

#SERCLIENTES

Guía de acceso al Portal de Servicios a Clientes

Alta de empresas (clientes) y usuarios

Operador del sistema y gestor de la red de transporte

Red Eléctrica de **España**

Versión 1. Julio, 2022

Control de cambios	Modificación
(19/11/2020)	Documento inicial
(02/02/2021)	Se incluye procedimiento para el registro de las asociaciones Se incluye apartado de 'Preguntas frecuentes'
(08/02/2021)	Se incluye procedimiento para el registro de organismos públicos El servicio de AyC se activa automáticamente
(24/02/2021)	Se incluye procedimiento para el registro de universidades, consultoras, institutos de investigación, laboratorios, entidades certificadoras, empresas de ingeniería o fabricante de equipos. Se incluye delegación en el servicio medidas
(23/06/2021)	Se incluye aclaración sobre el plazo de gestión de solicitud de alta
(07/07/2021)	Se incluye nuevo procedimiento de acceso al Portal Se actualiza la guía para incluir el nuevo módulo Acceso y conexión a la red
(16/09/2021)	Los Generadores dejan de activarse automáticamente en el Servicio de Medidas y es necesario que el apoderado lo solicite manualmente. La activación de un usuario en la aplicación MiAcceso requiere de una solicitud a REE mediante una CI del módulo Contacta con nosotros.
(24/09/2021)	Se elimina la posibilidad de acreditar la relación del usuario apoderado con la empresa mediante una autorización a favor otorgada por el administrador de la empresa o un apoderado de la misma en virtud de escritura de poder con facultades de subdelegación para estos efectos.
(03/12/2021)	Se permite crear clientes de otros tipos diferentes a Empresa o Autónomo.
(01/02/2022)	El canal para comunicar errores en el registro se limita al telefónico.
(01/07/2022)	Se actualiza la guía para incluir el nuevo módulo Puesta en servicio de instalaciones

Índice

1	OBJETO.....	5
2	ALCANCE	5
3	CONSULTAS Y DUDAS	5
4	¿QUÉ ES EL PORTAL DE SERVICIOS A CLIENTES?.....	6
5	¿QUÉ TE OFRECE EL PORTAL?	6
5.1	QUIERES CONTACTAR CON NOSOTROS	6
5.2	TIENES SUGERENCIAS.....	7
5.3	OPINA SOBRE CAMBIOS NORMATIVOS	7
5.4	PARTICIPA EN FOROS Y CONSULTAS A CLIENTES.....	7
5.5	GESTIONA TUS CÓDIGOS EIC.....	7
5.6	GESTIONA TUS SOLICITUDES DE ACCESO Y CONEXIÓN.....	8
5.7	GESTIONA TUS SOLICITUDES DE PUESTA EN SERVICIO	8
5.8	ACCEDE A LA PARTE TRANSVERSAL.....	8
5.9	SOLICITA EL ALTA A LAS FUNCIONALIDADES DEL OPERADOR DEL SISTEMA.....	8
5.9.1	Acceso a la Red.....	9
5.9.2	Puesta en Servicio	9
5.9.3	Medidas Eléctricas	10
5.9.4	Mercados eléctricos y Despachos técnicos no peninsulares	11
5.9.5	Centro de control.....	12
6	REGÍSTRATE EN EL PORTAL	12
6.1	SIGUE LOS PASOS PARA REGISTRARTE	13
6.2	ENVÍA LA SOLICITUD.....	13
6.3	TRAMITAMOS TU SOLICITUD	18
6.4	TERMINA EL REGISTRO.....	19
6.4.1	Cambio de contraseña.....	20
6.4.2	Acceso al sistema.....	22
6.5	EFFECTOS DEL REGISTRO	25
7	ACCEDE AL PORTAL.....	26
8	PREGUNTAS FRECUENTES.....	27
8.1	REGISTRO Y ACCESO AL PORTAL.....	27
8.2	NOTIFICACIONES	28
8.3	DOCUMENTACIÓN	28
8.4	CLIENTES Y USUARIOS	28
8.5	ACCEDER A LAS APLICACIONES SIMEL, eSIOS y eSOLE (Certificados).....	29

8.6 DELEGAR FUNCIONES/REPRESENTACIÓN	30
8.7 CÓDIGOS EIC	30

1 OBJETO

El objeto de este documento es servir de guía a una empresa (cliente) para solicitar al operador del sistema:

- Su alta como empresa (cliente) en el Portal de Servicios a Clientes
- El acceso seguro de usuarios al Portal de Servicios a Clientes
- El alta y acceso de usuarios a las aplicaciones del operador del sistema (MiAcceso, SIMEL, eSIOS, eSOLE, SOLE y Oficina EIC)

2 ALCANCE

Este documento es de aplicación para los siguientes tipos de clientes que necesitan acceder a los servicios ofrecidos por RE:

- Generadores (si tiene una potencia inferior a 0,45MW, deberá dirigirse a su distribuidor para hacer los trámites pertinentes)
- Comercializadoras
- Concentrador secundario
- Consumidores directos
- Consumidores electrointensivos
- Consumidor interrumpible
- Representantes en el mercado
- Agregador independiente
- Empresas delegadas de otras empresas para que realice las gestiones en su nombre
- Centros de control
- Gasistas

También aplica a otros tipos de clientes que necesitan acceder a la parte transversal del Portal:

- Asociaciones
- Organismos públicos
- Universidades
- Consultoras
- Institutos de investigación
- Laboratorios
- Entidades de certificación
- Empresas de ingeniería
- Fabricantes de equipos

3 CONSULTAS Y DUDAS

Para cualquier consulta te contestaremos a la mayor brevedad posible en el Portal, a través de la sección 'Contacta con nosotros'.

Si todavía no estás registrado y tienes alguna consulta y/o duda sobre cómo registrarte, puedes contactar con nosotros llamándonos al teléfono **916 50 20 12 - ext. 1000**

4 ¿QUÉ ES EL PORTAL DE SERVICIOS A CLIENTES?

El Portal de Servicios a Clientes es un punto único de acceso que centraliza las gestiones necesarias para prestar los servicios que Red Eléctrica de España, como operador del sistema y gestor de la red de transporte, tiene asignados. La web permite acceder, para usuarios registrados, a los diferentes servicios, a través de un punto de acceso único y homogéneo. En esta primera versión, contiene módulos transversales que se irán completando.

5 ¿QUÉ TE OFRECE EL PORTAL?

El Portal centraliza los servicios que te permiten realizar las gestiones necesarias para el alta de empresas (clientes) y usuarios. Permite iniciar trámites, gestionar tus consultas, enviar sugerencias o participar en propuestas de cambio normativo:

Portal de Servicios a Clientes 2320 16178

Contacta con nosotros Comunicate con nosotros y aclara dudas, envía incidencia o inicia trámites que no estén soportados por una aplicación. Sustituye los actuales correos electrónicos.	Banco de ideas Envíanos tus sugerencias, te escuchamos para mejorar. Partir de tus propuestas nos permitirá cumplir mejor con tus expectativas.	Cambios normativos Queremos conocer tu opinión, los comentarios a cambios normativos se centralizan dentro del portal. Esta funcionalidad deja de estar disponible en la web pública del eSIOS.
Foros y consultas a clientes Tu opinión nos importa, te hacemos partícipe de consultas a clientes y contamos contigo en nuestros webinars. Te esperamos.	Clientes y usuarios Gestiona tus datos como cliente y usuario para operar en nuestros sistemas. Dispondrás de toda la información centralizada y accesible en todo momento.	Códigos EIC Conoce la codificación común de intercambio de información entre TSOs utilizada entre los actores que intervienen en los mercados eléctricos nacional e internacional. Solicita un código EIC.
Acceso y Conexión a la red Gestiona tus nuevas solicitudes de acceso y conexión a la red de transporte. Las solicitudes en curso continuarán su tramitación en MIAccesoREE.	Puesta en Servicio Gestiona tus nuevas solicitudes de puesta en servicio de instalaciones. Las solicitudes en curso continuarán su tramitación en MIAccesoREE.	

5.1 QUIERES CONTACTAR CON NOSOTROS

Si quieres comunicarte con nosotros para solventar dudas o comunicarnos incidencias utiliza el módulo 'Contacta con nosotros' en sustitución de los actuales correos electrónicos:

Contacta con nosotros

Comunicate con nosotros y aclara dudas, envía incidencia o inicia trámites que no estén soportados por una aplicación. Este mecanismo de comunicación pretende sustituir a los actuales correos electrónicos.

