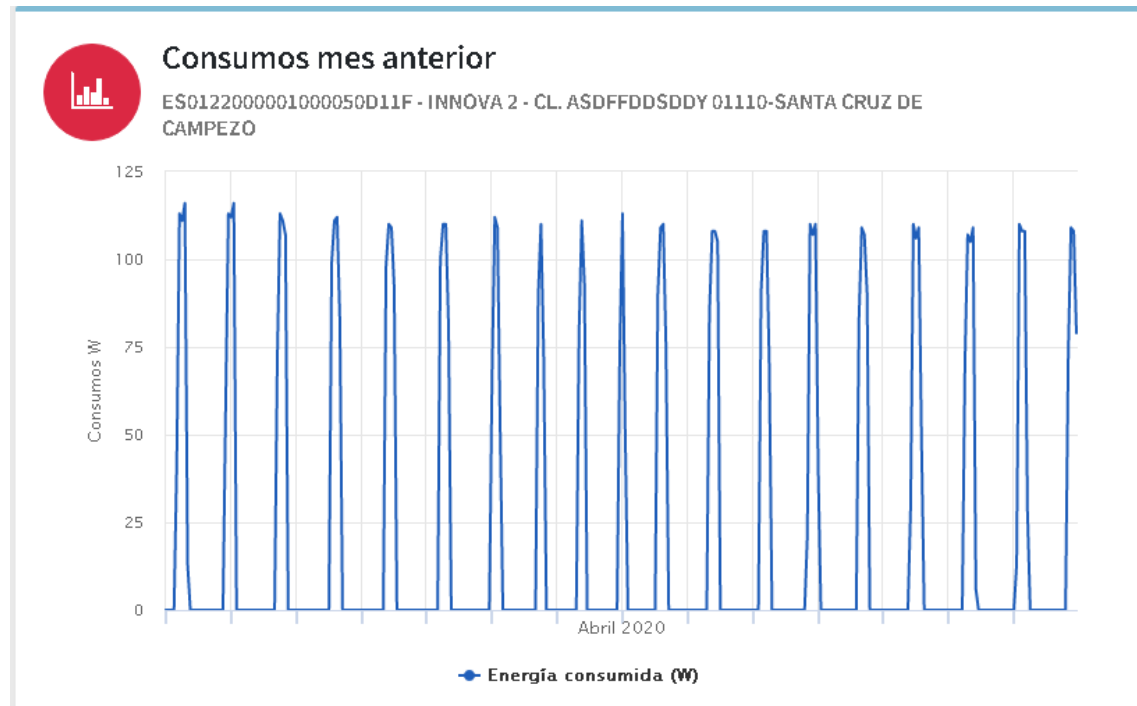
Esta vista está distribuida en varios paneles. En la parte izquierda aparece el menú con las opciones disponibles.



La parte central está dividida en 3 paneles.



Consumos



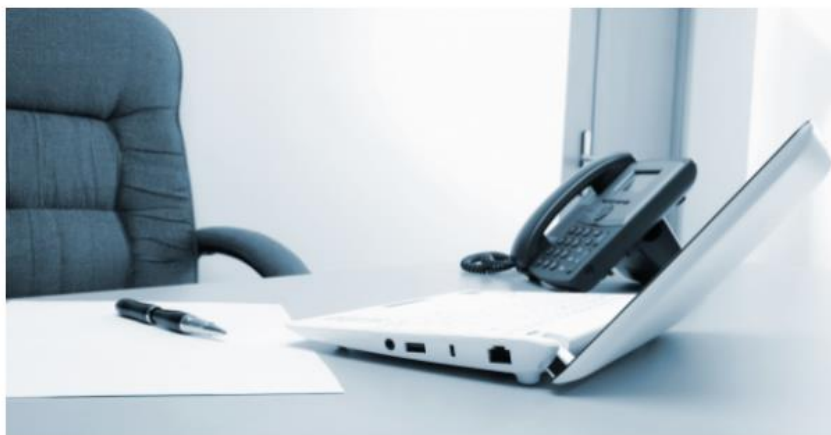
En este panel se ofrece un gráfico de los consumos del mes anterior al que estamos. Es una vista reducida de lo que podremos consultar después en el portal de consumos.

