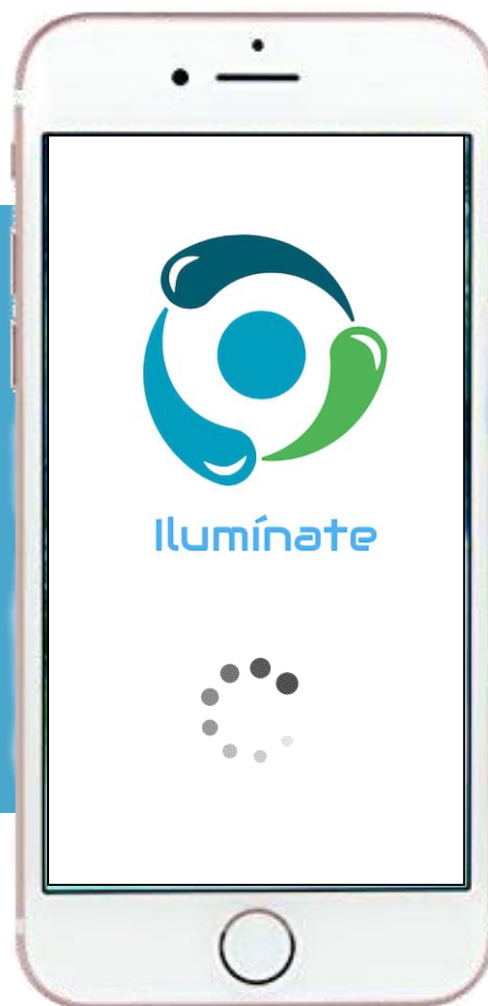


# PLAN DE NEGOCIO



**Máster en Energías Renovables y Mercado Energético**

# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN AL PROBLEMA .....	3
1.1. Validación.....	5
1.2. Equipo promotor .....	5
MODELO DE NEGOCIO.....	6
2.1. Misión, visión y objetivos .....	7
2.2. Business Model Canvas .....	7
2.3. Propuesta de valor .....	10
ANÁLISIS DEL MERCADO.....	11
3.1. Análisis del entorno .....	12
3.1.1. Las 5 fuerzas de Porter.....	12
3.1.2. Análisis PEST .....	13
3.2. Modelos de análisis competitivo .....	17
3.2.1. DAFO .....	17
3.3. Matriz de ventajas competitivas .....	19
MARKETING.....	21
4.2. Segmentación y cuota de mercado objetivo .....	22
4.1. Mercado objetivo .....	22
4.3. Distribución.....	23
4.4. Estrategia de comunicación y posicionamiento .....	23
4.4.1. Redes Sociales (RRSS).....	24
4.4.2. Presupuesto.....	25
DESARROLLO TECNOLÓGICO .....	27
5.1. Comparador de ofertas de electricidad.....	28
5.2.2. Calculadora de instalación fotovoltaica de autoconsumo .....	31
5.2.3. Calculadora de eficiencia energética .....	34
5.2.3. Información del mercado de electricidad en tiempo real.....	38
5.3. Caso real “storytelling” .....	40

PLAN FINANCIERO .....	42
6.1. Inversiones .....	43
6.1.1. Financiación.....	43
6.2. Ventas e ingresos.....	44
6.3. Costes .....	44
6.4. Cash flow.....	46
ANEXOS .....	47
ANEXO I: Validación con consumidores domésticos .....	48
ANEXO II: Validación con microempresas .....	54
ANEXO III: Validación con comercializadoras.....	58

