

**HUERTAS  
SOLARES  
SERVICIOS  
A CLIENTES**

# índice

**04.**

Creamos el concepto de huerta solar.

**06.**

Ventajas de un mantenimiento integral.

**08.**

Servicios de operación.

**10.**

Servicios de mantenimiento.

**16.**

Otros servicios al cliente.

**24.**

Servicios opcionales.

# ACCIONA, rentabilidad, desarrollo y sostenibilidad

ACCIONA es una de las principales compañías españolas, líder global en la promoción, desarrollo y gestión de energías renovables, infraestructuras, agua y servicios. Con un siglo de trayectoria y formada por más de 30.000 profesionales, está presente en más de 30 países de los cinco continentes.

ACCIONA centra su estrategia en el crecimiento económico, el equilibrio medioambiental y el progreso social como ejes de su política de Sostenibilidad, y concede gran importancia al acercamiento y vinculación de la sostenibilidad a las estrategias de negocio por la importante fuente de oportunidades que supone en los sectores en los que la Compañía desarrolla su actividad. ACCIONA despliega su estrategia en este campo a través de un Plan Director de Sostenibilidad, cuyos objetivos buscan contribuir a mejorar la competitividad de la organización y a consolidar su posición como líder en materia de prácticas sostenibles.

ACCIONA tiene el convencimiento de que la innovación es el principal motor del desarrollo, y por eso es una de las claves de su crecimiento. Así mismo, la Compañía tiene el objetivo de reducir paulatinamente su huella climática y liderar la transición hacia una economía baja en carbono. En 2014, las actividades y negocios de ACCIONA evitaron la emisión de más de 16 millones de toneladas de CO<sub>2</sub> a la atmósfera.

Esta apuesta se ve ratificada por la inclusión de la Compañía en reputados índices de sostenibilidad como el Dow Jones Sustainability (DJSI World), FTSE4Good, MSCI Global Climate Index, CDP Climate Performance Leadership Index 2014, CDP Iberia 125 Climate Disclosure Leadership Index 2014 y CDP Supplier Climate Performance Leadership Index.

Prestamos servicio a más de 3.500 clientes

## CREAMOS EL CONCEPTO DE HUERTA SOLAR

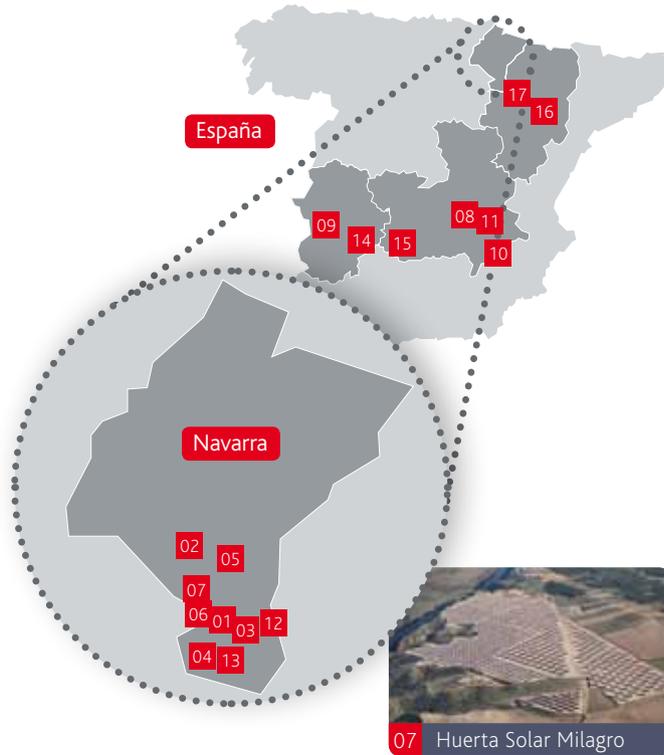
Hace más de trece años decidimos ser pioneros en crear un sistema que permitiera a cualquier persona interesada convertirse en productor de energía solar: nació la huerta solar fotovoltaica.