5.2 TIENES SUGERENCIAS

Partir de tus propuestas nos permitirá cumplir mejor con tus expectativas, haznos llegar tus sugerencias a través del módulo 'Banco de ideas':



5.3 OPINA SOBRE CAMBIOS NORMATIVOS

Participa con tus comentarios en los cambios normativos enviándonos tus opiniones a través del módulo 'Cambios normativos' (esta funcionalidad deja de estar disponible en la web pública del eSIOS):



5.4 PARTICIPA EN FOROS Y CONSULTAS A CLIENTES

Para estar al día de próximos eventos o consultas lanzadas para conocer tu opinión, el portal centraliza estas comunicaciones en el módulo de 'Foros y consultas a clientes'.



5.5 GESTIONA TUS CÓDIGOS EIC

Si necesitas conocer la codificación común de intercambio de información entre TSOs con los códigos EIC (Energy Identification Code) utilizada entre los actores que intervienen en los mercados eléctricos nacional e internacional o solicitar un código EIC, infórmate en el módulo 'Oficina EIC':

Códigos EIC

Conoce la codificación común de intercambio de información entre TSOs (códigos EIC) utilizada entre los actores que intervienen en los mercados eléctricos nacional e internacional. Solicita un código EIC.

5.6 GESTIONA TUS SOLICITUDES DE ACCESO Y CONEXIÓN

Desde esta opción podrás crear nuevas solicitudes de Acceso y Conexión a la red y consultar el estado de tus instalaciones. Las solicitudes que estaban en curso el día 1 de julio de 2021, deberás completarlas en la aplicación MiAcceso (<https://sic.ree.es/acre>) y luego las podrás consultar desde aquí:

Acceso y Conexión a la red

Gestiona tus nuevas solicitudes de acceso y conexión a la red de transporte. Las solicitudes en curso continuarán su tramitación en MiAccesoREE.

5.7 GESTIONA TUS SOLICITUDES DE PUESTA EN SERVICIO

Desde esta opción podrás crear nuevas solicitudes de Puesta en servicio de instalaciones y consultar el estado de tus instalaciones. Las solicitudes que estaban en curso el día 4 de julio de 2022, deberás completarlas en la aplicación MiAcceso (<https://sic.ree.es/acre>) y luego las podrás consultar desde aquí:

Puesta en Servicio

Gestiona tus nuevas solicitudes de puesta en servicio de instalaciones. Las solicitudes en curso continuarán su tramitación en MiAccesoREE.

5.8 ACCEDE A LA PARTE TRANSVERSAL

Para acceder a los módulos "transversales" (*Contacta con nosotros, Banco de ideas, Cambios normativos, Foros y Consultas a clientes*) únicamente es preciso dar de alta el usuario. No es necesario proporcionarle ningún permiso adicional más, si no necesita acceder a sistemas como eSIOS, SIMEL, etc. (ver siguiente paso para el acceso a las aplicaciones).

5.9 SOLICITA EL ALTA A LAS FUNCIONALIDADES DEL OPERADOR DEL SISTEMA

Desde el módulo Clientes y usuarios, puedes solicitar el acceso a las funcionalidades del operador del sistema para tu empresa (cliente) e indicar los usuarios que quieren acceder.

Clientes y usuarios

Gestiona tus datos como cliente y usuario para operar en nuestros sistemas. Dispondrás de toda la información centralizada y accesible en todo momento.

La *activación de servicios* dentro de este módulo es la vía única y centralizada para habilitar el acceso seguro a las aplicaciones del operador del sistema de la siguiente manera:

- En el caso del servicio de '*Acceso y Conexión*', la activación implicará el acceso al módulo "Acceso y conexión a la red" dentro del Portal.
- En el caso del servicio de '*Puesta en Servicio*', la activación implicará el acceso al módulo "Puesta en servicio" dentro del Portal.
- En el caso del servicio de '*Medidas eléctricas*', la activación implicará la habilitación del acceso a la aplicación 'Web del Sistema de Medidas (SIMEL).
- En el caso del servicio de '*Mercado eléctrico y despachos técnicos no peninsulares*', la activación implicará la habilitación del acceso a las aplicaciones *eSIOS, eSOLE y/o SOLE* dependiendo del territorio.
- En el caso del servicio de '*Centro de control*', es necesario activarse el servicio '*Puesta en servicio*' para tener acceso al módulo "Puesta en servicio".

Desde este módulo también podrás realizar *gestiones sobre los certificados de los usuarios* para acceder a las aplicaciones SIMEL, eSIOS y eSOLE como, por ejemplo, pedir el alta, baja y renovación de un certificado.

5.9.1 Acceso a la Red

Para realizar cualquier trámite de Acceso y conexión es necesario que la empresa (cliente) esté dada de alta en el Portal.

Para el caso de *generadores, consumidores directos, distribuidores*, una vez registrada la empresa en el Portal, los usuarios apoderados recibirán una comunicación por correo electrónico con el usuario y las indicaciones para poder acceder a esta funcionalidad.

Si se quiere que el usuario pueda completar, en la aplicación '*MiAcceso*', las solicitudes anteriores al 1 de julio de 2021 que sigan en curso, es necesario crear una CI en el módulo "Contacta con nosotros" para que el usuario reciba las credenciales de acceso a dicha aplicación.

5.9.2 Puesta en Servicio

Para realizar cualquier trámite de Puesta en servicio es necesario que la empresa (cliente) esté dada de alta en el Portal.

Para el caso de *generadores, consumidores directos, distribuidores, centros de control*, una vez registrada la empresa en el Portal, los usuarios apoderados recibirán una comunicación por correo electrónico con el usuario y las indicaciones para poder acceder a esta funcionalidad.

Si se quiere que el usuario pueda completar, en la aplicación '*MiAcceso*', las solicitudes anteriores al 4 de julio de 2022 que sigan en curso, es necesario crear una CI en el módulo "Contacta con nosotros" para que el usuario reciba las credenciales de acceso a dicha aplicación.

Para el caso de los *centros de control*, los usuarios deben tener habilitado el permiso de acceso a '*Puesta a servicio*' y '*Centro de control*'. Ambos permisos son necesarios para poder participar en la tramitación de una puesta en servicio de una instalación.

El alta y la modificación de los puntos frontera seguirán gestionándose en la web de SIMEL (<https://participantes.simel.ree.es/>).

5.9.3 Medidas Eléctricas

Para realizar cualquier operación en el concentrador principal de medidas (*SIMEL*) es necesario que la empresa (cliente) esté dada de alta en el Portal.

Una vez registrada una empresa en el Portal, el operador del sistema le asignará un código de identificación en el sistema de medidas (código de participante).

Para el caso de *empresas delegadas* o *consumidores electrointensivos*, serán automáticamente activadas en el servicio de 'Medidas eléctricas' como participante propietario de un punto frontera, como empresa delegada o como consumidor electrointensivo.

Para el caso de *generadores*, como usuario apoderado deberás activarla manualmente en el servicio de Medidas eléctricas proporcionando el "Documento de autorización administrativa de instalación de producción". Esto debes hacerlo desde la pestaña Servicios en la ficha del Cliente que grabará la solicitud que deberá ser aprobada por REE.

Los servicios están asociados a nivel de empresa (cliente), para permitir que los usuarios accedan a las aplicaciones es necesario habilitar los permisos. Esta tarea debe realizarla el usuario apoderado dentro del Portal de Servicios a Clientes, en el módulo "Clientes y usuarios". Para ello, una vez dentro del detalle del cliente (empresa), seleccionando la razón social, debes acceder al apartado "*Usuarios*", seleccionar el usuario correspondiente y mediante el botón "*GESTIONAR PERMISOS*", acceder a la pantalla "Permisos", en la que debe marcar el permiso correspondiente. En su caso "Medidas eléctricas". Posteriormente, en el proceso de alta de cada usuario en el Portal tramitaremos el certificado que te permitirá acceder de forma segura a la *web de SIMEL*.

Respecto a la *delegación*, el primer requisito es que ambos clientes (empresas) deben estar dados de alta en el portal. La delegación la puede realizar cualquiera de las dos empresas en la web de SIMEL.