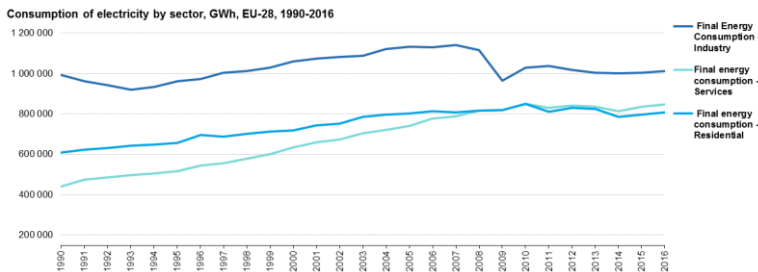


# **INTRODUCCIÓN AL PROBLEMA**

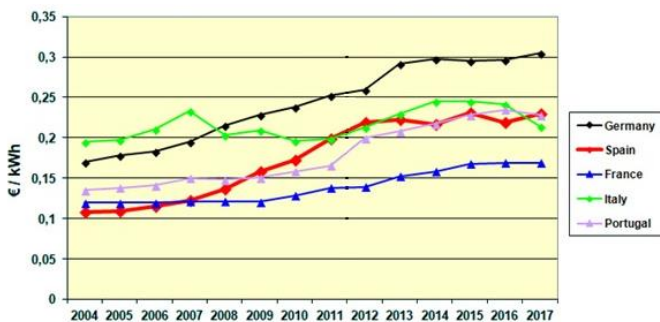
# 1

## Introducción al problema

A día de hoy se está electrificando el consumo de la energía, por ejemplo, en el sector doméstico antes se solía usar mayoritariamente el butano para calentar el agua y se están imponiendo los termos eléctricos, las vitrocerámicas, los aires acondicionados, el boom del vehículo eléctrico, etc.



Todo ello cuando los precios en el mercado del kWh eléctrico sigue incrementándose. Esto se traduce en un descontento generalizado de la población que además junto con la gran cantidad de términos que hay detrás de la factura eléctrica no existe ninguna claridad que ayude, convirtiéndose en el servicio peor valorado de España.



No obstante, la electrificación de la demanda energética es un hecho que se seguirá extendiendo ya que a la comodidad que supone esta forma de energía, se añade el hecho que las emisiones contaminantes causadas por el

uso de la energía pueden disminuir de forma importante si, como está ocurriendo, la generación eléctrica es cada vez más renovable.

Por lo tanto, hemos decidido desarrollar una plataforma donde poder ayudar a los usuarios a ahorrar en su factura eléctrica, mediante la cual dichos clientes contratarían el suministro de electricidad con una compañía que le ofrezca el mayor ahorro entre las distintas opciones.

Es decir, la startup Ilumínate es un comparador de ofertas de múltiples comercializadoras. Además, ofrecerá como valor añadido estudios para soluciones de iluminación led y autoconsumo fotovoltaico e información aclaratoria del funcionamiento del mercado eléctrico.

Para el desarrollo de este proyecto que hemos denominado Ilumínate Energía, hemos cogido las bases del lean startup que son el aprendizaje validado y la experimentación científica e iteración con el cliente.

Las necesidades que presentan las personas consumidoras eléctricas, que son nuestro cliente objetivo, son las siguientes:

- Gran malestar con la factura eléctrica, sensación de engaño
- Desconocimiento sobre los términos de la factura
- Desconocimiento del mercado eléctrico (ofertas de las comercializadoras)
- Desconfianza: miedo a cambiar de comercializadora
- Miedo hacia el autoconsumo por el antiguo marco legislativo

## 1.1. Validación

Las necesidades descritas fueron validadas durante la primera fase del proyecto obteniendo los resultados esperados ante 105 consumidores domésticos:

- El 79% piensa que la electricidad es demasiado cara
- El 71% cree que paga demasiado para lo que consume
- Sólo el 7,6% no piensa que haya o pueda haber mejores ofertas de electricidad que la suya
- Al 79% le gustaría conocer el funcionamiento del mercado eléctrico, los términos de su factura y las opciones para ahorrar en electricidad

Asimismo, 7 directores de pequeñas empresas nos comunicaron que no sabían lo que era un máxímetro, de los cuales 6 no piensan que su importe esté acorde con su consumo.

Por otro lado, hemos confirmado que la inmensa mayoría piensa que el autoconsumo hoy en día es una opción y estarían dispuestos a instalarlo.

## 1.2. Equipo promotor

El equipo promotor de Ilumínate Energía lo formamos tres futuros titulados del Máster de Energías Renovables y Mercado Energético.



Patricia I. Lorenzo Navarro  
Ingeniera Eléctrica



Rubén Abreu Fernández  
Ingeniero Forestal



Paula Sola Gambero  
Ingeniera de la Energía

Cada miembro de los que formamos el equipo, contribuimos con nuestra experiencia y conocimientos al crecimiento de la empresa y así poder constituir una *startup* de referencia para todos los consumidores eléctricos.



