



Guía rápida de usuario  
Manual de aplicación  
para **administradores**  
**de fincas y gestorías**

# Índice

1. Registro en la aplicación para administradores de fincas y gestorías	3
2. Acceso y pantalla de inicio	4
3. Asignación de nuevos clientes	5
3.1 Documentos de asignación clientes para gestorías	6
3.2 Documentos de asignación clientes para administradores de fincas	7
4. Búsqueda clientes	8
5. Gestiones desde el perfil cliente	9

## 1. Registro en la aplicación para administradores de fincas y gestorías

### Registro en Aplicación Gestorías y Administradores de fincas

**Datos contacto profesional**

(\*) Tipo de persona:  Particular  
 Empresa

(\*) Tratamiento:  Sr.  
 Sra.

(\*) Nombre:

(\*) Apellido1:

Apellido2:

(\*) Tipo de documento:

(\*) Número:   
Sin puntos ni guiones. Ejemplo: 01223334A

**Datos de contacto**

(\*) Email:

(\*) Repite email:

(\*) Teléfono de contacto:

Teléfono 2:

(\*) Idioma:


**Datos de acceso**

(\*) Email:

(\*) Contraseña:   
Mínimo 6 caracteres.

Seguridad de la contraseña

(\*) Confirmar contraseña:

(\*) Captcha:  No soy un robot   
reCAPTCHA  
Privacidad · Términos

**Información básica sobre Protección de Datos Personales**

Le informamos que los datos de contacto profesional recabados en este formulario web serán tratados por Naturgy Iberia, S.A., en su condición de responsable del tratamiento, con la finalidad de mantener una relación profesional con usted, en su condición de empresario individual o profesional liberal, o con la persona jurídica en la que usted presta sus servicios.

Usted tiene derecho a acceder, rectificar y suprimir sus datos, limitar y oponerse al tratamiento, a la portabilidad de sus datos, así como a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas como se explica en nuestra [Política de Privacidad](#), donde encontrará información adicional y detallada sobre Protección de Datos.

El administrador de fincas/gestor debe acceder a:

[www.naturgy.es/altagestor](http://www.naturgy.es/altagestor)

para poder darse de alta en el **Área privada de Naturgy**.

Si los datos son correctos, tras “Enviar” el formulario, recibirá un primer email para confirmar la dirección de correo indicada y otro segundo email de bienvenida en Área privada.

Es imprescindible realizar el alta en la aplicación antes de la petición de asignación de clientes.

## 2. Acceso y pantalla de inicio

**1** Aplicación gestorías y administradores

Email

Contraseña

Iniciar sesión

¿Has olvidado la contraseña?

¿No tienes cuenta? [Regístrate aquí](#)

**¿Cómo acceso a Área Clientes para gestorías/administradores?**

- Este acceso es solo para **gestores energéticos o administradores de fincas** que deseen gestionar los contratos de sus clientes.
- Tu **usuario de acceso** como gestor energético o administrador de fincas es **el e-mail** con el que te registraste. Si no estas registrado hazlo [aquí](#).
- Una vez te registremos como gestor energético o administrador de fincas, **recibirás dos e-mails**:
  - 1º e-mail de **verificación** de tu cuenta de correo electrónico.
  - 2º e-mail de **bienvenida** te permitirá acceder a Área Clientes con tu usuario y contraseña de gestor/administrador.

[¿Sigues con problemas para acceder?](#)

**1** Una vez dado de alta, el administrador de fincas/gestor deberá acceder a:

<https://areaprivada.naturgy.es/ovh-web/LoginGestor.gas>

para gestionar los contratos de energía de los clientes que desee administrar.

**2** Para dar de alta nuevos clientes, el usuario debe enviar por **SAUC** o al email [gestoriasyaaff@naturgy.com](mailto:gestoriasyaaff@naturgy.com) la siguiente documentación:

Email exclusivo para asignarte clientes, para otras consultas:

[www.naturgy.es/negocios\\_y\\_autonomos/ayuda/contacto](http://www.naturgy.es/negocios_y_autonomos/ayuda/contacto)

### Gestorías

- Copia del NIF/NIE del gestor (solo la primera vez se asigne algún cliente).
- Copia del NIF/NIE del cliente (uno por cada cliente a dar de alta).
- Formulario autorización permisos (uno por cliente a dar de alta)
- Modelo cesión de datos (solo la primera vez se asigne algún cliente).