Hoy gestionamos 17 huertas solares con una potencia conjunta de 46 megavatios nominales (60 MWp), en representación de más de 3.500 clientes. Una idea fructífera que permite

producir anualmente unos 100 GWh de electricidad, equivalentes al consumo de unos 30.000 hogares, sin emitir CO<sub>2</sub> y en armonía con el medio ambiente.

///// HUERTAS SOLARES GESTIONADAS POR ACCIONA SOLAR					
	AÑO CONSTRUCCIÓN	COMUNIDAD	POTENCIA INSTALADA (NOMINAL kW)	Nº SEGUIDORES	
Arguedas I	2003 - 2004	Navarra	800	160	
Sesma	2003 - 2006	Navarra	1.310	262	
Arguedas II	2005	Navarra	1.680	336	
Cintruénigo	2005	Navarra	1.155	231	
Rada	2005	Navarra	1.300	280	
Castejón	2005	Navarra	2.000	400	
Milagro	2006	Navarra	7.243	889	
Socuéllamos	2007	Castilla-La Mancha	1.975	395	
Aldea del Conde	2007	Extremadura	4.950	450	
Albatana	2008	Castilla-La Mancha	1.400	280	
Munera	2008	Castilla-La Mancha	1.535	307	
Bardenas	2008	Navarra	7.490	1.378	
Corella	2008	Navarra	8.022	932	
Castuera	2008	Extremadura	3.993	363	
Almadén	2006 - 2008	Castilla-La Mancha	400	80	
Ariéstolas	2007	Aragón	99	9	
Tauste	2011	Aragón	264	13	
<b>TOTAL</b>			<b>45.719</b>	<b>6.765</b>	

## En cuatro Comunidades Autónomas





Agilent  
CE  
Model: 115  
Serial: 100-100-100-100  
Date: 10/10/10  
Lot: 100-100-100-100



AVVERTENZE  
ATTENZIONE  
DANGER  
ATTENTION

ECO  
by  
PULTECH

Nos ocupamos de todo, para su tranquilidad

## **LAS VENTAJAS DE UN MANTENIMIENTO INTEGRAL**

Mantenimiento integral implica una larga relación de servicios técnicos, administrativos, financieros y fiscales encaminados todos ellos a un único objetivo: la tranquilidad y confianza de nuestros clientes.

Nos ocupamos de todo, para que el cliente no tenga que preocuparse de nada. Esa podría ser en síntesis la filosofía del mantenimiento integral que ACCIONA ofrece a sus clientes de huertas solares.

Llevamos a cabo todas las tareas necesarias para que su instalación funcione de

forma óptima, produzca energía y la inyecte a la red eléctrica.

Controlamos todo el proceso de producción, detectando y resolviendo cualquier incidencia que pudiera producirse.

Y le prestamos todos los servicios administrativos

relacionados con las instituciones, compañías distribuidoras, aseguradoras y otras entidades vinculadas a su actividad como productor fotovoltaico.

Para asegurar un funcionamiento perfecto

## SERVICIOS DE OPERACIÓN

La operación de una huerta solar conlleva diversas actividades destinadas a asegurar el correcto funcionamiento de la instalación, desde la captación de la energía solar en los paneles hasta la entrega a la red de la electricidad generada.

- **Control presencial** con personal fijo en planta.
- **Control remoto** a través del Centro de Control de Energías Renovables (CECOER) de ACCIONA.
- **Lectura de producciones** directa en contadores o gestión de teledada (para instalaciones de más de 15 kW).
- **Análisis de producción** diaria, semanal, mensual y anual de cada instalación para detectar posibles desviaciones.
- **Detección inmediata de incidencias** en producción para su resolución en el menor tiempo posible.
- **Seguimiento de datos meteorológicos** para programar el mantenimiento y optimizar la producción.
- **Atención y control de accesos.**
- **Gestión medioambiental** en materia de normativa, afección al entorno natural, residuos, etc.
- **Control de vegetación.**
- **Análisis y gestión de consumos** eléctricos de los equipamientos comunes.
- **Atención de alarmas y seguridad** nocturna con personal de presencia directa.
- **Visitas de clientes** que deseen conocer su instalación sobre el terreno y las operaciones vinculadas a la misma.