# **MODELO DE NEGOCIO**

# 2

## Modelo de negocio

Como se ha comentado anteriormente, para iniciar nuestra actividad empresarial hemos decidido aplicar el método Lean que tiene dos premisas principales:

- Desarrollo ultraligero de la empresa: reducción al máximo de los costes y del tiempo de salida del producto al mercado
- Orientación clara del desarrollo hacia el cliente

Mediante la planificación del modelo de negocio, que no es más que la herramienta previa al plan de negocio, se establecen las actividades y estrategias idóneas para alcanzar el éxito.

### 2.1. Misión, visión y objetivos

#### Misión

Generar ahorro a los consumidores domésticos y pequeños negocios con nuestras soluciones, adaptando una amplia gama de ofertas de tarifas eléctricas a cada caso particular.

#### Visión

Ser la empresa de referencia acercando el ahorro y la eficiencia energética a las personas y mejorar su vida diaria.

#### Objetivos

1. Ofrecer una plataforma ágil e intuitiva que garantice el éxito de la experiencia del cliente y, por consiguiente, su ahorro
2. Implantar una política de calidad que persiga maximizar la ratio de éxitos y contrataciones
3. Ser la empresa de referencia, reconocida y querida

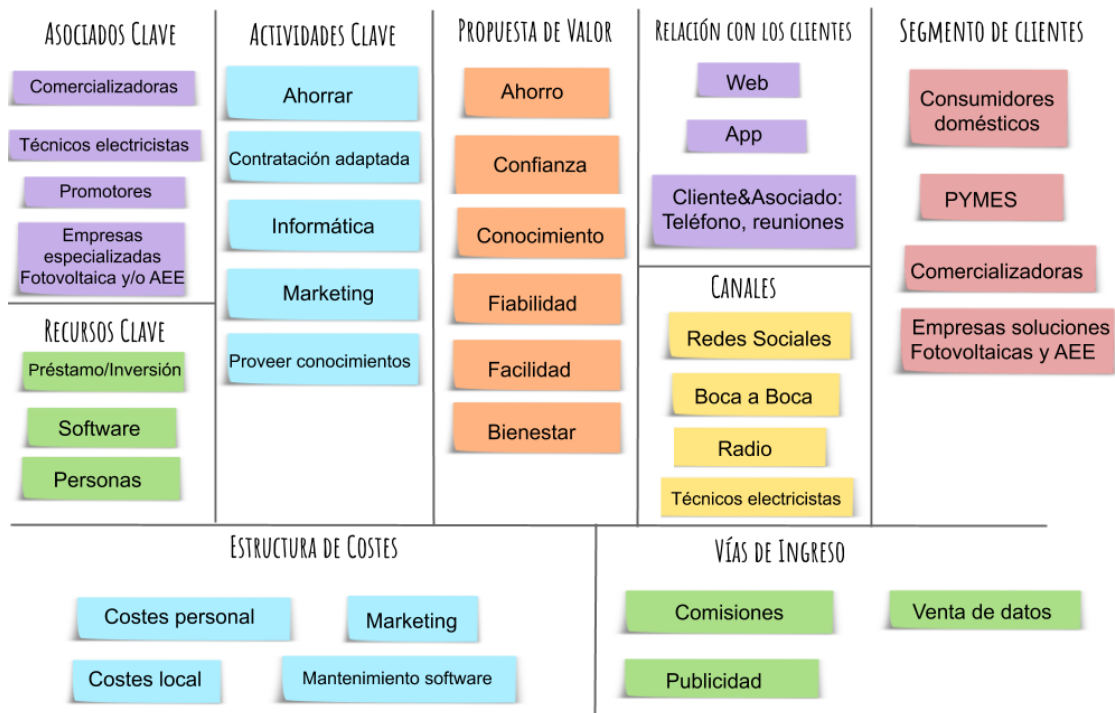
### 2.2. Business Model Canvas

La definición del modelo de negocio no solo concreta la forma de obtener ingresos de una empresa sino también quiénes son tus clientes, como llegar hasta ellos, cómo entregarles tu propuesta de valor, que estructura de costes tienes... Es una visión sistémica de tu negocio.

El modelo Canvas permite una visualización global de todos los aspectos importantes que configuran un negocio. Se divide en 9 módulos que se explicarán a continuación, donde la parte derecha hace referencia al entorno de la empresa y la izquierda a los aspectos internos de la empresa.