En caso que el Nif que ha accedido a la web tenga más de un Cups, se muestra el gráfico del primer Cups que encuentra. Para consultas más exhaustivas tenemos que acceder al portal de consumos.



Bienvenida

Bienvenido a la área de clientes de Innova



Te invitamos a descubrir todas las ventajas de la Oficina Virtual de Clientes que hemos creado para ti. A través de ella podrás gestionar todos los servicios que ponemos a tu disposición, consultar tus consumos y enviarnos peticiones.

En este panel se ofrece información para el usuario. Es configurable y se puede mostrar el texto y la imagen que se quiera. En versiones posteriores ofreceremos la posibilidad que el administrador mismo pueda modificar esta información sin necesidad de pasar por Innova.

Peticiones



Peticiones realizadas



- En curso
- Pendiente tramitación
- Tramitación finalizada

En este panel se ofrece información general sobre las peticiones realizadas y su estado. Situándose en cada porción del gráfico se muestra información sobre el nº de peticiones de ese estado y el porcentaje que representa del total.



Portal de consumos

En el portal de consumos es dónde el cliente podrá realizar las consultas que desee entre un intervalo de fechas. No hay límite de fechas.

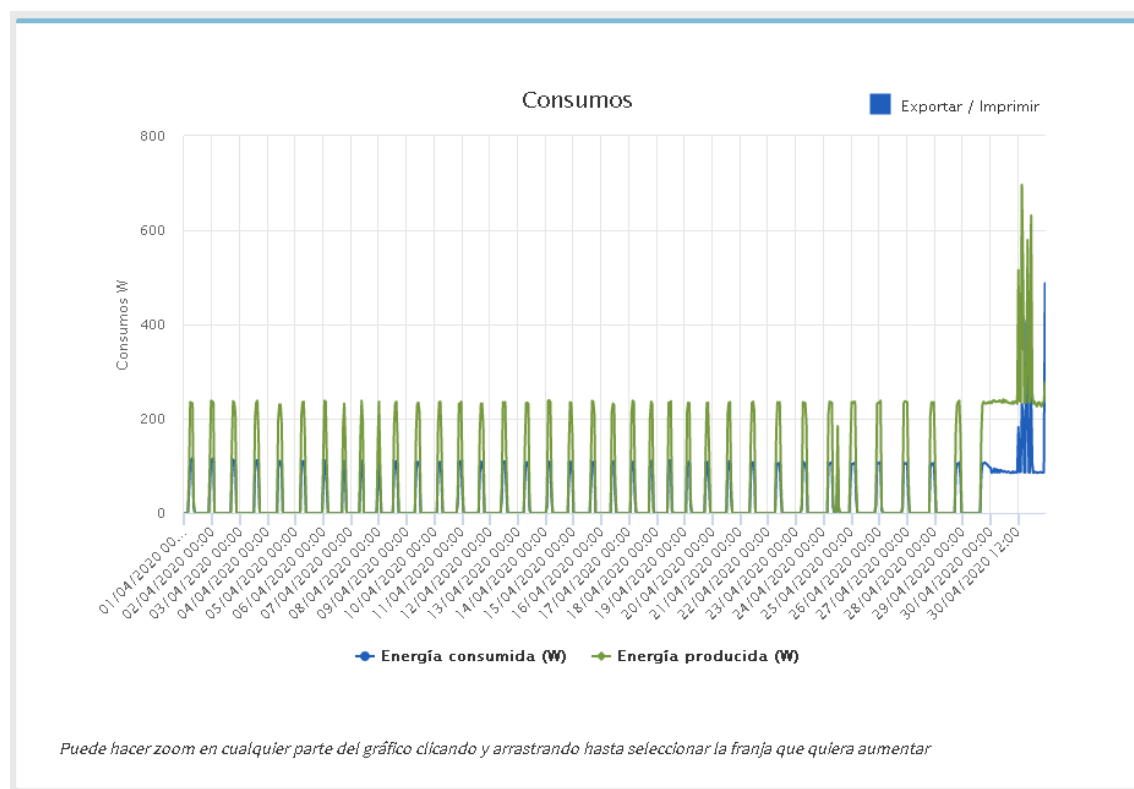
En caso de disponer de más de un Cups, aparecerá un desplegable con todos los Cups relacionados con ese Nif, para poder seleccionar el Cups del cual se quieren consultar los consumos.