Óptimas condiciones durante toda la vida útil

## **SERVICIOS DE MANTENIMIENTO**

Una instalación fotovoltaica, como cualquier equipamiento industrial, requiere de un mantenimiento permanente, con el fin de que mantenga óptimas sus condiciones de funcionamiento durante toda su vida útil.

Este mantenimiento se realiza tanto con carácter preventivo, para evitar posibles incidencias antes de que se produzcan, como de manera correctiva,

sustituyendo o reparando los elementos requeridos con las mínimas interferencias en la producción. Contamos para ello con un equipo humano integrado por

unas veinte personas altamente cualificadas y experimentadas en estas funciones.

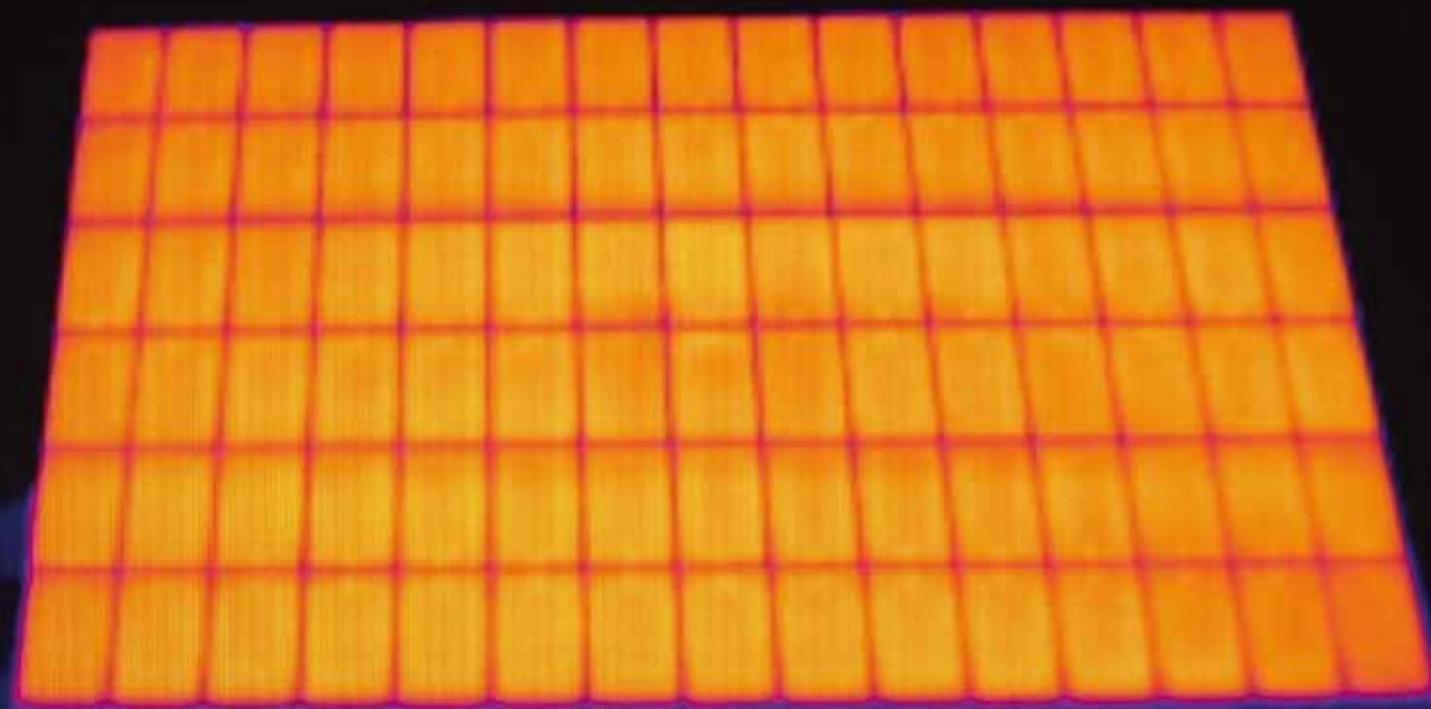


## Mantenimiento preventivo

El **Plan de Mantenimiento Preventivo** establece una serie de actuaciones programadas para tratar de asegurar en lo posible el óptimo funcionamiento de las huertas solares.

Entre estas actuaciones cabe destacar las siguientes:

- Mantenimiento eléctrico y mecánico **de elementos fundamentales del campo fotovoltaico:**
  - Sistemas de seguimiento
  - Estructuras de anclaje
  - Armarios eléctricos
  - Inversores
  - Sistemas de comunicación
  - Estación meteorológica
- Mantenimiento **de centros de transformación y subestaciones.**
- Mantenimiento **de instalaciones comunes:** centros de control, vallados perimetrales, sistemas de extinción de incendios, control de vegetación, etc.
- Revisión de instalaciones para garantizar su perfecta **simetría solar** (óptimo posicionamiento).
- Generación de **informes técnicos** y revisión y **verificación de componentes y equipos.**
- **Inspecciones periódicas obligatorias** trianuales en media tensión y quinquenales en baja tensión.





## Mantenimiento predictivo (control termográfico)

La termografía o utilización de cámaras térmicas capaces de fotografiar diferencias de temperatura en los objetos mediante la captación de sus emisiones infrarrojas, es una tecnología avanzada muy útil para detectar posibles defectos en los paneles fotovoltaicos.