Además, el business model canvas cubre las cuatro áreas principales de un negocio: clientes, oferta, infraestructuras y viabilidad económica.





### Bloques del entorno de Ilumínate Energía:

- Vías de ingreso: aquí se define cómo gana dinero el negocio y el tipo de ingresos. Ilumínate Energía ganará dinero mediante venta de datos (atendiendo siempre al Reglamento General de Protección de Datos), publicidad en la plataforma y comisiones. Las comisiones que son nuestra vía principal de ingresos, mediante las validaciones, se han establecido en lo siguiente:
  - 20 € por nueva tarifa de electricidad contratada
  - 10 € por estudio de eficiencia y ahorro energético contratado
  - 5 % de cada proyecto de autoconsumo fotovoltaico a ejecutar
- Segmento de clientes: los clientes a los que está dedicado la creación de nuestra plataforma son los consumidores domésticos y las pequeñas empresas (de hasta 9 empleados). Sin embargo, tal y como se ha expuesto en las vías de ingreso, también son clientes de la startup las comercializadoras y las empresas especializadas en estudios de ahorro y eficiencia energética y/o en proyectos de autoconsumo.

- Relación con los clientes: mediante este módulo se expone como se conecta la propuesta de valor con los clientes, es decir, se marcan los límites de interacción de la startup con sus clientes.
  - Consumidores domésticos y pequeñas empresas: a través de la web y de la app.
  - Comercializadoras y empresas especializadas en proyectos de AEE y autoconsumo: vía teléfono y reuniones.
- Canales: identifica cuál será el medio por el que se harán llegar los productos y/o contenidos de valor a los clientes objetivo.  
Nuestros canales son las redes sociales, el “boca a boca”, la radio y los técnicos electricistas. Estos últimos se incorporarán en fases de mayor madurez de la startup.

#### Bloques internos:

- Propuesta de valor: es aquello que hace a una empresa distinta frente a su competencia y, ante todo, aquello por lo que el cliente está dispuesto a pagarte.  
La propuesta de valor de Ilumínate es:
  - El ahorro
  - Confianza
  - Fiabilidad
  - Conocimiento
  - Facilidad
  - Bienestar
- Recursos clave: supone la forma en la que se se va implantar la propuesta de valor y con los medios con los que se va a contar. En el caso que nos concierne:
  - Préstamo e inversión
  - Software
  - Personas
- Actividades clave: informa de qué somos y de qué queremos ser:
  - Ahorrar
  - Contratación adaptada
  - Informática
  - Marketing
  - Proveer conocimientos

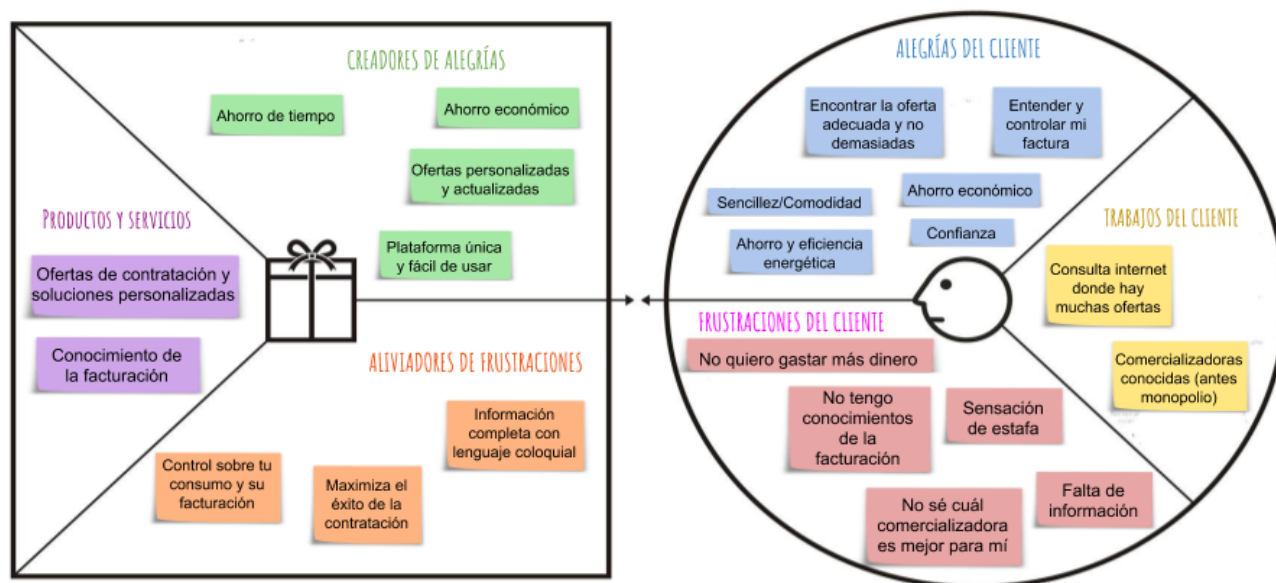
- Asociados clave: terceros con los que se establecen acuerdos de colaboración, es decir, son los socios estratégicos, socios industriales... En ilumínate nuestros socios clave son las comercializadoras y las empresas especializadas en estudios de ahorro y eficiencia energética y/o en proyectos de autoconsumo. Además, al igual que sucede con los canales, contaremos con otros asociados clave en fases más avanzadas del negocio, que son los promotores y los técnicos electricistas.
- Estructura de costes: los costes que principalmente se han de afrontar provienen de los costes de personal, alquiler del local, marketing y el mantenimiento del software.