Consumos

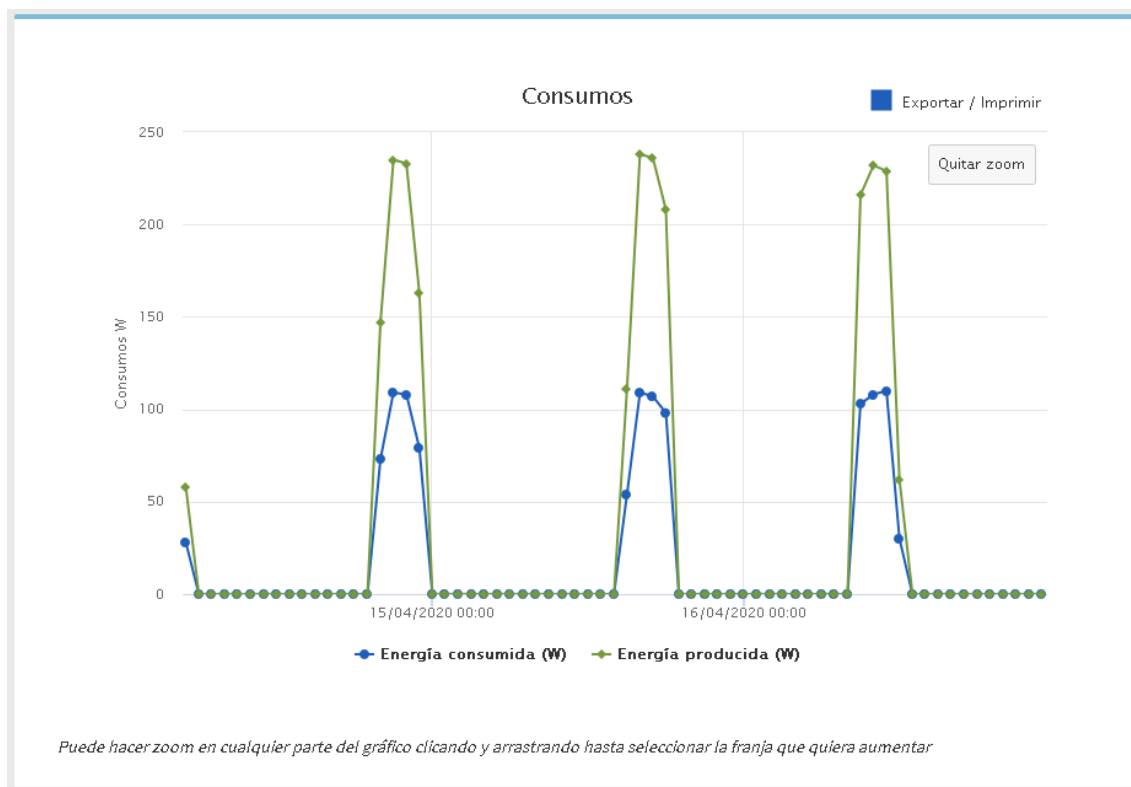
ES0122000001000050011F - INNOVA 2 - CL. asdfddssdy 01110 - SANTA CRUZ DE CAMPEZO ACTIVO