No todas las células fotovoltaicas funcionan perfectamente durante toda su vida útil. Algunas pueden presentar defectos que surgen a lo largo del tiempo y que no son perceptibles a simple vista.

Por ello, dentro de nuestro Plan de Mantenimiento Predictivo, en ACCIONA Solar realizamos anualmente una fotografía térmica de cada uno de los cerca

de siete mil seguidores instalados en las huertas solares. Ello nos permite detectar posibles defectos en el campo solar o en las conexiones eléctricas.

La detección temprana de tales defectos conlleva ventajas muy importantes tales como:

- Posibilitar el **seguimiento en el tiempo** de las incidencias detectadas.

- Analizar la conveniencia de iniciar **negociaciones de garantía con los fabricantes** de los módulos defectuosos.
- Anticipar y **reducir el tiempo de posibles reparaciones.**
- Sustitución temprana de módulos deteriorados para **reducir al máximo la pérdida de rendimiento.**



## Mantenimiento correctivo

Tiene como misión resolver lo antes posible y de la forma más eficiente aquellas incidencias que no han podido prevenirse con antelación. Un servicio al que destinamos importantes recursos humanos y técnicos.

Nuestro Servicio de Mantenimiento Correctivo incorpora, entre otras, las siguientes capacidades y prestaciones:

- **Departamento técnico propio**, que actúa en total coordinación con el personal de campo.
- **Equipos presenciales** en cada huerta solar que permiten minimizar el tiempo de respuesta en la solución de averías.
- Atención de **incidencias de media y alta tensión** en celdas, transformadores y subestaciones, para garantizar al máximo la evacuación de la energía a la red.
- **Análisis** de averías, preparación de **valoraciones** y gestión de **garantías**.
- Disponibilidad de **almacén central propio** y gestión de almacenes y repuestos en cada huerta solar, con amplio stock de paneles fotovoltaicos que facilitan su rápida sustitución.
- **Máxima cobertura de proveedores** con condiciones de compra preferentes y atención de suministro.
- **Respuesta ante modificaciones normativas** de contenido técnico.
- **Tramitación de seguros** y partes de incidencias en representación del cliente.