Para el caso de *comercializadores* y *representantes*, tendrás que activarte en el servicio de 'Mercados y despachos', según el territorio, y serás automáticamente activado en el servicio de 'Medidas eléctricas', sin que sea necesario realizar ninguna activación adicional. En este caso, el operador del sistema asignará y comunicará a los interesados, para los casos en que aplique, su código de participante en el sistema de medidas. Los servicios están asociados a nivel de empresa (cliente), para permitir que los usuarios accedan a las aplicaciones es necesario habilitar los permisos. Esta tarea debe realizarla el usuario apoderado dentro del Portal de Servicios a Clientes, en el módulo "Clientes y usuarios". Para ello, una vez dentro del detalle del cliente (empresa), seleccionando la razón social, debes acceder al apartado "*Usuarios*", seleccionar el usuario correspondiente y mediante el botón "*GESTIONAR PERMISOS*", acceder a la pantalla "Permisos", en la que debe marcar el permiso correspondiente. En su caso "Medidas eléctricas". Posteriormente, en el proceso de alta de cada usuario en el Portal tramitaremos el certificado que te permitirá acceder de forma segura a la *web de SIMEL*.

Para el caso de *distribuidores*, y una vez que un nuevo distribuidor esté inscrito en la Sección Primera del Registro de Comercializadores, Distribuidores y Consumidores Cualificados, y el operador del sistema disponga de la acreditación de esta inscripción, el operador del sistema solicitará al distribuidor la información necesaria para que podamos dar de alta tu empresa en el Portal. Cuando el operador del sistema disponga de esta información, asignará y comunicará el código de participante del distribuidor en el sistema de medidas. Los servicios están asociados a nivel de empresa (cliente), para permitir que los usuarios accedan a las aplicaciones es necesario habilitar los permisos. Esta tarea debe realizarla el usuario apoderado dentro del Portal de Servicios a Clientes, en el módulo "Clientes y usuarios". Para ello, una vez dentro del detalle del cliente (empresa), seleccionando la razón social, debes acceder al apartado "*Usuarios*", seleccionar el usuario correspondiente y mediante el botón "*GESTIONAR PERMISOS*", acceder a la pantalla "Permisos", en la que debe marcar el permiso correspondiente. En su caso "Medidas eléctricas". Posteriormente, en el proceso de alta de cada usuario en el Portal tramitaremos el certificado que te permitirá acceder de forma segura a la *web de SIMEL*.

Una vez tengas el certificado de acceso seguro activado, accede a la web de SIMEL a través del siguiente enlace <https://participantes.simel.ree.es/>

5.9.4 Mercados eléctricos y Despachos técnicos no peninsulares

Para realizar cualquier operación en las aplicaciones *eSIOS*, *eSOLE* y/o *SOLE* es necesario que la empresa (cliente) esté dada de alta en el Portal de Servicios a Clientes.

Para el caso de *generadores*, tendrás que activarte dentro del Portal en el servicio de ‘Mercados eléctrico y despachos técnicos no peninsulares’ para que puedas participar en el Mercado y/o Despacho. Dentro del proceso de activación es necesario solicitar el código EIC tipo X que tendrá que aprobar la oficina central EIC (Energy Identification Code). Disponer de este código es imprescindible para completar el proceso de solicitud de alta.

Durante el proceso de activación realizaremos contigo las pruebas de acreditación que permitirá comprobar la comunicación para el intercambio de información. Asimismo, tramitaremos el certificado que te permitirá acceder de forma segura a la [web del eSIOS](#).

Toda empresa generadora que se active en el servicio de ‘Mercado eléctrico y despachos técnicos no peninsulares’, y que vaya a ser responsable de los cobros y pagos, deberá depositar garantías de pago ante el operador del sistema previamente al comienzo de su actividad. El importe se determinará en función de las tecnologías y las potencias de las instalaciones con las que se comienza la actividad. Una vez comunicado este importe, tendrás que realizar el depósito de las garantías de pago en MEFF Energía (www.meffenergia.com).

Para el caso de *comercializadores y consumidores directos* en caso de que vayas a participar con la modalidad de ‘titular directo’, tendrás que activarte dentro del Portal en el servicio de ‘Mercados eléctrico y despachos técnicos no peninsulares’ para que puedas participar en el Mercado y/o Despacho. Dentro del proceso de activación es necesario solicitar del código EIC tipo X que tendrá que aprobar la oficina central EIC (Energy Identification Code). Disponer de este código es imprescindible para completar el proceso de solicitud de alta.

Además, para poder concluir el proceso de activación en el servicio de ‘Mercado eléctrico y despachos técnicos no peninsulares’ es imprescindible que el sujeto comercializador o consumidor directo deposite ante MEFF Energía un mínimo de 10.000 € en concepto de garantía de operación básica (GOB) inicial. No obstante, esta cantidad puede ser superior si se tiene una previsión de compra elevada para los primeros 34 días de operación.

Podrás encontrar un enlace a la ‘calculadora’ en la solicitud, que te permitirá simular la cantidad a depositar en función de la previsión de compra. Para información adicional sobre la GOB inicial consulta el PO 14.3 Garantías de pago.

Durante el proceso de activación realizaremos contigo las pruebas de acreditación que permitirá comprobar la comunicación para el intercambio de información. Asimismo, tramitaremos el certificado que te permitirá acceder de forma segura a la [web del eSIOS](#).

En caso de que el *comercializador o consumidor directo* vaya a participar representado por otro participante, la solicitud de activación la deberá realizar el participante representante, accediendo al Portal de Servicios a Clientes con los datos de su usuario apoderado, en la pestaña ‘Servicios’ del módulo ‘Clientes y usuario’ seleccionando ‘Mercados eléctricos y despachos técnicos no peninsulares’, en el apartado “A quién represento” añadir una representación. Cumplimenta los datos de la representación y del cliente representado, en caso de que este último no esté dado de alta en el Portal. Para el caso de *representantes*, una vez esté registrada tu empresa, seleccionado la actividad ‘Representante’ y aportando el poder notarial (escrituras de constitución de la empresa), tendrás que activarte dentro del Portal en el servicio de ‘Mercados eléctrico y despachos técnicos no peninsulares’ para que puedas participar en el Mercado y/o Despacho. Dentro del proceso de activación es necesario solicitar del código EIC tipo X que tendrá que aprobar la oficina central EIC (Energy Identification Code). Disponer de este código es imprescindible para completar el proceso de solicitud de alta.

Toda empresa representante de generadores que se active en el servicio de ‘Mercados eléctrico y despachos técnicos no peninsulares’, y que vaya a ser responsable de los cobros y pagos, deberá depositar garantías de pago ante

el Operador del Sistema previamente al comienzo de su actividad. El importe se determinará en función de las tecnologías y las potencias de las instalaciones con las que se comienza la actividad. Una vez comunicado este importe, tendrás que realizar el depósito de las garantías de pago en MEFF Energía (www.meffenergia.com).

En el caso de darse de alta como representante de comercializadores o consumidores directos, será necesario depositar garantías ante MEFF Energía si la modalidad de representación es indirecta, es decir, en nombre propio, siendo dicho representante el responsable de cobros y pagos ante el operador del sistema. Si la modalidad de representación es directa, es decir, en nombre ajeno, deberá depositar las garantías el participante representado.

La cantidad debe ser un mínimo de 10.000 € en concepto de garantía de operación básica (GOB) inicial. No obstante, esta cantidad puede ser superior si se tiene una previsión de compra elevada para los primeros 34 días de operación.

Podrás encontrar un enlace a la 'calculadora' en la solicitud, que te permitirá simular la cantidad a depositar en función de la previsión de compra. Para información adicional sobre la GOB inicial consulta el PO 14.3 Garantías de pago.

Durante el proceso de activación realizaremos contigo las pruebas de acreditación que permitirá comprobar la comunicación para el intercambio de información. Asimismo, tramitaremos el certificado que te permitirá acceder de forma segura a la [web del eSIOS](#).

Una vez que tu empresa esté activada en el servicio de 'Mercados eléctricos y despachos técnicos no peninsulares', deberás dirigirte a la web del eSIOS y solicitar el alta de la unidad de programación. En caso de cambio de representante o de la modalidad, también deberás solicitarlo en la web del eSIOS.

[Añadir o modificar tus datos de contacto en el servicio de Mercado eléctrico y despachos técnicos no peninsulares](#)

Para recibir comunicados y notas del OS referentes a tu participación en el servicio de Mercado eléctrico y los despachos técnicos no peninsulares, tendrás que registrar a las personas de contacto de tu empresa (cliente) para dicho servicio. En caso de que el cliente se vaya a activar en el servicio por primera vez, el formulario incluye la obligatoriedad de completar el campo "Contactos".

Por el contrario, si el cliente ya está activo en el servicio, podrá modificar los datos de contactos accediendo al bloque de Clientes y Usuarios → Clientes → Entrar en la razón social de la empresa para la cual se van a modificar los contactos → Servicios → Mercado eléctrico y despachos técnicos no peninsulares → Datos generales → Modificar datos.