Fecha inicio: 01/05/2020 📅 Fecha fin: 31/05/2020 📅 Q Consultar

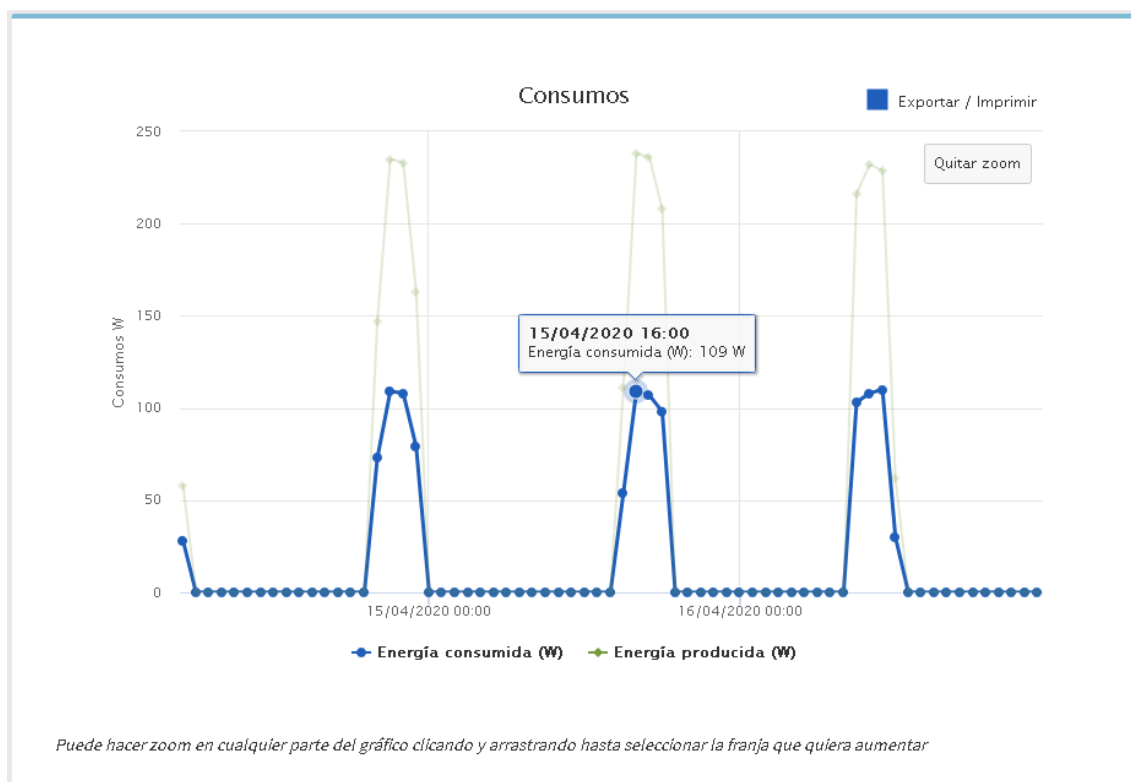
Una vez seleccionadas las fechas, clicando el botón Consultar nos mostrará la gráfica de la energía consumida durante ese intervalo de fechas. En caso de tratarse de un autoconsumidor, mostrará también la gráfica de la energía producida.



Como indica la nota del pie, podemos hacer zoom en la parte del gráfico que queramos para ver la energía más en detalle, y ver la energía por horas:



Situándonos en cualquier punto del gráfico, aparecerá una leyenda con la información de ese punto:





Desde el mismo gráfico podemos Exportar/Imprimir en varios formatos, tanto el gráfico como los datos de los cuales procede:



En caso de disponer de curva cuarto horaria para ese periodo de fechas, después de la consulta se mostrará un check para poder escoger ver la curva cuarto horaria:

ES0122000001000050D11F - INNOVA 2 - CL. asdfddssdy 01110-SANTA CRUZ DE CAMPEZO ACTIVO

Fecha inicio: 2010-07-01 Fecha fin: 2010-07-31 Consultar

☐ Mostrar curva cuarto horaria

Potencia máxima demandada

En este portal se podrá consultar la potencia máxima demandada, así como la fecha y hora en que se produjo, que corresponde al mes/año que se consulta.