Máxima información, máxima atención

## OTROS SERVICIOS AL CLIENTE

La gestión integral que llevamos a cabo incluye asimismo un amplio repertorio de servicios al cliente, orientados a mantenerle informado sobre su instalación, y a realizar en su nombre numerosas gestiones administrativas, necesarias para el correcto desempeño de esta actividad.

En ACCIONA Solar informamos puntualmente al cliente de la marcha de su instalación, tanto en lo relativo a la producción en diferentes períodos, como a posibles incidencias que se hayan podido registrar en relación con la misma.

Pero también sabemos que su tiempo es importante. Por ello, nos ocupamos de

realizar en su nombre todas las gestiones administrativas y burocráticas necesarias, de forma que confíe en nosotros la gestión del papeleo que su instalación fotovoltaica lleva aparejado.

Estos servicios de información y tramitación comprenden, en síntesis, temas como los siguientes:

- Atención al cliente telemática, telefónica y presencial con 100% de disponibilidad.
- Envío de avisos y comunicaciones.
- Tramitación de gestiones contables y fiscales.
- Representación ante organismos públicos, comercializadoras y distribuidoras.
- Control y tramitación de incidencias de facturación.
- Cobertura de asociaciones fotovoltaicas sectoriales.
- Aplicación web específica para clientes.

En las páginas siguientes le ofrecemos más detalles sobre los Servicios al Cliente que presta ACCIONA Solar.









## Atención al cliente

Nuestro Servicio de Atención al Cliente (SAC) estará encantado de responder a todas sus consultas, a través de las diferentes modalidades de contacto que hemos establecido para su comodidad.

Cómo contactar  
con ACCIONA Solar



### En nuestras oficinas

Avda. Ciudad de la Innovación, 5  
31621 Sarriguren (NAVARRA)  
Lunes a jueves de 8,30 a 17.30.  
Viernes de 8,00 a 15,00.



Por teléfono:  
**948 166 800**

Lunes a jueves: 8,30 a 17.30.  
Viernes: 8,00 a 15,00.



