



Red Eléctrica de España digitaliza sus servicios para impulsar la transición energética

- La compañía presenta un nuevo espacio dirigido a los más de 3.000 clientes del operador del sistema: generadores, comercializadores, grandes consumidores, representantes y distribuidores del sistema eléctrico español.
- Este espacio Clientes supone un hito en la transformación digital de 16 servicios que presta y que son clave para impulsar la transición energética como, por ejemplo, la gestión del acceso y conexión a la red, la puesta en servicio de nuevas instalaciones o la participación en el mercado peninsular y en los despaños no peninsulares.
- A lo largo de 2021, Red Eléctrica culminará el desarrollo de esta plataforma única que permitirá a los agentes acceder y realizar de manera telemática, sencilla y ágil las gestiones relacionadas con estos servicios.

Madrid, 19 de noviembre de 2020

Red Eléctrica de España (REE) da un paso más en su apuesta por la digitalización y presenta su nuevo espacio [Clientes](#), una plataforma que va a transformar la forma en la que interactúan sus clientes, más de 3.000 agentes del sistema eléctrico, con 16 servicios que presta desde el operador del sistema y que son clave para impulsar la transición energética en España.

La compañía ha desarrollado esta plataforma para dotar a estos agentes de procesos digitales y flexibles que les permitan realizar con mayor agilidad y de manera telemática los trámites relacionados con estos servicios como, por ejemplo, acceder y conectarse a la red, poner en servicio una instalación, participar en el mercado peninsular o gestionar las medidas eléctricas.

“Estamos ante un proceso de transformación con retos tan importantes como la incorporación de mayor energía renovable, la armonización europea de nuestros servicios y la búsqueda de mayor flexibilidad. Al logro de estos objetivos contribuirán de forma decisiva esfuerzos como este lanzamiento que es, además, un reflejo de la profunda vocación de servicio de Red Eléctrica”, afirma Miguel Duvison, director general de Operación de Red Eléctrica de España.

En la actualidad, la compañía presta estos servicios a 2.000 generadores, 450 comercializadores, 145 consumidores, 105 representantes y 340 distribuidores del sistema eléctrico español. En el último año, Red Eléctrica ha gestionado más de 3.900 solicitudes para el acceso y conexión a la red, ha contribuido a la puesta en servicio 6.500 MW de nueva potencia instalada de generación renovable, ha tramitado más de 5.600 solicitudes en el mercado de producción y más de 70 gestiones de contratos bilaterales físicos, entre otros.

Experiencia digital sencilla y ágil

Red Eléctrica ha concebido esta plataforma para seguir conectada con sus clientes en lo que es importante para ellos y seguir mejorando los servicios que les presta a través del diálogo continuo. De esta manera, para desarrollar el espacio Clientes, la compañía ha realizado un estudio cualitativo de investigación entre una



muestra representativa de sus clientes. El estudio detectó la necesidad de digitalizar el acceso a la información y los procesos de las gestiones relacionadas con los servicios. Del mismo modo, Red Eléctrica ha tenido en cuenta las mejores prácticas que se están extendiendo entre los transportistas y operadores europeos.

“El resultado de este análisis es el espacio Clientes que hoy lanzamos, una plataforma que va a transformar la manera en la que nuestros clientes interactúan con nuestros servicios, ofreciéndoles una experiencia digital adaptada a sus necesidades y expectativas”, añade Santiago Marín, director de Desarrollo del Sistema y Soporte de la Operación de Red Eléctrica de España.

El espacio Clientes, por un lado, recoge información de 16 de los servicios que presta la compañía estructurados de manera homogénea y segmentados por tipología de clientes. Por otro lado, pone a su disposición un portal privado -Portal de Servicios a Clientes-, como punto de acceso único tanto para comunicarse con Red Eléctrica como para centralizar todas las gestiones y trámites relacionados con los servicios que presta. La puesta en marcha de este portal permite simplificar los procesos, unificar el acceso a las aplicaciones, evitar duplicidades de datos, digitalizar las gestiones, ofrecer al cliente un canal único de comunicación y dotarle de mayor control y trazabilidad del estado de sus trámites.

“En definitiva, el espacio Clientes permitirá a los agentes imprimir mayor agilidad en las gestiones necesarias para el éxito de su proyecto, lo que sin duda redundará en un renovado impulso a la transición energética en España”, destaca Santiago Marín.

A lo largo de los próximos meses, Red Eléctrica incorporará progresivamente al portal todas las gestiones relacionadas con el acceso y la conexión a la red, la puesta en servicio de nuevas instalaciones, la gestión de medidas eléctricas, la participación en mercados y despachos, la homologación de centros de control, hasta alcanzar la gestión a través del portal de todos los servicios. El portal culminará su desarrollo en 2021 y, por el momento, las empresas ya pueden darse de alta y emplear el canal único de comunicación, para solventar sus consultas y dudas sobre los servicios y trasladar a la compañía las sugerencias de mejora que detecten.