Es importante no confundir los datos de contacto para este servicio con los datos de contacto de los usuarios del cliente (apartado Usuarios).

Los comunicados y notas referentes a las liquidaciones, garantías, cobros y pagos se emitirán a los datos de contacto registrados en el servicio de Mercado eléctrico y despachos técnicos no peninsulares que tengan el tipo "Facturación" y "Liquidación".

5.9.5 Centro de control

Para realizar cualquier trámite de Puesta en servicio responsabilidad de un centro de control es necesario que la empresa (cliente) esté dada de alta en el Portal y además debe estar activada tanto en el servicio de 'Centro de control' como en el servicio 'Puesta en servicio'.

Así mismo, es necesario que un usuario apoderado del cliente de permisos a usuarios, tanto en 'Centro de control' como en 'Puesta en servicio', para que reciban las notificaciones asociadas a las solicitudes de puesta en servicio en las que deban intervenir y para que puedan realizar las tareas asociadas dentro del módulo de puesta en servicio.

6 REGÍSTRATE EN EL PORTAL

Si todavía no estás registrado en la parte privada del Portal puedes hacerlo en el siguiente enlace:

<https://portalclientes.ree.es>

Eres un apoderado de tu empresa (cliente)

Busca tu empresa, si no está, registra sus datos y en cualquier caso regístrate como apoderado.

Tras la aceptación de tu solicitud, revisa los servicios (en el módulo "Clientes y usuarios", seleccionando la razón social y en la pestaña "Servicios") que se han activado automáticamente en tu cliente y activa manualmente aquellos que apliquen a tu cliente que no lo estuvieran; posteriormente registra al resto de usuarios de tu cliente (en la pestaña "Usuarios" del cliente) que vayan a utilizar el Portal y dales los permisos (botón "GESTIONAR PERMISOS") que les corresponda para que se den de alta en las aplicaciones/funcionalidades de REE (MiAcceso, SIMEL, eSIOS, eSOLE, SOLE, módulo "Acceso y conexión" en el Portal). Recuerda habilitar a cada usuario sólo en los servicios que necesite. Ten en cuenta, que el acceso a la web de SIMEL, eSIOS y eSOLE supone la generación, descarga y activación de un certificado digital (las instrucciones se informarán por correo electrónico, revisa la carpeta spam o correo electrónico no deseado).

No eres un apoderado de tu empresa (cliente)

Solicita al apoderado de tu empresa que te tramite el alta para acceder al Portal.

6.1 SIGUE LOS PASOS PARA REGISTRARTE

Para realizar el registro de tu empresa, sigue los siguientes pasos.

6.2 ENVÍA LA SOLICITUD

Accede a la parte pública del Portal de Servicios a Clientes: <https://www.portalclientes.ree.es>



The screenshot shows the homepage of the REE Portal de Servicios a Clientes. At the top, there is a dark blue header with the REE logo on the left, the text "Portal de Servicios a Clientes" in the center, and a language dropdown set to "Español" along with "Registrarse" and "Acceder" buttons on the right. Below the header is a navigation menu with links for "Inicio", "Servicios", "Oficina EIC", and "Contacto". The main content area features a large heading "Bienvenidos al Portal de Servicios a Clientes" followed by the question "¿Qué ofrece el portal?". Below this is a paragraph of text explaining the portal's purpose. At the bottom of the text area are two buttons: "Registrarse" (highlighted in dark blue) and "Acceder" (in white with a blue border). To the right of the text is a photograph of a person's hands holding a glowing, translucent document or screen.

Pincha en el botón "Registrarse" para iniciar el registro

El **Tipo de cliente** determina la relación que tendrá el cliente con REE:

- **Si necesitas realizar gestiones para acceder a los servicios ofrecidos por REE**

Podrás acceder a las aplicaciones operacionales de REE (MiAcceso, SIMEL, eSIOS, eSOLE, SOLE, Oficina EIC), y además a la parte transversal del Portal (módulos: Contacta con nosotros, Banco de ideas, Propuestas de cambios normativos, Foros y consultas a clientes, Gestión de tus clientes). Al dar de alta al cliente deberás declarar una o varias actividades y en base a estas, podrás activarle en algunos de los servicios ofrecidos por el Portal. La activación en un servicio provoca la activación del cliente en unas u otras aplicaciones operacionales de REE. Tipo de cliente: 'Autónomo' o 'Empresa'.

- **Si sólo necesitas participar en propuestas de cambio normativo, estar informado sobre foros y/o contactar con nosotros**

Podrás acceder a la parte transversal del Portal (módulos: Contacta con nosotros, Banco de ideas, Propuestas de cambios normativos, Foros y consultas a clientes, Gestión de tus clientes). Al dar de alta al cliente no podrás declarar ninguna actividad, lo que provoca que no podrás activarle en ningún servicio ofrecido por el Portal y, por lo tanto, no tendrá acceso a las aplicaciones operacionales de REE. Tipo de cliente: Cualquiera menos 'Autónomo' o 'Empresa'.

Tipo de cliente*

Selecciona una opción

País*

ESPAÑA

NIF *

Cancelar

Siguiente

Debes indicar el "Tipo de cliente" de tu cliente e indicar su NIF, que deberá ser un NIF correcto cuando el país es España.

Si como "Tipo de cliente" seleccionas "Organismo público", se te mostrará un nuevo desplegable para que indiques el tipo de dicho organismo público.

Recuerda que para poder activar a tu cliente en los servicios ofrecidos por el Portal su tipo debe ser "Empresa" o "Autónomo", que sólo se permite indicar un único tipo de cliente y que una vez establecido no lo puedes cambiar. Si tienes dudas revisa el punto "Consultas y dudas" de este documento.

Pincha en el botón "Siguiente" y rellena el formulario

Registro de clientes

Tipo de cliente*

Empresa

País*

ESPAÑA

NIF*

W9408352D

Datos de la empresa

Introduce los datos de la empresa. La dirección postal debe corresponder con el domicilio fiscal del cliente

Razón social*

VAT

ESW9408352D

Provincia*

Selecciona una opción

Población*

Selecciona una opción

Dirección postal*

Código postal*

Actividades*

Selecciona una o varias opciones

Datos del apoderado

Nombre*

Primer apellido*

Segundo apellido

NIF*

País*

ESPAÑA

Provincia

Selecciona una opción

Población

Selecciona una opción

Dirección postal

Código postal

Teléfono de contacto*

Correo electrónico*

Confirmar correo electrónico*

Documentos adjuntos*

Introduce el poder notarial en el que se acredite tu relación con el cliente indicado, tu tarjeta de identificación fiscal y tu DNI. Estos documentos son obligatorios.

Nombre	Documentos
Tarjeta de identificación fiscal *	<input type="button" value="Cargar"/>
DNI *	<input type="button" value="Cargar"/>
Poder notarial (constitución de la empresa) *	<input type="button" value="Cargar"/>
Anexo al poder notarial I	<input type="button" value="Cargar"/>
Anexo al poder notarial II	<input type="button" value="Cargar"/>

Observaciones

0/4000

He leído y acepto el [tratamiento de datos personales*](#)

No soy un robot



Cancelar

Anterior

Siguiente

En este formulario:

- Si el **NIF** introducido en la pantalla anterior ya existe, se mostrará la información de la empresa (cliente) que se tiene en el Portal (si la información es incompleta, una vez que te conviertas en su apoderado, deberás completarla en el módulo "Clientes y usuarios"); si no existe, se presentarán todos los campos vacíos para que puedas rellenarlos.
- La **actividad** de la empresa (cliente) declara el papel que jugará tu empresa, puedes seleccionar más de una. Incluso una vez dada de alta tu empresa, puedes añadirle nuevas actividades.

