



Ficha de producto **Tarifa Plana Zen.**

Con Naturgy, estarás tranquilo porque todos los meses vas a pagar lo mismo.

Por qué con Naturgy

- **Control y estabilidad del gasto.**
- **Asistencia en menos de 3 horas.**
- **Energía comprometida con el planeta.**



Descripción

Una cuota mensual personalizada, que incluye los conceptos propios de la energía durante 12 meses, sin regularización anual ni cobro de excesos. La cuota se calcula a partir del consumo de los últimos 12 meses. Si en el año curso se supera el 30% del consumo pactado en luz, o 50% en gas, Naturgy se reserva el derecho a traspasar el contrato a la tarifa de referencia (Tarifa Por Uso).



Público

Dirigido a clientes que busquen la tranquilidad de **saber cuánto pagarán por la energía cada mes**, sin complicaciones.



Canales

- Canal presencial.
- Canal digital.
- Canal telefónico.
- Tiendas Naturgy de todo el territorio nacional.



Mensajes a comunicar

- **Sin complicaciones.**
Una cuota mensual todo incluido.
- **Personalizada.**
Exclusiva para ti en base a tu consumo anual.
- **Sin sorpresas.** Garantizada durante 12 meses. Evita posibles sobresaltos por fluctuaciones que se produzcan el mercado. Y sin regularización al finalizar el periodo.
- **Energía respetuosa con el planeta**

La tranquilidad de pagar lo mismo de luz y de gas cada mes, con una tarifa personalizada.

Ficha de producto **Tarifa Plana Zen.**

Características

Una única cuota mensual asegurada para luz, gas y servicios.

El cliente elige qué **combinaciones de productos** desea.

Libertad para cambiar de producto. En función del producto al que quiera cambiar, el nuevo puede conllevar cambio de tarifa ATR.

Gas neutro y electricidad 100% renovable con garantías de origen.

Sin regularización al finalizar el año, por diferencia entre el real y el consumo base, **ni cobro por excesos.**

Sin penalización por baja anticipada: si el cliente se da de baja o cambia de producto antes del fin de los 12 meses, se efectuará la regularización, consistente en una liquidación entre lo facturado y lo devengado según producto de referencia (en ambos sentidos). Sin embargo, no se aplicará ninguna penalización.

Si el cliente excede en un 30% su consumo base de luz o en un 50% el de gas, Naturgy entenderá que ha cambiado su patrón de consumo y podrá cambiarle al producto de referencia establecido en contrato.

Totalmente personalizada por contrato, en base al consumo anual.

Incluye todos los conceptos de factura excepto elementos con periodicidad no mensual de la empresa distribuidora (p.ej., inspección periódica).

Producto de 12 meses.
Facturación mensual a día fijo del mes.

Renovación de contrato. En el momento de la renovación se calculará la nueva cuota.

Precios

Los precios los podrá consultar en su **factura**, en www.naturgy.es o llamando al teléfono de Atención al Cliente **900 100 251.**

Productos

SAP	Familia	Nombre en SSII Marzo	Tarifa ATR
41333	Plana	Tarifa Plana Luz	2.0A/2.0DHA
21137	Plana	Tarifa Plana Gas 3.1	3.1
21138	Plana	Tarifa Plana Gas 3.2	3.2

Ventajas

Sencillez **Mismo importe** cada mes en la factura.

Adaptabilidad Tú eliges los **productos y servicios** que necesitas junto a la Tarifa Plana en la contratación.

Estabilidad Mantiene el precio durante **12 meses**, por lo que no se verá afectado por las subidas y bajadas del coste del kWh.

Sin compromiso **Sin permanencia**, penalizaciones, etc...

Sin sorpresas **Sin regularización** por consumo, penalización, etc..

Libertad Si la tarifa escogida no se adapta a tus necesidades, puedes **cambiarte a otra de nuestras tarifas de referencia cuando quieras y sin coste adicional.** Sólo se llevará a cabo la regularización (cargo o abono) por baja anticipada.

La cuota es fija durante **12 meses** excepto por actualización de conceptos regulados. A estos precios les serán añadidos los impuestos indirectos y el impuesto eléctrico.

Agilidad y control Tienes la opción de darte de alta en el Área Clientes donde podrás realizar gestiones sin pérdida de tiempo, desde, dónde y cuando quieras.

Herramientas de ayuda a la venta

Calculadora.

Estará a disposición del cliente la calculadora que comunica al cliente su **cuota personalizada**.