Potencia máxima demandada

ES01720000010110138DX0F - PEÑA LA LATA.vnj,znv,sn,nnnn - CL. MAYOR, 37 PEÑA LA LATA 09500-MEDINA DE POMAR ACTIVO

Seleccione el mes a consultar: Mayo 2014 Consultar

Potencia máxima demandada: 4756 W 19/05/2014 16:30:00



Datos del suministro

En este portal se podrán consultar los datos del suministro según el Cups que se seleccione.

E50122000001000050011F - INNOVA 2 - CL. asdfdsdedy 01110 SANTA CRUZ DE CAMPEZO			
albert - NIF: G09228693			
Teléfono Envío	Email Envío	Dirección Envío	Localidad Envío
232323434	mturro@innova-soft.com	PT BILBAO Importado, Nº 10	ARGELAGUER, 17600, Girona
Tarifa	Potencia contratada		
P1	232 kW		

Mis Gestiones

Modificar datos

En este portal el cliente podrá consultar sus datos de Razón Social y de Envío, así como cambiar su contraseña de acceso a la web de distribución si lo desea.

Datos de perfil				
E50122000001000050011F - INNOVA 2 - CL. asdfdsdedy 01110 SANTA CRUZ DE CAMPEZO				
albert - NIF: G09228693				
TELÉFONO R. SOCIAL:	EMAIL R.SOCIAL:	DIRECCIÓN R. SOCIAL:	CIUDAD R. SOCIAL:	TELÉFONO ENVÍO:
23231234		CL. asdf	SANTA CRUZ DE CAMPEZO, 01110, Alava	
EMAIL ENVÍO:	DIRECCIÓN ENVÍO:	CIUDAD ENVÍO:		
mturro@innova-soft.com	PT BILBAO Importado, Nº 10	ARGELAGUER, 17600, Girona		
Cambiar Contraseña				

En caso de querer cambiar la contraseña, deberá indicar tanto la contraseña actual como la nueva contraseña.

Cambio de contraseña	
Contraseña actual	
Contraseña nueva	Confirmar contraseña
X Cancelar	Guardar



Certificado de medidas

En este portal se podrá descargar el certificado de consumos que corresponde al periodo que se consulta. En caso de ser un suministro Autoconsumidor, también se podrá descargar el certificado de la energía exportada. No hay límite de fechas.

Certificados

ES0122000001000050D11F - INNOVA 2 - CL. asdffdsddy 01110-SANTA CRUZ DE CAMPEZO

ACTIVO

Seleccione el periodo a consultar

Enero

2020

Julio

2020

Descargar Certificado De Consumo

Circuito solicitudes PRIME a través de iGSEDiWeb

Desde la web existen 3 apartados para realizar solicitudes PRIME:

Solicitar petición de lectura

Solicitar petición de lectura

ES0122000001000050D11F - INNOVA 2 - CL. asdffdsddy 01110-SANTA CRUZ DE CAMPEZO

ACTIVO

Fecha medición

13/08/2020

Hora medición

13

:

05

Enviar Petición

Permite especificar la fecha y la hora de la que se quiere la medición.

Al enviar la petición, ésta queda registrada automáticamente en el apartado de peticiones, y en administración se recibe un email indicando que hay una petición de un cliente de este tipo. En este tipo de petición no es necesaria la intervención de ningún usuario administrador, ya que en cuanto se reciba la respuesta, ésta quedará automáticamente registrada en la petición correspondiente y se enviará un email, tanto al cliente como a administración.