- Existen ciertas incompatibilidades entre las actividades, de modo que, a medida que vayas seleccionado actividades, el desplegable puede ir reduciendo valores.
- Dependiendo de las actividades de tu empresa (cliente) podrás activarte en unos servicios u otros en el módulo 'Clientes y usuarios' del Portal.
- Sólo podrás indicar la **actividad** si tu tipo de cliente es "Empresa" o "Autónomo".
- Deberás indicar el **usuario** que se va a convertir en apoderado de la empresa en el Portal.
 - Recuerda que el acceso al Portal se realizará utilizando la dirección de correo, por lo tanto, no pueden existir dos usuarios con la misma dirección de correo.
 - Si al introducir el NIF, el usuario ya estuviera dado de alta en el Portal, se mostrará un mensaje y no se podrá continuar con el alta del cliente desde la parte pública. En este caso, el alta del cliente lo debes realizar desde la parte privada del Portal, desde el módulo "Clientes y usuarios". Del mismo modo, si en estos momentos se estuviera tramitando un alta para el NIF del usuario, tampoco se permitirá grabar el alta del cliente y deberás esperar a que se complete la solicitud en curso.
 - Deberás introducir el correo electrónico por duplicado para evitar errores en el tecleo. Esta dirección de correo será donde recibas los correos con el resultado de la solicitud que estás tramitando, y donde se te enviará el correo con las credenciales de acceso a la parte privada del Portal.
 - Deberás **acreditar** tu relación con la empresa (cliente) mediante el poder notarial como usuario apoderado. También tendrás que adjuntar tu DNI y la tarjeta fiscal de la empresa.
- Puedes indicar unas **observaciones** si lo consideras necesario en la solicitud de alta de la empresa (cliente).
- Por último, deberás aceptar las **condiciones de uso** y completar el **Captcha**.

Con el botón **Siguiente** se validan los datos y si todos son correctos se presenta la página para realizar la validación de que la solicitud está siendo creada por una persona.

Registro de clientes



Te hemos enviado un código a tu correo

Introduce el código que hemos enviado a tu dirección de correo para continuar con la solicitud de alta en el Portal de Servicios a Clientes.

[No he recibido el correo **Enviar de nuevo**](#)

En esta ventana deberás introducir el código que se ha enviado por correo a la dirección de correo indicada para el usuario apoderado en la solicitud de alta de la empresa (cliente).

Mediante el enlace "**Enviar de nuevo**" se envía un nuevo código a la dirección de correo indicada para el apoderado, dejando de tener validez el anterior.

El correo recibido tiene el siguiente formato, conteniendo el código a utilizar,

Ha recibido la notificación: Código de validación  

Recibidos x

Red Eléctrica <dev.pasos.notificaciones@appiancl... 15:52 (hace 4 minutos) ☆ ↶ ⋮
para mí ▾



Código de validación



Tu código de validación es: 715713

Red Eléctrica de España S.A. Copyright 2017

Este correo electrónico está dirigido exclusivamente al destinatario o destinatarios especificados y la información contenida en él es confidencial y privilegiada, siendo Ud. consciente del carácter de la misma. Si ha recibido este mensaje por error, por favor notifíquesele inmediatamente al remitente por correo electrónico y proceda a su eliminación de manera inmediata. Queda prohibido cualquier uso, revisión, difusión, distribución o copiado no autorizado de esta información, que, si se produjera, constituiría un incumplimiento de la confidencialidad. Las opiniones, conclusiones e información contenidas en este mensaje que no sean reconocidas oficialmente por la Compañía no vincularán a la misma y se considerarán como no suministradas. Muchas gracias por su colaboración.

This e-mail is intended only for its indicated address or addresses and the information contained in it is confidential and privileged, and you are on notice of its status. If you have received this e-mail in error please notify immediately the sender by reply e-mail and delete it immediately. Any use, review, dissemination, distribution or copying non authorised of this e mail is prohibited, to do so could be a breach of confidence. The opinions, conclusions and information in this message that have not been officially assumed by the Company will not be binding to it, and will be understood as neither given. Thank you for your co-operation.

Tras introducir el código correctamente, se pincha en el botón *Validar* que graba la solicitud de alta en el Portal para que sea tramitada por REE, mostrando la ventana,

Registro de clientes



**La solicitud de registro se ha
realizado con éxito**

Tu solicitud de acceso al Portal de Servicios a Clientes se ha grabado correctamente.
Una vez sea tramitada por un usuario de REE, recibirás un correo electrónico con
indicaciones para continuar el proceso.

Finalizar

El botón *Finalizar* llevará a la página de inicio de la parte pública del Portal.

6.3 TRAMITAMOS TU SOLICITUD

A partir de este momento comienza la tramitación por parte de REE de la solicitud realizada, en un plazo de 3 días hábiles gestionaremos la solicitud.

Si la solicitud es rechazada, recibirás en la dirección de correo indicada para el apoderado el motivo por el que se te ha rechazado la solicitud, y si no estás de acuerdo, deberás iniciar una nueva solicitud con los datos correctos.

6.4 TERMINA EL REGISTRO

Si la solicitud es aprobada, recibirás en la dirección de correo indicada para el apoderado el siguiente correo:

Correo para la gestión de las credenciales



Portal de Servicios a Clientes

Creación de cuenta

Bienvenido al Portal de Servicios a Clientes

Estimado/a Andrés Molinero,

Se ha creado su cuenta en el Portal de Servicios a Clientes. Su nombre de usuario y su contraseña son:

Nombre de usuario: vaddumimousoi-3110@yopmail.com

Contraseña: aW7E613

Para iniciar sesión, vaya a [Portal de Servicios a Clientes](#)

Le recomendamos por seguridad [Cambiar la Contraseña](#)

¿Cómo empezar? Cada módulo incluye una guía, revisala te ayudará a encontrar lo que necesitas. Además, en 'Clientes y usuarios' dispones de un **breve video**, son solo 3 minutos que facilitarán tus gestiones.

Los módulos **transversales** ya están a tu disposición: Contacta con nosotros, Banco de ideas, Cambios normativos, Foros y Consultas a clientes.

Los usuarios apoderados son los encargados de gestionar los datos de la empresa (cliente) y sus usuarios en el módulo 'Clientes y usuarios'. Habilita **solamente** los servicios que necesites y da **permisos** solamente a aquellos usuarios que lo requieran.

Por otro lado, si eres apoderado de más empresas, puedes solicitar el alta (si no existe) o la asociación (si existe) en este mismo módulo mediante el botón "Crear nuevo cliente/asociar apoderado". Si no eres apoderado de otra empresa y tienes la necesidad de representarla, puedes solicitarlo en la pestaña de 'Servicios' de la empresa que será la representante, accediendo al servicio y dentro de este en la pestaña '**¿A quién represento?**', adjuntando los poderes de representación.

Red Eléctrica de España S.A.U. Copyright 2017

Este correo electrónico está dirigido exclusivamente al destinatario o destinatarios especificados y la información contenida en él es confidencial y privilegiada, siendo Ud. consciente del carácter de la misma. Si ha recibido este mensaje por error, por favor notifíquese lo inmediatamente al remitente por correo electrónico y proceda a su eliminación de manera inmediata. Queda prohibido cualquier uso, revisión, difusión, distribución o copiado no autorizado de esta información, que, si se produjera, constituiría un incumplimiento de la confidencialidad. Las opiniones, conclusiones e información contenidas en este mensaje que no sean reconocidas oficialmente por la Compañía no vincularán a la misma y se considerarán como no suministradas.
Muchas gracias por su colaboración.

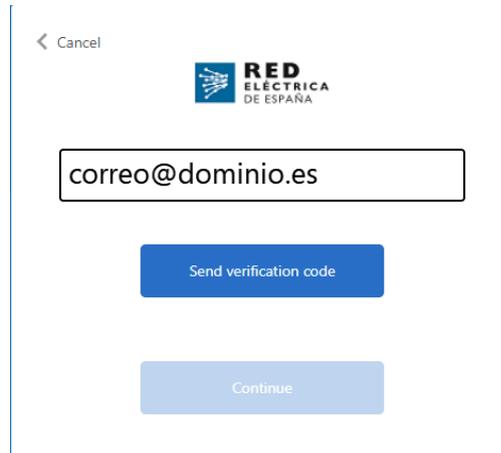
This e-mail is intended only for its indicated address or addresses and the information contained in it is confidential and privileged, and you are on notice of its status. If you have received this e-mail in error please notify immediately the sender by reply e-mail and delete it immediately. Any use, review, dissemination, distribution or copying non authorised of this e-mail is prohibited, to do so could be a breach of confidence. The opinions, conclusions and information in this message that have not been officially assumed by the Company will not be binding to it, and will be understood as neither given.
Thank you for your co-operation.