## 2.3. Propuesta de valor

La propuesta de valor expresa el valor diferencial por el que el cliente se decide por tu empresa en lugar de la competencia. Es por ello por lo que su buen uso supone el denominador común de los casos de más éxito.

Mediante el uso del módulo derecho canvas expuesto, se conoce en profundidad a nuestros clientes de forma que se descubren sus hábitos (trabajos del cliente), sus problemas al realizar las actividades expuestas en los trabajos del cliente (frustraciones del cliente) y los beneficios que esperan obtener al realizar dichas actividades (alegrías del cliente).

A través del módulo izquierdo se definen las características de las soluciones que ofrece el negocio y cómo estas resuelven los problemas del cliente y cómo les aporta beneficios.





# **ANÁLISIS DEL MERCADO**

# 3

## Análisis del mercado

### 3.1. Análisis del entorno

#### 3.1.1. Las 5 fuerzas de Porter

En este punto detallaremos las 5 fuerzas de Porter, con el cual accederemos a realizar un análisis del sector y conocer si nuestra idea de negocio será rentable o no. Asimismo, ayudará a obtener una visión más global de los competidores en el mercado y a posicionarnos.

#### 1. Competidores Potenciales: Barreras de entradas

Actualmente, existe una alta competencia entre as diferentes plataformas disponibles, por lo que nuestra aplicación tendrá que diferenciarse, ofreciendo información de calidad, servicio individual y adicionales, asequible para todos los usuarios.

Por otro lado, Ilumínate Energía se diferencia por ofrecer un servicio individual, entendible a cualquier nivel, y transparente.

- Transparencia absoluta a la hora de aconsejar la mejor tarifa adaptada al caso particular del usuario.
- Aplicación fácil de usar sin ningún proceso largo ni engorroso. El usuario puede introducir sus datos de manera manual o por un escáner.
- Contenido explicativo, además de preguntas frecuentes, para dar al cliente un servicio completo.  
Nuestra prioridad es que los usuarios entiendan su factura y todo lo referente a ella, de una manera simple e intuitiva.

- Economía de escala, el modelo de negocio está centrado al territorio español, elevando así la cantidad de usuarios disponibles, empresas ofertantes y proveedores.
- Servicios adicionales: ofrecemos otros servicios diferentes a la comparativa de tarifas, como estudio de eficiencia energética o el estudio de autoconsumo, seleccionando los más adecuados según las especificaciones del usuario.
- Estudios individuales.

#### 2. Proveedores: Poder de negociación

Nuestra plataforma necesita de comercializadoras para ofrecer el servicio de comparación de tarifas, además de proveedores externos si el usuario necesita realizar un estudio individual.

En una fase inicial, nuestra aplicación tiene bajo nivel de negociación con los comercializadoras-proveedores, ya que al tratarse de un nuevo servicio no tienen datos de la fiabilidad de funcionamiento.

#### 3. Clientes: Poder de negociación

El poder de negociación en ese caso es bajo debido a que nuestra idea de negocio está en fase inicial. Necesitamos posicionarnos en el mercado con buenas campañas de marketing. A través de redes de información del sector, posicionamiento en buscadores, opiniones de clientes contentos, proveedores...