En la contratación **se informará del consumo base**, los umbrales de consumo a partir de los cuales se considerará cambio de patrón de consumo.

Periódicamente, en cada factura, se le comunica al cliente, por SMS, e-mail y avisos en Área Cliente cómo va con **respecto al consumo máximo cubierto por su cuota**. (a futuro, no disponible en el momento de lanzamiento del producto en marzo).

Si sobrepasa el consumo máximo cubierto por la cuota se informa al cliente de que **ha cambiado su patrón de consumo** (no se cobran consumos extra) (a futuro, no disponible en el momento de lanzamiento del producto en febrero).

Un mes antes de la renovación se le comunica la **nueva cuota**, así como el nuevo consumo anual de referencia.

El cliente introduce la dirección de su vivienda o CUPS y **se simula el importe de su factura en un mes tipo**. Se detalla el consumo utilizado (consumo base), la cuota fija

Preguntas más frecuentes

¿En qué consiste Tarifa Plana Zen?

• Calculamos una cuota personalizada para ti, teniendo en cuenta tu consumo en los últimos 12 meses. Mantendremos la cuota durante 12 meses, sin regularizaciones ni cobro por excesos de consumo siempre que realices un consumo responsable y no superes el consumo realizado el año anterior en más de un 30% en electricidad o 50% en gas.

¿Qué incluye la cuota?

- Término fijo/potencia.
- Término variable/energía activa.
- Importe de alquiler de contador (si el contador es de alquiler).
- Canon finca periódico en gas.
- Impuestos especiales (impuesto de hidrocarburos / impuesto eléctrico).
- IVA o IGIC o IPSI.

¿Qué pasa si supero el consumo del año anterior? (a partir de abril)

En cada factura te informaremos de cómo va tu consumo con respecto al consumo del año anterior y, si prevemos que vas a superar el consumo en más de un 30% en electricidad o un 50% en gas, te avisaremos también vía SMS e e-mail.

En caso de superar el consumo máximo nos reservamos el derecho a traspasar tu contrato a la tarifa de referencia (Por Uso Luz y Por Uso Gas).

¿Qué pasa al finalizar los 12 meses?

No tienes que hacer nada. Al finalizar los 12 meses calcularemos tu nueva cuota para los 12 meses siguientes en base al consumo real del año anterior.

¿Quién puede contratar la Tarifa Plana?

Los suministros de electricidad con potencia contratada hasta 10 kW y, a partir de la entrada en vigor de los nuevos peajes de electricidad, se amplía a todos los suministros con potencia contratada hasta 15 kW.

¿Tiene permanencia?

Puedes darte de baja o cambiar el producto en cualquier momento. Si lo haces antes del fin de

los 12 meses, regularizaremos tu facturación calculando cuánto habrías pagado con la tarifa de referencia y cuánto has pagado con la tarifa plana hasta el momento y emitiremos una factura con la diferencia (a pagar o a devolver).

¿Y si quiero volver a mi Tarifa Por Uso?

¿Y si quiero cambiar a Tarifa Noche?

La Empresa Distribuidora sólo permite un cambio de condiciones en la tarifa de acceso de ATR contratada al año. Si el cambio de tarifa conlleva un cambio de tarifa acceso ATR, no será posible hasta transcurrido 1 año. Si el cambio de tarifa no conlleva cambio de tarifa acceso ATR, puedes realizar el cambio en cualquier momento. Antes de contestar al cliente, hay que consultar en Siebel si en el último año el cliente hizo cambio de ATR. Con la Tarifa Plana podrás hacer el cambio sin problema.

¿Tengo que pagar gastos por contratar o cambiarme de compañía?

No te cobraremos nada por contratar nuestros servicios y, si te cambias con nosotros, revisa tu actual contrato por si tu compañía actual aplica alguna penalización en caso de rescindir el contrato.

Antes de contratar, ¿debo anular mi actual contrato de luz/gas?

No, nosotros nos encargamos de todo. Solicitamos el cambio de contrato con la otra compañía de luz/gas, realizamos los trámites necesarios para hacer efectivo el cambio y te avisaremos cuando todo esté finalizado para que no tengas que preocuparte de nada.

¿Cuánto tiempo tarda el cambio de compañía?

Aproximadamente a los 30 días de haber realizado tu contratación con nosotros, recibirás una carta de bienvenida con toda la información y las ventajas que podrás disfrutar por ser cliente nuestro. A su vez, también recibirás la factura de liquidación de tu anterior compañía.

¿Qué necesito para contratar?