Para garantizar la seguridad, se recomienda proceder al cambio de contraseña tal y como se indica a continuación. Para ello se debe hacer clic sobre el link [Cambiar la contraseña](#)

6.4.1 Cambio de contraseña

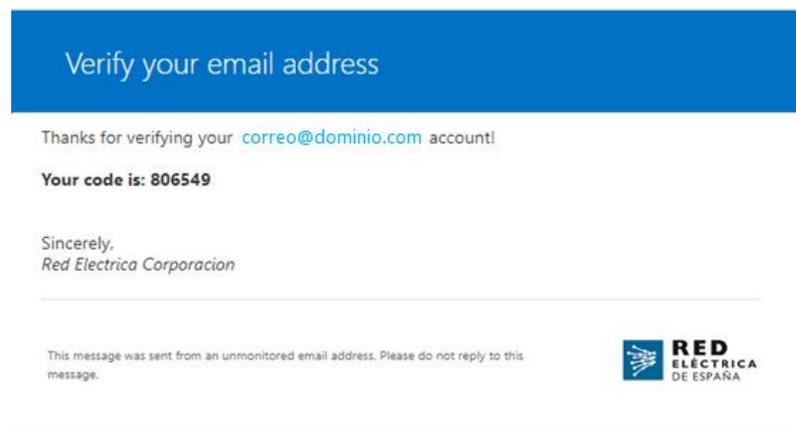
Nota: No debes tener activada la traducción automática de las paginas en el navegador, las debes ver en inglés.

Lo que lleva a la siguiente pantalla:



A screenshot of a mobile application interface for RED ELÉCTRICA DE ESPAÑA. At the top left, there is a back arrow and the word "Cancel". In the center, the company logo "RED ELÉCTRICA DE ESPAÑA" is displayed. Below the logo, there is a text input field containing the email address "correo@dominio.es". Underneath the input field, there are two buttons: a blue button labeled "Send verification code" and a light blue button labeled "Continue".

Pulsa el botón “*Send verification code*” y esto hace que el sistema envíe un correo con el código de verificación similar a este:



A continuación, introduce el código de verificación:

< Cancel



Verification code has been sent. Please copy it to the input box below.

Correo@dominio.com

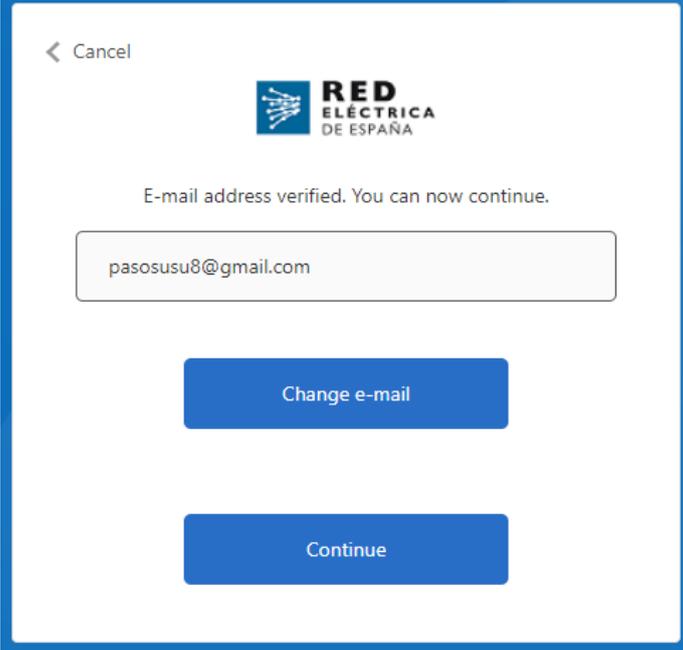
806549

Verify code

Send new code

Continue

Para continuar en la siguiente pantalla:



Cancel

RED
ELÉCTRICA
DE ESPAÑA

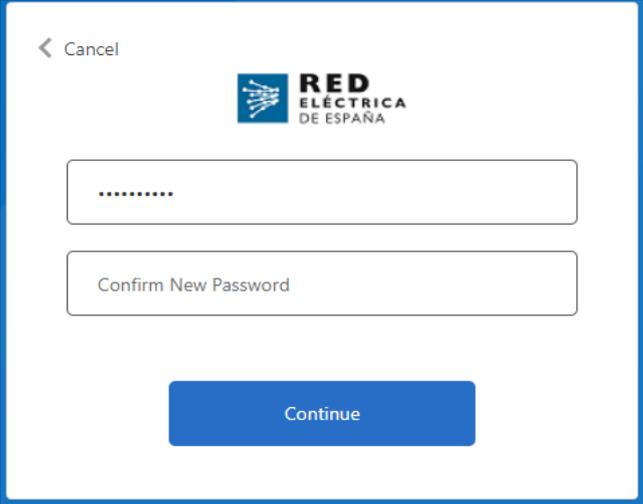
E-mail address verified. You can now continue.

pasosusu8@gmail.com

Change e-mail

Continue

Al pulsar sobre "Continue" se accede a la pantalla para establecer la nueva contraseña:



Cancel

RED
ELÉCTRICA
DE ESPAÑA

.....

Confirm New Password

Continue

Pulsa sobre el botón "Continue" para cambiar la contraseña y el sistema te llevará a la pantalla de acceso:



RED
ELÉCTRICA
DE ESPAÑA

¿Es usted un cliente o un empleado?

[Soy un cliente](#)

[Soy un empleado](#)

6.4.2 Acceso al sistema

Nota: No debes tener activada la traducción automática de las paginas en el navegador, las debes ver en inglés.

Al pulsar sobre el enlace [Portal de Servicios a Clientes](#) (incluido en el correo indicado en el apartado 6.4) aparece la pantalla de acceso:



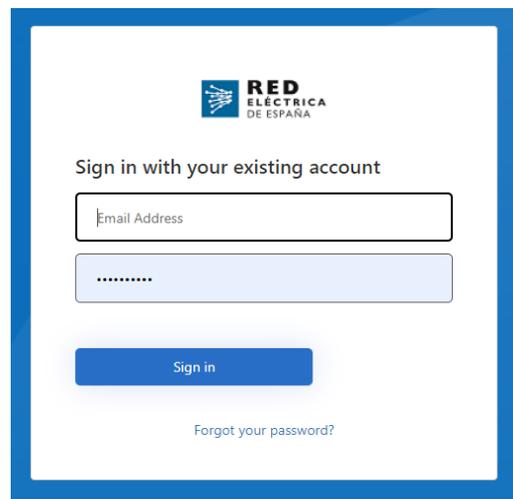
Logo de RED ELÉCTRICA DE ESPAÑA.

¿Es usted un cliente o un empleado?

[Soy un cliente](#)

[Soy un empleado](#)

Selecciona la opción [Soy un cliente](#) e introduce el correo electrónico y la contraseña:



Logo de RED ELÉCTRICA DE ESPAÑA.

Sign in with your existing account

Email Address

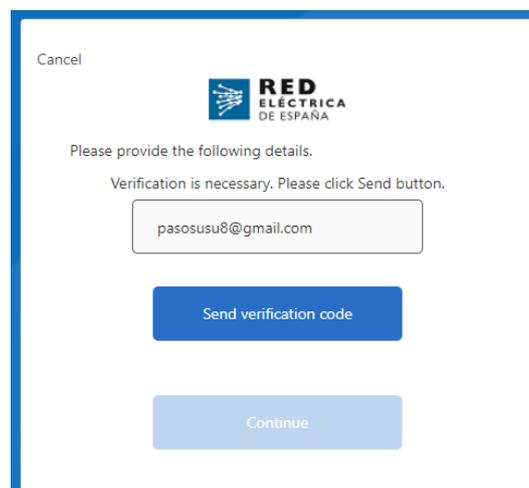
.....

Sign in

[Forgot your password?](#)

El correo electrónico corresponde con el indicado en el formulario para registrarte y la contraseña recibida en el correo (si se ha cambiado la contraseña, se debe utilizar la nueva).

Pulsa en el botón *“Sign in”*, y se te redirigirá a la pantalla de doble autenticación, donde deberás solicitar que se te envíe el código de verificación.



Cancel

Logo de RED ELÉCTRICA DE ESPAÑA.

Please provide the following details.

Verification is necessary. Please click Send button.

pasosusu8@gmail.com

Send verification code

Continue

Introduce la dirección de correo usada para solicitar el alta y pulsa el botón *“Send verification code”*, lo que provoca que se reciba un mail con un código de validación al correo indicado y se muestre la siguiente pantalla:

Cancel



Please provide the following details.

Verification code has been sent to your inbox. Please copy it to the input box below.

Verification code

Introduce el código de verificación recibido y pulsa sobre el botón *Verify Code* y se envía la doble autenticación. Si todo es correcto se muestra la siguiente pantalla:

Cancel



Please provide the following details.

E-mail address verified. You can now continue.

A través del botón “Continue” puedes acceder a la *parte privada del Portal*.