### Administradores de fincas

- Copia del NIF/NIE del Administrador (solo la primera vez se asigne algún cliente).
- Copia del NIF/NIE del cliente (uno por cada cliente a dar de alta).
- Modelo Cesión de datos (solo la primera vez se asigne algún cliente).
- Declaración responsable del administrador de fincas.

### Asignación y gestión de clientes

Selecciona una de estas opciones:

**Asignar nuevos clientes**

Puedes solicitar la asignación de nuevos clientes a tu cartera a través de SAUC o al email [gestoriasyaaff@naturgy.com](mailto:gestoriasyaaff@naturgy.com)

**2** Debes preparar la [documentación requerida](#) antes de solicitar la asignación.

**Gestionar clientes**

A través de esta opción puedes gestionar todos los datos de tus clientes asignados en función del nivel de permisos que solicitaste.

Gestionar clientes

## 3. Asignación de nuevos clientes

### 3.1 Documentos de asignación clientes para gestorías

Formulario de autorización permisos (uno por cliente a dar de alta).



#### Formulario de autorización a Gestores Energéticos

**3** contrato de gas y/o electricidad número/s (Incluir en Anexo I) que tiene suministro de energía en los puntos de suministro del inmueble sito en (Incluir dirección exacta, CUPs Electricidad y/o gas en Anexo I) (Poderdante), con NIF/DNI /CIF , con

(Sólo cumplimentar si Poderdante es persona jurídica.)

**4** Representado en este acto por Sr./Sra en virtud de la escritura de poderes otorgada o en fecha ante el Notario, con NIF/DNI bajo el número de su protocolo/ o en tanto que Presidente de la Comunidad de Propietarios en virtud del acta de nombramiento como presidente de la comunidad. -

**AUTORIZA**

**5** A para que pueda realizar vía online mediante la figura de "administrador del contrato" las siguientes consultas relacionadas con los contratos desuministro anteriormente descritos:

- Consulta de datos personales
- Consulta de datos de contacto
- Consulta de preferencias
- Consulta de datos de acceso
- Consulta de contratos
- Consulta y descarga de facturas
- Consulta de consumos
- Crear solicitudes de información
- Crear reclamaciones
- Consulta de avisos

A los anteriores efectos **SOLICITA**

a Naturgy Iberia, S.A. que permita a la persona autorizada a llevar a cabo a través de la aplicación Área Clientes las consultas para los que ha sido autorizada.

Y para que así conste firma la presente autorización, en , el

PODERDANTE (CLIENTE) AUTORIZADO (GESTOR)

Fdo. Fdo.1

Deberá enviarse por **SAUC** o al email [gestoriasyaaff@naturgy.com](mailto:gestoriasyaaff@naturgy.com) la siguiente documentación:

- Copia del NIF/NIE del gestor (solo la primera vez se asigne algún cliente).
- Copia del NIF/NIE del cliente (uno por cada cliente a dar de alta).
- Formulario autorización permisos (uno por cliente a dar de alta)
- Modelo cesión de datos (solo la primera vez se asigne algún cliente).

**3** **Datos del cliente** (Poderdante), que autoriza al gestor al acceso de sus datos vía online.

**4** **Adicionalmente** y solo en el caso de que el cliente sea una persona jurídica, deberán indicarse los **datos de la persona que representa a la entidad jurídica (cliente)**.

**5** **Datos del gestor** (autorizado) que podrá acceder a los datos de su cliente.

## 3.1 Documentos de asignación clientes para gestorías

### Modelo de cesión de datos



#### DECLARACIÓN DE CUMPLIMIENTO EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS

El Gestor Energético/Administrador de Fincas reconoce que para poder gestionar los contratos de energía de sus clientes debe registrarse previamente en la herramienta Área Clientes para gestorías y administradores de Naturgy Iberia, S.A. (en adelante "Naturgy"), debiendo aportar una serie de documentación que contiene información de carácter personal, lo que implica una cesión de datos personales por parte del Gestor Energético/Administrador de Fincas a Naturgy.