Solicitar potencia instantánea

Solicitar potencia instantánea

ES0122000001000050D11F - INNOVA 2 - CL. asdffddssdy 01110-SANTA CRUZ DE CAMPEZO ACTIVO

Fecha medición 14/10/2020

Hora medición

14 : 54

Enviar Petición

Permite especificar la fecha y la hora de la que se quiere la medición.

Al enviar la petición, ésta queda registrada automáticamente en el apartado de peticiones, y en administración se recibe un email indicando que hay una petición de un cliente de este tipo. En este tipo de petición no es necesaria la intervención de ningún usuario administrador, ya que en cuanto se reciba la respuesta, ésta quedará automáticamente registrada en la petición correspondiente y se enviará un email, tanto al cliente como a administración.

Reconectar

Reconectar

ES0122000001000050D11F - INNOVA 2 - CL. asdffddssdy 01110-SANTA CRUZ DE CAMPEZO ACTIVO

Enviar Petición

Al enviar la petición, ésta queda registrada automáticamente en el apartado de peticiones, y en administración se recibe un email indicando que hay una petición de un cliente de este tipo. En este tipo de petición no es necesaria la intervención de ningún usuario administrador, ya que en cuanto se reciba la respuesta, ésta quedará automáticamente registrada en la petición correspondiente y se enviará un email, tanto al cliente como a administración.

En los 3 casos, se abre una petición automática que se puede consultar en el portal de Peticiones de la web. El circuito que sigue el proceso es el siguiente:

Al realizar una petición desde iGSEDiSWeb, se ejecuta un proceso batch con este nombre: (donde cccccccccc indica el CUPS)

PNS.iGSEDiS_PRIME.iDW_Request_ccccccccc_DisConsultaLectura

PNS.iGSEDiS_PRIME.iDW_Request_ccccccccc_DisConsultaPotencia

PNS.iGSEDiS_PRIME.iDW_Request_ ccccccccc _DisReconexionICP

PNS.iGSEDiS_PRIME.CT_Resp_CT_Operacion_Contador_xxx

(estos procesos se ejecutan por la cola iGSEDiSWeb)

DisConsultaLectura: consulta lectura

DisConsultaPotencia: consulta potencia instantánea

DisReconexionICP: reconexión del ICP

Este proceso realiza las siguientes tareas:

1. En caso de DisReconexionICP, se envía un mensaje interno(*) informando que se ha solicitado esta operación

2. Se recuperan los datos del contador para realizar las conexiones de PRIME a través del CT. Si no se encuentran los datos, se envía notificación interna(*) indicando que no se realizará la petición solicitada

3. En caso de DisConsultaLectura o DisConsultaPotencia:

a. se realiza la petición al CT de la lectura actual

b. si la respuesta es correcta, se informa la petición web como “Tramitada” y se informa como respuesta “Se ha procesado correctamente la petición de lectura actual” (**)

c. si no es posible recuperar la respuesta, se informa la petición web como “Rechazada” y se informa como respuesta “Se ha producido un error al solicitar la lectura actual. Contacte con el administrador” (**)

d. se envía notificación al consumidor informando que se ha procesado su petición (***)

4. En caso de DisReconexionICP:

a. Se realiza una petición S01 al CT para identificar el estado del contador

b. Si se recibe respuesta del CT y el estado es 2, ready_for_reconnection, se informa la petición web como “En curso” y no se envía ninguna notificación. También se solicita al CT la reconexión. Esta es una petición asíncrona, y se esperará a recibir la respuesta



c. Si se recibe respuesta del CT y el estado no es 2, ready_for_reconnection, se informa la petición web como “Rechazada” y se informa como respuesta “El contador no se encuentra en un estado válido para realizar esta operación. Contacte con el administrador” (**). Se envía notificación interna informando que se ha solicitado una reconexión y el estado del contador no es válido para realizarla (*)

d. si no es posible recuperar la respuesta, se informa la petición web como “Rechazada” y se informa como respuesta “Se ha producido un error al solicitar la lectura actual. Contacte con el administrador” (**). Se envía notificación al consumidor informando que se ha procesado su petición (***)

e. una vez se recibe la respuesta S27 de la solicitud de reactivación, se inicia el proceso batch PNS.iGSEDiS_PRIME.CT_Resp_CT_Operacion_Contador_xxx. Se informa la petición web como “Tramitada” y se informa como respuesta “Se ha procesado correctamente la reconexión del ICP” (**)