Sesión iniciada con **Pasos usu1 Calle**

PERFIL CONFIGURACIONES CERRAR

Portal de Servicios a Clientes

0 2

Contacta con nosotros

Comunícate con nosotros y aclara dudas, envía incidencia o inicia trámites que no estén soportados por una aplicación. Este mecanismo de comunicación pretende sustituir a los actuales correos electrónicos.

Banco de ideas

Envíanos tus sugerencias, te escuchamos para mejorar. Partir de tus propuestas nos permitirá cumplir mejor con tus expectativas.

Cambios normativos

Queremos conocer tu opinión, los comentarios a cambios normativos se centralizan dentro del portal. Esta funcionalidad deja de estar disponible en la web pública del eSIOS.

Consultas a clientes

Tu opinión nos importa, te hacemos partícipe de consultas a clientes y contamos contigo en nuestros webinars. Te esperamos.

Clientes y usuarios

Gestiona tus datos como cliente y usuario para operar en nuestros sistemas. Dispondrás de toda la información centralizada y accesible en todo momento.

Códigos EIC

Conoce la codificación común de intercambio de información entre TSOs (códigos EIC) utilizada entre los actores que intervienen en los mercados eléctricos nacional e internacional. Solicita un código EIC.

Al acceder al Portal, un usuario sólo verá los módulos sobre los que tiene permisos.

6.5 EFECTOS DEL REGISTRO

Una vez finalizado el registro ya tendrás:

- Tu empresa (*Cliente*) dada de alta en el Portal y activada automáticamente en los servicios que le corresponden dependiendo de la/s actividad/es declaradas para tu empresa.
- Un usuario con acceso al Portal, que se convierte en el *usuario apoderado* del Cliente creado.

Los usuarios que no son apoderados podrán interactuar con los módulos ‘Contacta con nosotros’, ‘Banco de ideas’, ‘Cambios normativos’ y ‘Foros y Consultas a clientes’, pero en el módulo ‘Clientes y usuarios’ sólo tendrán permiso de consulta, de modo que no pueden gestionar la empresa (cliente) a la que pertenecen.

Un usuario apoderado de una empresa (cliente), es un usuario especial dentro de esa empresa (cliente) que le permite realizar ciertas tareas sobre la empresa (cliente) dentro del módulo ‘Clientes y usuarios’, como son:

- Modificar los datos de la empresa (cliente).
- Activar o desactivar servicios para tu empresa (cliente) dependiendo de las actividades de tu empresa (cliente).
- Modificar la información propia de tu empresa (cliente) en cada uno de estos servicios.
- Gestionar las representaciones de tu empresa (cliente) para cada uno de los servicios en los que está activado.
- Añadir más usuarios a tu empresa (cliente), incluyendo usuarios apoderados.
- Conceder/Revocar permisos a los usuarios de tu empresa (cliente) en cada uno de los servicios en los que el cliente esté activado. Puedes dar el permiso de apoderado a un usuario sin necesidad de proporcionar documentación adicional.
- El usuario apoderado, inicialmente, no está habilitado en ningún servicio de tu empresa (cliente), es necesario activarlo en los servicios que sea necesario. El usuario apoderado puede habilitarse a él mismo en un servicio.

- Solicitar duplicado del certificado de un usuario de tu empresa (cliente) por pérdida o renovación (el certificado permite a los usuarios de tu empresa (clientes) conectarse a las aplicaciones SIMEL, eSIOS y eSOLE).
- Gestionar un código EIC-X para tu empresa (cliente): Solicitarlo, modificarlo, activarlo y desactivarlo. Recuerda que los códigos EIC del resto de tipos (A, W, ...) debes seguir gestionándolos en la Oficina EIC Local.
- Dar de baja a tu empresa (cliente) en el Portal.
- Añadir nuevas empresas (clientes), en los que te convertirás en su Apoderado.

7 ACCEDE AL PORTAL

Desde la parte pública del Portal puedes acceder a la parte privada mediante el botón “Acceder”,

The screenshot shows the top navigation bar of the portal. On the left is the logo for 'RED ELÉCTRICA DE ESPAÑA' and the text '- Portal de Servicios a Clientes'. On the right, there is a language dropdown set to 'Español', a 'Registrarse' button, and an 'Acceder' button with a user icon, which is highlighted with a red box and an upward-pointing red arrow. Below the navigation bar is a menu with 'Inicio', 'Servicios', 'Oficina EIC', and 'Contacto'. The main content area features the heading 'Bienvenidos al Portal de Servicios a Clientes' and the sub-heading '¿Qué ofrece el portal?'. A paragraph of text describes the portal as a central access point for services. Below the text are two buttons: 'Registrarse' and 'Acceder'. The 'Acceder' button is highlighted with a red box and a downward-pointing red arrow. To the right of the text is a large image showing hands interacting with a glowing digital interface.

Y sigue los mismos pasos descritos en el punto “Acceso al sistema” de este documento.

Para acceder a la *parte privada del Portal*.

SERVICIOS MIS TAREAS NOTIFICACIONES PASOS – Portal de Atención a Clientes RED ELECTRICA DE ESPAÑA

Portal de Servicios a Clientes

0 2

Contacta con nosotros

Comunicate con nosotros y aclara dudas, envía incidencia o inicia trámites que no estén soportados por una aplicación. Este mecanismo de comunicación pretende sustituir a los actuales correos electrónicos.

Banco de ideas

Envíanos tus sugerencias, te escuchamos para mejorar. Partir de tus propuestas nos permitirá cumplir mejor con tus expectativas.

Cambios normativos

Queremos conocer tu opinión, los comentarios a cambios normativos se centralizan dentro del portal. Esta funcionalidad deja de estar disponible en la web pública del eSIOS.

Consultas a clientes

Tu opinión nos importa, te hacemos partícipe de consultas a clientes y contamos contigo en nuestros webinars. Te esperamos.

Clientes y usuarios

Gestiona tus datos como cliente y usuario para operar en nuestros sistemas. Dispondrás de toda la información centralizada y accesible en todo momento.

Códigos EIC

Conoce la codificación común de intercambio de información entre TSOs (códigos EIC) utilizada entre los actores que intervienen en los mercados eléctricos nacional e internacional. Solicita un código EIC.

Desde el módulo 'Clientes y Usuarios' podrás consultar tu empresa que se ha convertido en un *Cliente* en el Portal,

Servicios /

CLIENTES Y USUARIOS

Clientes Solicitudes

FILTRAR CREAR NUEVO CLIENTE

Razón social	↑ CIF	Actividad	Tipo cliente	Provincia	País
DADA DE ALTA DESDE LA PUBLICA	W9408352D	Generador; Comercializador	Empresa	Álava	ESPAÑA

8 PREGUNTAS FRECUENTES

A continuación, puedes consultar las respuestas a las preguntas frecuentes.

8.1 REGISTRO Y ACCESO AL PORTAL

- ¿Por qué no puedo conectarme al portal (Chrome error)?

Revisa la configuración del navegador Chrome, por defecto tiene el traductor de páginas html activo y esto provoca que el módulo de autenticación no funcione correctamente.

Desactiva el traductor por defecto para acceder en inglés, no deberías tener ningún problema.
- ¿Por qué no puedo conectarme con un CIF o NIF que no es español?

Los datos del cliente y/o usuario contienen el campo 'País', asegúrate que está correctamente informado.

8.2 NOTIFICACIONES

- [¿Cómo desactivo los correos electrónicos de notificación?](#)
En el perfil del usuario puedes desactivarlos, mediante el check "Recibir notificaciones por email".