Tipos de clientes:

- Empresas y usuarios particulares, su poder de negociación es bajo.
- Comercializadoras, en la fase inicial tienen un alto poder de negociación.

#### 4. Productos sustitutivos

Los principales productos sustitutivos son las plataformas o aplicaciones existentes más conocidas o relevantes (CNMC, Rastreator, Selectra...). Asimismo, la competencia es alta, pero la diferenciación de nuestra empresa con nuestro servicio hará que no sea una amenaza.

Un servicio individual, con variedad de ofertas, servicios adicionales, de una manera clara y concisa.

- Nuevas plataformas que mejoren o amplíen nuestros servicios.

#### 5. Competidores actuales: Rivalidad

Existe una alta rivalidad entre las diferentes aplicaciones y plataformas por lo que nuestra estrategia principal es la diferenciación, teniendo como meta la captación de usuarios a través de buenos resultados y fidelidad.

- Alta rivalidad en el sector.
- Plataformas similares a la nuestra como Selectra, CNMC, las cuales tienen más relevancia en el sector.

### 3.1.2. Análisis PEST

El análisis PEST (factores Políticos, Económicos, Sociales y Tecnológicos) es una herramienta que se encarga de investigar los factores generales que pueden afectar a las empresas o marcas para establecer la estrategia adecuada.

Se centra en todos aquellos elementos que conforman el entorno donde se desarrolla las organizaciones, es decir, estudia los factores que afectan directamente a la empresa. Del mismo modo, el análisis PEST de Ilumínate Energía, se muestra a continuación:

P	E	S	T
Inestabilidad política (nuevos partidos, exhumación del dictador, independencia de Cataluña,...)	El PIB en 2018 fue de 2,5% y en 2019 avanzó a un 1,8% más	La distribución de la riqueza es desigual	España es la quinta potencia tecnológica de la Unión Europea
Reglamento de protección de datos (AEPD)  Impuestos de actividades legislación tributaria	Desaceleración económica en España  España tiene un ratio de parados de 45,2 cuadruplicando la media comunitaria de 9,6	Los datos de natalidad son menores respecto al conjunto de la Unión Europea	Crecimiento del comercio electrónico
Código de derechos de la publicidad (BOE)	Recuperación del desempleo juvenil	Malestar general por la situación energética	El gasto en i+D esta en menor proporción que el resto de políticas
Ley de servicios de la sociedad de la información y del comercio electrónico (LSSI-CE)	Ayudas a startup a través de préstamos os ENISA	Conciencia de cambio climático. Favoreciendo las renovables	Incremento de la tecnología en el ámbito de las renovables
Plan integrado de Energía y Clima	Aumento del precio de la electricidad	El 53,9% de los trabajadores esta sobre cualificado	

### Político y legales

España se encuentra en una situación de inestabilidad política debido al apogeo de nuevos partidos políticos, dando lugar a un fraccionamiento tanto en la vía política como en la de la sociedad. El fin del bipartidismo da lugar a pactar entre diferentes líneas políticas para establecer un gobierno estable.

Del mismo modo, situaciones como la exhumación de los restos del dictador, o la ferviente independencia de Cataluña, hace que el gobierno se enfrente a una situación complicada respecto a los ciudadanos, además de fuga de empresas que retiran su sede en España.

Por otro lado, en los presupuestos generales del estado presentados, el Gobierno pretende invertir en el desarrollo de investigación y desarrollo un 5,6 % respecto al año pasado, situación ideal para el progreso de nuevas empresas del ámbito tecnológicas como Ilumínate Energía.

Respecto a la política energética en España actualmente, sufre un estancamiento debido a la alta dependencia energética que tiene del exterior. Por otro lado, está dispuesto a apostar un nuevo modelo energético basado en las energías renovables. Esto dará lugar a redes más inteligentes y digitalización para la energía, dando lugar a nuevas empresas energéticas, más variedad de tarifas, eficiencia energética, autoconsumo...

Del mismo modo, el marco Legal en España pone énfasis en reglamentos que hay que cumplir respecto a la comercialización de internet con la protección de datos y la ley de servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico. Además, de sus impuestos correspondientes de las actividades económicas.