El detalles de las peticiones realizadas al CT se podrán consultar a través de la opción de “ver histórico de peticiones” en el portal PRIME CT en el apartado de contadores.

(*) se notificaran los mensajes internos por email si se ha especificado el parámetro con la cuenta de email a informar

(**) se pueden modificar estos textos a través de la opción de menú Tablas/Textos para el tipo “iGSEDiSWeb_Notif”

(***) Se envía email si se ha activado el parámetro de envíos de notificaciones al consumidor y el contenido del mensaje se puede configurar en Tabs/configuración emails en el tipo “iGSEDiSWeb – Notificaciones al consumidor”, utilizando el modelo definido por defecto



Peticiones

Este portal es una herramienta de comunicación entre el cliente y la administración, de manera que tanto uno como otro sepan en todo momento el estado de las solicitudes realizadas.

Los datos de este portal se alimentarán de dos maneras:

- Automáticamente desde varios lugares de la web, como por ejemplo, cuando un cliente quiere solicitar una consulta de lectura, de potencia o una reconexión ICP.
- Manualmente, mediante la opción “Nueva petición” de este portal

A continuación detallaremos las diferentes columnas y opciones del portal:

TOTAL PETICIONES: 6 (6)

En curso

Pendiente tramitación

Tramitación finalizada

LIMPIAR

RECARGAR

Descargar CSV

Nueva Petición

	Leída/No leída	Petición	Clasificación	Id	Usuario	CUPS	Fecha Petición	Comentario	Estado	Fecha estado
	☐									
		Reconexión ICP	Otras peticiones	10204	Prova	ES0122000001.000050D11F	29/07/2020	El usuario G09226693 solicita una reconexión de IC...	Pendiente Tramitación	29/07/2020
		Medición instantánea	Otras peticiones	10203	Prova	ES0122000001.000050D11F	23/07/2020	El usuario G09226693 solicita una medición instant...	Pendiente Tramitación	23/07/2020
		Medición instantánea	Otras peticiones	10202	Prova	ES0122000001.000050D11F	23/07/2020	El usuario G09226693 solicita una medición instant...	Tramitación finalizada	23/07/2020
		Medición instantánea	Otras peticiones	10201	Prova	ES0122000001.000050D11F	23/07/2020	El usuario G09226693 solicita una medición instant...	Pendiente Tramitación	23/07/2020
		Averías	Otras peticiones	10198	Prova	ES0122000001.000050D11F	21/07/2020	El usuario G09226693 solicita una nueva petición	Pendiente Tramitación	21/07/2020

1

2

5

En la parte superior aparece un gráfico con el porcentaje de peticiones que tenemos según su estado, así como los botones para Limpiar los filtros, Recargar el portal, Descargar los datos en csv o bien crear una Nueva petición manual.

Las columnas de las que disponemos son las siguientes:

- Botón para ver el detalle de la petición
- Indicador de Leída/No leída
- Tipo de petición
- Clasificación de la petición
- Identificador de la petición
- Usuario que ha entrado la petición
- CUPS al que se refiere la petición
- Fecha en la que se ha entrado la petición
- Descripción de la petición
- Estado en el que se encuentra la petición (Pendiente de tramitación / En curso / Tramitada / Rechazada)
- Fecha del último cambio de estado de la petición



Detalle de la petición

Al clicar el botón  accederemos al detalle de la petición, para poder añadir comentarios, añadir documentos de cualquier tipo o bien cambiar el estado de la misma.