Los datos personales objeto de cesión se refieren a datos identificativos (NIF/CIF/NIE) de clientes en el caso del Gestor Energético, y datos identificativos (NIF/CIF/NIE) del presidente de la Comunidad de Propietarios, así como aquellos datos identificativos que figuren en el formulario de autorización o en el acta de la Comunidad de Propietarios, en el caso del Administrador de Fincas. Al respecto, el Gestor Energético/Administrador de Fincas declara contar con una base de licitud para tratar los datos personales objeto de cesión, así como para cederlos a Naturgy con la finalidad de que ésta puede comprobar que el Gestor Energético/Administrador de Fincas ha sido autorizado para gestionar los contratos energéticos que sus clientes tienen activos con Naturgy.

Concretamente, el Gestor Energético/Administrador de Fincas garantiza a Naturgy la procedencia lícita de los datos personales cedidos, que éstos se han obtenido cumpliendo con los requisitos establecidos en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27, de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal y garantía de los derechos digitales, y que se han cumplido cualesquiera otras exigencias que, para la cesión de dichos datos personales, se establecen en la normativa vigente de protección de datos.

<b>6</b>	En nombre y representación de _____:
<b>7</b>	Nombre y apellidos: _____ Cargo: _____ Fecha: _____

**6** Debe indicarse el **nombre de la gestoría** que aparezca en el NIF/NIE.

**7** Datos de la **persona física que representa a la gestoría**. Preferiblemente coincidente con la persona declarada en el formulario de autorización.

## 3.2 Documentos de asignación clientes para administradores de fincas

### Declaración responsable del administrador de fincas



#### Declaración responsable Administrador de Fincas para gestión de contratos de CCPP

8 D/Dña \_\_\_\_\_, mayor de edad, con DNI \_\_\_\_\_, Administrador de Fincas con nº de Colegiado \_\_\_\_\_, empleado de la empresa de Administración de Fincas \_\_\_\_\_ con CIF \_\_\_\_\_, en calidad de representante debidamente nombrado por Comunidades de Propietarios que se indican en el Anexo I adjunto en condición de Administrador.

#### DECLARA

Que ha sido designado Administrador de Fincas de las Comunidades de Propietarios (en adelante CCPP) citadas en el Anexo I y, en su virtud, cuenta con autorización de las mismas conforme a los términos establecidas en la Ley 49/1960 de 21 de julio sobre Propiedad Horizontal, para realizar las siguientes actuaciones relativas a los contratos de suministro de electricidad y gas que dichas Comunidades de Propietarios tienen suscritos con Naturgy Iberia S.A:

- Consulta de datos personales
- Consulta de datos de contacto
- Consulta de preferencias
- Consulta de datos de acceso
- Consulta de contratos
- Consulta y descarga de facturas
- Consulta de consumos
- Crear solicitudes de información
- Crear reclamaciones
- Consulta de avisos
- Consulta de datos de cobro

Y para que así conste firma la presente declaración en \_\_\_\_\_, el \_\_\_\_\_.

Firma, Nombre y apellidos del Administrador

Fecha Firma: \_\_\_\_\_



#### ANEXO I

Tipo energía (gas/eletricidad)	CUPS	Nº Contrato	Dirección	C.P.	Municipio	Provincia

Firma, Nombre y apellidos del Administrador

Fecha Firma: \_\_\_\_\_

Deberá enviarse por **SAUC** o al email **gestoriasyaaff@naturgy.com** la siguiente documentación:

- Copia del NIF/NIE del Administrador (solo la primera vez se asigne algún cliente)
- Copia del NIF/NIE del cliente (uno por cada cliente a dar de alta)
- Modelo cesión de datos (solo la primera vez se asigne algún cliente)
- Declaración responsable del administrador de fincas

8 **Datos del administrador de fincas**, la razón social debe coincidir con copia del NIF/NIE (escaneados)

9 Debe indicarse los **datos de las comunidades de propietarios** a las cuales se desea acceder a sus datos. Los datos deben coincidir con los facilitados del NIF/NIE cliente (Comunidad de propietarios).

- El cliente debe disponer de un contrato activo con Naturgy Iberia. S.A.