Tú mismo y desde casa puedes realizar la contratación de energía y servicios de forma **online** o llamando a nuestro teléfono. Sólo

necesitas:

- Número CUPS: aparece en la cara/dorso de tu factura. Es un código de entre 20 y 22 caracteres que empieza por "ES" y que identifica la instalación de tu punto de suministro.
- NIF, NIE o pasaporte (si no eres cliente, te pediremos que adjuntes una foto o copia del mismo).
- Datos bancarios (número de cuenta en formato IBAN: en España tiene 24 dígitos y empieza con "ES").

¿Qué pasa si quiero cambiar mi decisión?

No te preocupes, dispones de 14 días naturales para anular tu solicitud sin coste alguno.

¿Tarifa Eco?

La energía suministrada es Eco:

- En luz, 100% de origen renovable, garantizada por medio de GdOs (Garantías de Origen de la electricidad), y certificada por la CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia). Puedes consultar el certificado de la compensación de la energía del año natural anterior en la web de la CNMC a partir de abril del año siguiente (www.cnmc.es)
- En gas, es gas neutro: garantizamos la neutralización equivalente del 100% de las emisiones de gases de efecto invernadero (CH₄ y N₂O) asociadas tanto a las emisiones directas del gas consumido por el cliente, como a las emisiones indirectas generadas desde su extracción hasta el punto de consumo, a través de la adquisición y compensación voluntaria de los Certificados de Reducción de Emisiones (CERs). El proceso de compensación de emisiones con CERs será realizado en el Registro Europeo de Emisiones y será verificado y certificado por AENOR. Puedes consultar el certificado de la compensación de la energía del año natural anterior llamando al teléfono de atención al cliente a partir de abril del año siguiente.

Ficha de producto **Tarifa Plana Zen.**

Servicios

3 meses gratis por contratar la Tarifa Plana Zen.

Oferta comercial 3 primeros meses gratis durante el primer año.

Aplicación de oferta Aplica Servigas, Servielectric y Servihogar.
No aplica a Servigas Basic, modalidades sin carencia.

Mensaje a destacar Servigas y Servielectric **Reparaciones** de tu caldera, calentador, electrodomésticos, bomba de frío/calor **en menos de 3 horas**, 24 horas al día, 365 días al año.

		IVA incluido	
Península	• Servigas Xpress	6,67 €	8,07 €
	• Servigas Complet sin calefacción	7,74 €	9,37 €
	• Servigas Complet	9,62 €	11,64 €
	• Servigas GC Complet	12,53 €	15,17 €
	• Servigas Confort	13,78 €	16,67 €
	• Servielectric Xpress	3,96 €	4,79 €
	• Servielectric GC Xpress	6,05 €	7,32 €
	• Servielectric GC Complet	6,90 €	8,35 €
	• Servielectric con aire acondicionado	7,81 €	9,46 €
	• Servielectric Confort	13,18 €	15,94 €
• Servihogar	3,96 €	4,79 €	

Precios mensuales

		IGIC incluido	
Canarias	• Servigas Xpress	3,96 €	4,24 €
	• Servigas GC Xpress	6,05 €	6,47 €
	• Servigas Complet	6,90 €	7,39 €
	• Servielectric con aire acondicionado	7,81 €	8,36 €
	• Servielectric Confort	13,18 €	14,10 €
	• Servihogar	3,96 €	4,24 €

Ser cliente de Naturgy tiene sus **ventajas.** ¡Disfrútalas todas!

Facilidades de pago

Tarjeta Naturgy

Una tarjeta de crédito gratuita con la que acumulas un 0,5% del gasto realizado en Euros Naturgy, que puedes canjear en tu factura de energía y con muchas más ventajas.

Aplazamiento de pago

Aplaza tus facturas con una financiación en 12 meses sin intereses.

Servicio de protección de facturas

Asegura el pago de tus facturas de luz y/o gas y servicios, por solo 1,99 €/mes.

Nuestros descuentos con empresas. ¡Descúbrelos todos!

Reposta en bp

Por cada 40 litros, consigue 2 € de descuento en tu factura de energía.

Compras Amazon

Compres lo que compres en Amazon, llévate el 5% de tus compras en tu factura.

Reserva en Booking.com

Ahorra hasta un 10% del valor de tu reserva.

Gestión online

Área Clientes

Realiza cualquier consulta o gestión *online* de tus facturas y consumos.



Familias numerosas

Descuentos exclusivos en las facturas de luz, gas y servicios de mantenimiento.