La visión del detalle varia en según si el usuario que la consulta es un cliente o bien un usuario de administración.

Visión del cliente:

Otras peticiones Id: 10203
Cups: ES0122000001000050D11F
23/07/2020

COMENTARIO:
El usuario 009228993 solicita una medición instantánea para el Cups ES0122000001000050D11F - INNOVA 2 - CL. asdfdsdty 01110-SANTA CRUZ DE CAMPEZO

DETALLE:
Fecha medición: 23/07/2020 Hora medición: 15:16:00

COMENTARIOS REALIZADOS

Fecha	Usuario	Comentario	Estado
No hay datos			

DOCUMENTOS

Tipo	Descripción	Fecha	Acciones
Elegir fichero... Browse			

Medición instantánea
Pendiente Tramitación

Comentario

Confirmar Cancelar

Visión de un usuario de administración:

Otras peticiones Id: 10203
Cups: ES0122000001000050D11F
23/07/2020

COMENTARIO:
El usuario 009228993 solicita una medición instantánea para el Cups ES0122000001000050D11F - INNOVA 2 - CL. asdfdsdty 01110-SANTA CRUZ DE CAMPEZO

DETALLE:
Fecha medición: 23/07/2020 Hora medición: 15:16:00

COMENTARIOS REALIZADOS

Fecha	Usuario	Comentario	Estado
No hay datos			

DOCUMENTOS

Tipo	Descripción	Fecha	Acciones
Elegir fichero... Browse			

Medición instantánea
Pendiente Tramitación

Estado: Pendiente tramitación

Comentario

Comentario privado

Confirmar Cancelar

En este caso, el usuario de administración puede añadir comentarios privados y también modificar el estado de la petición.

Cuando se añaden comentarios a una petición de un cliente, por ejemplo por parte de un usuario de administración, la siguiente vez que el cliente entre a la web, le aparecerá un indicador en el menú de peticiones con el número de peticiones pendientes de leer:



Lo mismo pasará a la inversa.

Las peticiones de tipo “Medición instantánea” y “Reconexión ICP” se gestionan de forma automática, sin necesidad que intervenga ningún usuario. El circuito está explicado en el apartado “Circuito solicitudes PRIME a través de iGSEDiSWeb” de este manual.

Nueva petición

Desde el portal de peticiones se pueden añadir peticiones manuales, es decir, que no vienen dadas por una consulta PRIME.

Si la nueva petición la realiza un usuario cliente, le aparece por defecto su nombre de usuario y un selector con los Cups que tiene relacionados. En caso de generar la nueva petición un usuario de administración deberá entrar el NIF del cliente al que se refiere y el Cups.

Para añadir uno o varios documentos a la petición, se pueden arrastrar directamente los documentos dentro del recuadro de puntos, o bien clicar dentro del recuadro para que aparezca el explorador de archivos para seleccionarlos.

Acciones

Las acciones que se pueden realizar son distintas según si el usuario que las consulta es un cliente o bien es un usuario de administración.

Usuario cliente

Las acciones que puede llevar a cabo un usuario de tipo cliente son las siguientes:

- Consultar las peticiones que ha generado él mismo
- Entrar peticiones automáticas (medición instantánea, reconexión ICP)
- Entrar peticiones manuales
- Añadir comentarios a las peticiones realizadas
- Añadir documentos a las peticiones realizadas



Usuario de administración

Las acciones que puede llevar a cabo un usuario de tipo administración (usuarios de IgseDis) son las siguientes:

- Consultar todas las peticiones generadas por cualquier cliente / usuario administración
- Entrar peticiones manuales referentes a cualquier cliente
- Añadir comentarios, tanto públicos como privados a las peticiones realizadas
- Añadir documentos a las peticiones realizadas
- Cambiar el estado de las peticiones realizadas