Por fax:  
**948 166 801**



Por correo electrónico  
**sacsolar@acciona.com**

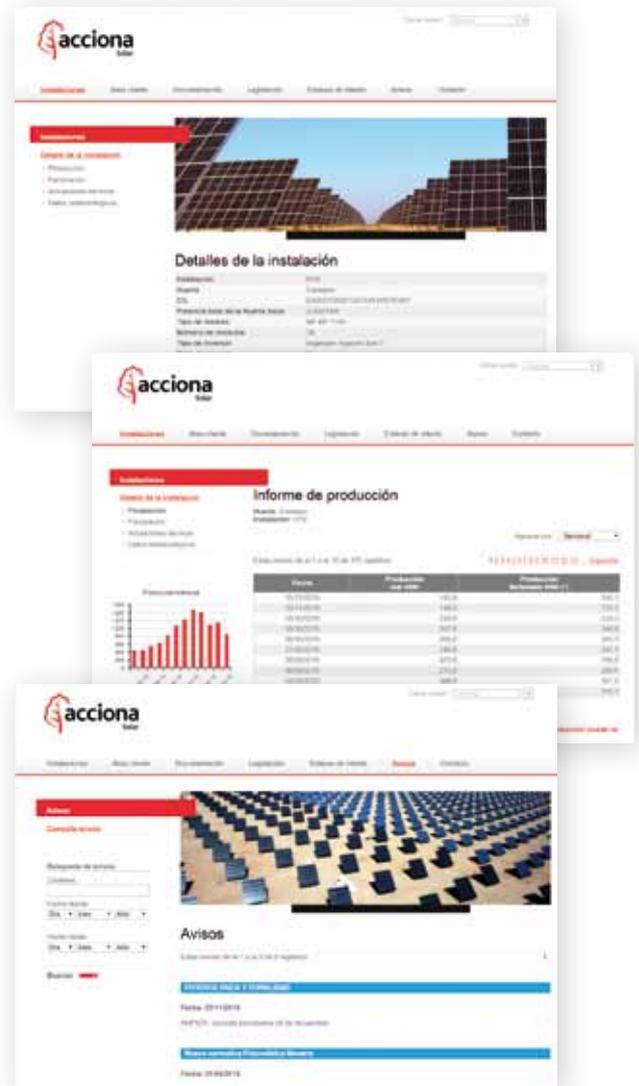


Web exclusiva clientes  
**www.accionasolar.es**

## www.accionasolar.es

La web exclusiva de clientes de ACCIONA Solar es un canal permanente de información sobre su instalación. Navegue por sus páginas y conozca multitud de detalles disponibles sólo a un clic.

- Producción semanal, mensual y anual.
- Facturación mensual y anual.
- Actuaciones técnicas.
- Datos meteorológicos.
- Comunicaciones y avisos.
- Servicio de Atención al Cliente.
- Consultas e informes.
- Documentación y legislación.
- Otros enlaces de interés.





Le evitamos todo el papeleo

## Gestiones administrativas

Las Administraciones Públicas y las compañías distribuidoras y comercializadoras de electricidad requieren de numerosas gestiones que realizamos para nuestros clientes.

### ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

- Balance Energético Anual.
- Información tecnológica.
- Legalización de cambios de titularidad.
- Encuestas del Instituto Nacional de Estadística.
- Inspecciones de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC).
- Requerimientos oficiales.

### SEGUROS

- Negociación con la aseguradora.
- Tramitaciones.
- Gestiones administrativas.

### COMPAÑÍAS DISTRIBUIDORAS

- Revisión de coeficiente de pérdidas.
- Gestión de peajes de acceso.
- Legalización de cambios de titularidad.
- Atención a requerimientos.





## CAMBIO DE COMERCIALIZADORA

- Tramitación del cambio.
- Atención a requerimientos de la comercializadora.
- Gestión de auto-facturas.

## TRÁMITES CONTABLES Y FISCALES

- Realización y legalización de libros contables obligatorios.
- Liquidaciones trimestrales y anuales de IVA.

- Liquidación anual de operaciones con terceros.
- Declaración trimestral de retenciones IRPF.
- Autoliquidaciones y pagos fraccionados del Impuesto sobre el Valor de la Producción.
- Otras obligaciones contables y fiscales.
- Nuevas obligaciones normativas.

## FACTURACIÓN

- Control personalizado para cada cliente.
- Seguimiento de facturación.
- Control de desvíos de facturación, según producción registrada por ACCIONA Solar.
- Apertura de incidencias a la comercializadora de último recurso.
- Seguimiento de incidencias hasta su resolución.

## SERVICIOS OPCIONALES

Sabemos que no todos los clientes son iguales. Por ello, para adaptarnos lo más posible a sus necesidades, ofrecemos una serie de servicios opcionales, adicionales a los establecidos en los contrato-tipo que regulan nuestra relación con la mayoría de nuestros clientes.

Contacte con nosotros si está interesado en servicios tales como los siguientes:

- Informes técnicos específicos.
- Auditorías técnicas.
- Limpieza de paneles fotovoltaicos.
- Implantación de sistemas de monitorización.
- Actualizaciones tecnológicas.
- Cambios de titularidad.







## Calidad certificada

Varios galardones a la excelencia han reconocido nuestro trabajo. Pero nuestro principal estímulo es la satisfacción de nuestros clientes. Gracias por confiar en nosotros.









 **acciona** WORLD

Acceda a **ACCIONA World** capturando el código QR desde un iPad.

© OCTUBRE 2015 ACCIONA S. A.  
Todos los derechos reservados.



Avda. Ciudad de la Innovación, 5  
31621 Sarriguren  
(Navarra). España



[www.acciona.com](http://www.acciona.com)