## **Económicos**

La desaceleración en la economía española es una realidad, un entorno poco favorable para el desarrollo de nuevas empresas o existentes como Ilumínate Energía.

En cuanto al marco laboral, se establece un menor crecimiento del empleo, ya que España mantiene una ratio de parados de 45,2 que cuadriplica la media comunitaria de 9,6 personas. Por otro lado, se prevé un aumento de salarios del salario mínimo interprofesional, una medida en contra de la precariedad laboral y para aumentar el nivel de vida de la población. Esta medida no se ve tan favorable respecto al sector empresarial, debido a que tendrán que asumir mayores costes, por lo que el empleo a largo plazo no se mantendría.

Asimismo, el precio de la electricidad se incrementó un 8% a principios del 2019, produjo un encarecimiento de los precios respecto a las mismas fechas del año anterior. Por lo que la factura de la electricidad aumenta notablemente en la economía de la población. Una situación generalmente nada prospera para los usuarios, pero si para empresas como Ilumínate Energética, la cual ayudará de una manera fiable al ahorro de su factura eléctrica



## **Sociales y culturales**

Actualmente, España tiene una población de 47 millones de habitantes, aunque se prevé una disminución de los mismos debido a la disminución de la natalidad. Del mismo modo, cada vez más existe una distribución desigual de la riqueza, crecen los hogares sin ningún ingreso y también el número de ultra millonarios.

Por otro lado, España se sitúa en un nivel superior a la media europea sobre el número de universitarios, dato relacionado con el que el 53,9% de los trabajadores estén sobre cualificados para su puesto de trabajo, y la recuperación del empleo juvenil crezca más lentamente.

Respecto al sector energético, la sociedad española tiene una opinión negativa al respecto debido a las subidas de precios de la factura eléctrica. El Ministerio de Energía establece que el consumidor medio tiene una potencia contratada de 4,4 kW y una demanda anual de 3900 kWh.

Del mismo modo, España es el segundo país de la Unión Europea con mayor aumento de producción renovable. La sociedad española es de las más concienciadas con el cambio climático y la necesidad de obtener otro tipo de recursos.

Por tanto, términos a favor de Ilumínate Energía, ya que podrá ayudar a que esos usuarios reduzcan su factura a través de comparador, medidas de eficiencia y el autoconsumo.

## **Tecnológicos**

En España el sector tecnológico está en crecimiento, según cifras de ASLAN y Smart Energy Congress. Somos la quinta potencia tecnológica de Europa, con las inversiones extranjeras en empresas de tecnologías, con 672 millones de euros.

Según comentaba el secretario de Estado de la Energía, D. José Domínguez, “La transición energética debe contemplar dos factores imprescindibles: el social, no se puede hacer sin el ciudadano; y una dimensión de flexibilidad a la inteligencia, las tecnologías son un elemento transversal...”

Del mismo modo, el gasto público en I+D en España se encuentra en menor proporción que el resto de políticas. Aun así, el sector se encuentra en aumento año tras año debido al comercio electrónico. Multitud de modelos de negocios relacionados con este ámbito fueron una fuente de ingresos.

Asimismo, más de un 23% de las empresas que actúan el sector pretenden expandir su negocio a otros países.

En cuanto, al sector de las energías renovables, España, tecnológicamente hablando es precursor del mismo. Actualmente, el Plan Nacional Integrado de Energía y Clima (PNIEC), se prevé una instalación de 60.000 nuevos megavatios de renovables. Eso supondrá un incremento de nuevas tecnologías del ámbito de las renovables y creación de nuevas empresas en el sector, como Ilumínate Energía.

## 3.2. Modelos de análisis competitivo

### 3.2.1. DAFO

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Alta dependencia de los proveedores-comercializadoras</li> <li>Bajo poder de negociación</li> <li>Baja experiencia en el sector</li> </ul> <p><b>CORREGIR:</b> Posicionamos mediante imagen de marca</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de colaboración por parte de los proveedores-comercializadoras</li> <li>Alto nivel de competencia en el sector</li> <li>Desarrollo de las empresas ya existentes</li> </ul> <p><b>AFRONTAR:</b> Estrategia de diferenciación</p>
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Solución transparente, individual y sencilla</li> <li>Visión actual del sector desde el lado del usuario y de las comercializadoras</li> <li>Servicios adicionales</li> <li>Contactos en las áreas a desarrollar</li> </ul> <p><b>MANTENER:</b> contactos y equipos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Petición de la sociedad</li> <li>Necesidad de solucionar el problema del aumento de la factura eléctrica</li> </ul> <p><b>EXPLOTAR:</b> demanda social y tecnología</p>

## **Debilidades**

Las debilidades previstas para Ilumínate Energía, es que al ser una aplicación de nuevo ingreso en el sector tiene poco poder de negociación con los proveedores-comercializadoras.