8.3 DOCUMENTACIÓN

- [¿Dónde puedo encontrar documentación sobre los servicios que presta el operador del sistema?](#)
La sección de clientes de REE permite acceder al Portal, y en ella encontrarás información de todos los servicios que presta REE como operador del sistema en función del tipo de cliente:
<https://www.ree.es/es/clientes>

8.4 CLIENTES Y USUARIOS

- [¿Puedo tener distintos usuarios para acceder al portal con el mismo correo electrónico?](#)
No, el acceso al portal se realiza mediante un correo electrónico. Es el correo electrónico el que identifica al usuario conectado al Portal y, por tanto, un usuario no puede tener más de un correo electrónico.
- [¿Cómo puedo cambiar los datos de mi cliente?](#)
En el módulo "Clientes y usuarios" selecciona el cliente y pulsa el botón 'Modificar datos'.
- [¿Cómo modifico el CIF de un cliente o el NIF de un usuario?](#)
Desde el Portal no puedes cambiar estos valores, debes crear una consulta en el módulo "Contacta con nosotros" indicando el cambio que quieres realizar. La categoría que debes utilizar es "Clientes, servicios, usuarios, aplicaciones, certificados digitales y códigos EIC → Clientes, servicios, usuarios y aplicaciones"
- [¿Cómo puedo cambiar los datos de mi usuario?](#)
Un usuario apoderado puede modificar los datos de los usuarios de su cliente (empresa). Para ello, una vez dentro del detalle del cliente (empresa), debe acceder al apartado "Usuarios", seleccionar el usuario correspondiente y mediante el botón "Modificar datos", acceder a la pantalla "Datos de usuario", en la que podrá realizar los cambios.
- [Soy apoderado, ¿cómo doy de alta otra empresa en la que soy también apoderado?](#)
Una vez tengas acceso al portal podrás realizar los trámites desde la parte privada. En el módulo de 'Clientes y usuarios' hay un botón 'Crear nuevo cliente' donde podrás identificarte como apoderado de otras empresas.
- [No soy apoderado, ¿puedo dar de alta otra empresa?](#)
Sí, siempre que tengas los poderes que acrediten que lo eres en la nueva empresa. En el módulo de 'Clientes y usuarios' hay un botón 'Crear nuevo cliente' donde podrás identificarte como apoderado de otras empresas.
- [Soy el nuevo apoderado, ¿qué debo hacer?](#)
Lo primero que debes hacer, es registrarte en el Portal, tal y como se indica en esta guía. Cuando tengas acceso, en el módulo 'Clientes y usuarios', puedes dar de baja al anterior apoderado.
- [¿Por qué se muestra el error 'El usuario ya existe'?](#)
Los datos del usuario (DNI) introducidos ya están registrados en el portal, asociados a otro cliente. Inicia las gestiones desde ese cliente.
- [Soy apoderado ¿Por qué no puedo añadir un usuario existente en el Portal a mi cliente?](#)
Sólo puedes añadir a tu cliente usuarios existentes en el Portal que pertenezcan a alguna otra empresa (cliente) en la que tú eres apoderado. Si pudieras elegir a cualquier usuario existente en el Portal, podrías ver los datos de cualquier usuario, y eso violaría la seguridad de la información.

Si, de todos modos, necesitas añadir al usuario, debes crear una consulta en el módulo "Contacta con nosotros". La categoría que debes utilizar es "Clientes, servicios, usuarios, aplicaciones, certificados digitales y códigos EIC → Clientes, servicios, usuarios y aplicaciones", adjuntando la fotocopia del NIF del usuario.

- [¿Por qué no veo las pestañas "Servicios" y "Usuarios" en mi cliente en el módulo "Clientes y usuarios"?](#)
Para que el cliente esté completamente operativo debes seleccionar la razón social del cliente y rellenar los datos obligatorios en la pestaña "Datos generales" mediante el botón "Modificar datos". Por ejemplo, no se puede trabajar con un cliente que no tenga indicada su dirección.

8.5 ACCEDER A LAS APLICACIONES SIMEL, eSIOS y eSOLE (Certificados)

- [¿Cómo gestiono un certificado digital?](#)
En la siguiente guía puedes consultar como gestionar tus certificados digitales.
https://www.ree.es/sites/default/files/12_CLIENES/Documentos/Guia_Certificados_Digitales.pdf
- [¿Cómo solicito un certificado para acceder a la web del sistema de medidas SIMEL?](#)
Los servicios están asociados a nivel de empresa (cliente), para permitir que los usuarios accedan a las aplicaciones es necesario habilitar los permisos. Esta tarea debe realizarla el usuario apoderado dentro del portal. Para ello, una vez dentro del detalle del cliente (empresa), debe acceder al apartado 'Usuarios', seleccionar el usuario correspondiente y mediante el botón 'Gestionar permisos', acceder a la pantalla 'Permisos', en la que debe marcar el permiso correspondiente. En este caso 'Medidas eléctricas'.
- [No puedo acceder a la web del sistema de medidas SIMEL](#)
Comprueba que tienes activado el servicio de 'Medidas eléctricas' a nivel de cliente en la pestaña de 'Servicios' y que el usuario que necesita acceder tiene el permiso asignado (sigue las indicaciones del punto anterior en la pestaña de 'Usuarios').
- [Qué significa que un usuario tiene el permiso para acceder al servicio de Medidas](#)
REE generará un certificado digital que te permitirá conectarte a la web del sistema de medidas SIMEL y realizar las gestiones relacionadas con este servicio.
- [¿Cómo solicito un certificado para acceder al eSIOS?](#)
Los servicios están asociados a nivel de empresa (cliente), para permitir que los usuarios accedan a las aplicaciones es necesario habilitar los permisos. Esta tarea debe realizarla el usuario apoderado dentro del portal. Para ello, una vez dentro del detalle del cliente (empresa), debe acceder al apartado 'Usuarios', seleccionar el usuario correspondiente y mediante el botón 'Gestionar permisos', acceder a la pantalla 'Permisos', en la que debe marcar el permiso correspondiente. En este caso 'Mercados eléctricos y despachos'.
- [No puedo acceder a la web del eSIOS](#)
Comprueba que tienes activado el servicio de 'Mercados eléctricos y despachos' a nivel de cliente en la pestaña de 'Servicios' y que el usuario que necesita acceder tiene el permiso asignado (sigue las indicaciones del punto anterior en la pestaña de 'Usuarios').
- [Qué significa que un usuario tiene permiso para acceder al servicio de Mercados eléctricos y despachos](#)
REE generará un certificado digital que te permitirá conectarte a la web del eSIOS y realizar cambios en los datos estructurales y realizar envíos de programas.
- [Tengo un certificado caducado o que va a caducar, ¿cómo lo renuevo?](#)

La renovación de certificados se realiza desde el módulo 'Clientes y usuarios', selecciona la razón social de tu empresa y en la pestaña 'Usuarios', selecciona el usuario para el que quieres renovar el certificado. El botón 'Solicitar certificado' te permite realizar la solicitud de la renovación del certificado.

- **Tengo un certificado, ¿cómo puedo pedir que se asigne permisos para entrar en otra aplicación?**
Desde el módulo 'Clientes y usuarios', en el detalle del cliente (empresa), debes acceder al apartado "Usuarios", seleccionar el usuario correspondiente y mediante el botón 'Gestionar permisos', acceder a la pantalla "Permisos", en la que debes marcar el permiso correspondiente. No olvides incluir el código de certificado si dispusieras de él.

8.6 DELEGAR FUNCIONES/REPRESENTACIÓN

- **¿Cómo pido la delegación de funciones/representación en el servicio de AyC y PES?**
Un usuario apoderado puede solicitar la delegación de funciones de otro cliente (empresa). Para ello, una vez dentro del detalle del cliente (empresa), debes acceder al apartado "Servicios", seleccionar el servicio correspondiente (en este caso 'Acceso y Conexión a la Red') y mediante el botón 'Agregar representados' crear la solicitud para la representación de los clientes que represente. En este momento deberás acompañar el poder de representación sobre estas empresas representadas.
- **¿Cómo pido la delegación de funciones en el servicio de Medidas?**
Debes conectarte a la web de medidas eléctricas SIMEL y realizar la delegación.
- **¿Cómo pido la representación en el servicio de Mercados eléctricos y/o despachos?**
Un usuario apoderado puede solicitar la delegación de funciones de otro cliente (empresa). Para ello, una vez dentro del detalle del cliente (empresa), debes acceder al apartado "Servicios", seleccionar el servicio correspondiente (en este caso 'Mercados eléctricos y despachos') y mediante el botón 'Agregar representados' crear la solicitud para la representación de los clientes que represente. En este momento deberás acompañar el poder de representación sobre estas empresas representadas.

8.7 CÓDIGOS EIC

- **¿Cómo solicito el código EIC tipo X?**
Una vez registrado en el portal, puedes solicitarlo en el módulo 'Códigos EIC' o durante la solicitud de activación del servicio 'Mercados/Despachos' el portal realizará la solicitud automáticamente.
- **¿Cómo solicito otros tipos de código EIC distintos al tipo X?**
El resto de los tipos de códigos EIC debes realizarlos en la oficina EIC local:
<https://oficinaeic.esios.ree.es/oficinaEIC>
- **¿Cuánto tarda la validación de un código EIC por parte de la oficina central?**
Actualmente recibimos la confirmación después de una semana tras el envío.
- **Soy un gasista, ¿cómo solicito el código EIC X?**
Una vez registrado en el portal, puedes solicitarlo en el módulo 'Códigos EIC'.