## 4. Búsqueda clientes

### Modelo de cesión de datos



### Asignación y gestión de clientes

Selecciona una de estas opciones:

#### Asignar nuevos clientes

Puedes solicitar la asignación de nuevos clientes a tu cartera a través de SAUC o al email [gestoriasvaaff@naturgy.com](mailto:gestoriasvaaff@naturgy.com).

Debes preparar la [documentación requerida](#) antes de solicitar la asignación.

#### Gestionar clientes

A través de esta opción puedes gestionar todos los datos de tus clientes asignados en función del nivel de permisos que solicitaste.

10

[Gestionar clientes](#)

### Búsqueda de clientes asignados

Rellena los campos necesarios y pulsa "Buscar" para localizar clientes

Filtrar mis clientes asignados y registrados

Nº de contrato:

11

Tipo de documento:

Selecciona ▼

Empresa o apellidos:

Número:

Sin puntos ni guiones.

### Confirmación de acceso

El cliente con NIF  no dispone de una cuenta de usuario en el Área clientes. Se procederá a crearle un acceso exclusivo para su administración. Este acceso tiene las siguientes limitaciones:

- Las notificaciones sólo pueden ser enviadas al Administrador de Contratos.
- No podrá modificar los datos de acceso de su cliente.

¿Desea crear un acceso exclusivo para la gestión de su cliente?

12

[Volver](#)
[Crear acceso de gestión](#)

10 Para gestionar los clientes dados de alta, debe hacer clic en “**Gestionar clientes**” en la pantalla de inicio.

11 En esta sección el administrador de fincas/ gestor podrá realizar una **búsqueda de un cliente** por número de contrato, por NIF o por nombre.

12 Tened en cuenta, que para los casos en los que los clientes no tengan una cuenta de usuario, saldrá el siguiente mensaje. Estamos creando un acceso directo a sus datos sin que el cliente tenga cuenta, hay que hacer clic en **Crear acceso de gestión**.



## 5. Gestiones desde el perfil cliente

**Búsqueda de clientes asignados**

Rellena los campos necesarios y pulsa "Buscar" para localizar clientes

Filtrar mis clientes asignados y registrados

**Nº de contrato:**   
 **Tipo de documento:**   
 **Empresa o apellidos:**

**Resultado de la búsqueda**

A continuación le mostramos la lista de clientes que usted tiene asignados en su cartera. Pulsa sobre el nombre del cliente para acceder al Área clientes de su cliente asignado.

Nombre cliente	Documento	Destinatario comunicaciones	Acción
Apellido Apellido, Nombre	00000000A	Cliente y Administrador de contratos	Desasignar / Acceder

**12** Para que el administrador de fincas/gestor pueda gestionar sus clientes de manera online a través de la aplicación, ha de acceder al **Área Privada** con el perfil de su cliente.

Para ello, sólo tendrá que hacer clic sobre el **nombre o sobre el NIF de su cliente**.

Al hacer clic sobre el nombre o el NIF, el administrador/gestor irá a la **vista de Área Privada del cliente**.

**13** El administrador de fincas/gestor también podrá desasignarse sus clientes, cuando deje de ser su administrador.

**14** Recuerda que si en un mismo CIF tienes varios puntos de suministro, te aparecerá un desplegable por el que podrás desplazarte, adicionalmente podrás buscar más puntos de suministro haciendo clic en el botón de "Buscar".

**Facturas**

**14** Información correspondiente a tu dirección:

- ESTACION HERRA-1 8 3a's. 1a' nivel
- ESTACION HERRA-1 3. 1a 3a's. 1er nivel
- ESTACION HERRA-1 04 4 Capigema
- ESTACION HERRA-1 4. 1a 3a's. 1er nivel
- ESTACION HERRA-1 3 3a's. 1er nivel
- ESTACION HERRA-1 7 3a's. 1er nivel

Selecciona otra dirección puntos de suministro

Buscar

**15** Si tienes alguna **consulta sobre las facturas** a las que tengas acceso puedes llamar al **900 850 880**.

**16** Para ver las facturas en la herramienta no es necesario darse de alta en la factura online. Si no necesitas activarla, da a la opción "Activar más tarde".

Si por el contrario **necesitas activar la factura online**, puedes escribir al email [profesionales@naturgy.com](mailto:profesionales@naturgy.com) o llamar al **900 850 880** para solicitarla.

**Naturgy** 