Nuestra aplicación tiene como objetivo principal ofrecer a nuestros usuarios un servicio en el que pueda comparar su factura y obtener diversidad de tarifas según los criterios establecidos, y así, obtener un ahorro de su factura.

Asimismo, Ilumínate Energía, también ofrece servicios como eficiencia energética y diseño previo de autoconsumo, como complemento para seguir ahorrando en la factura eléctrica.

Del mismo modo, el mercado de comparador de factura eléctrica está controlado por CNMC, Selectra.

## **Amenazas**

La idea de Ilumínate Energía surge de la necesidad de los usuarios de obtener una solución para el incremento de la factura eléctrica. Necesitan soluciones fiables y transparentes en un ambiente sencillo y entendible.

Los consumidores españoles consideran el servicio de la electricidad como el peor valorado. Para estos, las eléctricas prestan el peor servicio con diferencia respecto a los servicios básicos. Se declaran insatisfechos con el servicio y el precio.

Muchas empresas e incluso comercializadoras han detectado el problema. La gran amenaza es la lianza empresarial entre ellas sin contar con los usuarios directamente, que una gran comercializadora incluya todos los servicios o que copien nuestro modelo.

## **Fortalezas**

Actualmente no existe ninguna plataforma que ofrezca todos nuestros servicios desde un punto de vista claro, sencillo y sobre todo transparente.

Ilumínate Energía ofrece servicios adicionales de estudio como estudios de eficiencia energética que ayudarán más al usuario a ahorrar. Asimismo, ofrece servicio de autoconsumo fotovoltaico, el cual establece, partiendo de una instalación tipo, un primer acercamiento a la instalación de autoconsumo que mejor se adapte a las características del usuario. En base a la zona geográfica los usuarios se pondrán en contacto con las posibles empresas (especializadas en estos servicios).

## Oportunidades







Como se comentó anteriormente, existe una carencia de respuestas y soluciones en la sociedad. Se necesita un factor que vincule a los usuarios con las comercializadoras y seleccione un punto medio.

### 3.3. Matriz de ventajas competitivas

La ventaja competitiva que diferencia esta startup respecto al resto de sus competidores es su servicio único adaptado a las necesidades de los clientes, y que ofrece una variabilidad de servicios.

Por otro lado, tras realizar una investigación del sector y establecer los principales competidores de Ilumínate Energía hemos obtenido la siguiente matriz de ventaja competitiva:

	FÁCIL MANEJO	CONTENIDO EXPLICATIVO	PARTICULAR /EMPRESAS	SERVICIOS ADICIONALES	VARIEDAD TARIFAS	ESTUDIOS INDIVIDUALES
						
						
						
						
						
						
						
						

	FÁCIL MANEJO	CONTENIDO EXPLICATIVO	PARTICULAR /EMPRESAS	SERVICIOS ADICIONALES	VARIEDAD TARIFAS	ESTUDIOS INDIVIDUALES
						

Los factores que se han tenido en cuenta a la hora de constituir la matriz han sido el fácil manejo, el contenido explicativo, si ofrecen servicios a empresas aparte de los particulares, si ofrecen servicios adicionales, variedad de tarifas y si realizan estudios individuales.

De acuerdo a lo constituido en la matriz anterior, hemos considerado que los principales competidores son aquellas páginas web que te permiten realizar una comparativa de diferentes tarifas de acuerdo a los consumos de un particular o una empresa, tales como Kelisto, CNMC, Enchufados...

En cuanto al **fácil manejo de la aplicación**, Ilumínate Energía, tiene una ventaja competitiva al respecto ya que es intuitivo dando la posibilidad de escribir tus datos o de escanear tu factura, eliminando procesos engorrosos, complicados y largos.

Asimismo, el **contenido explicativo** es uno de los factores más importantes para Ilumínate Energía ya que consideramos que el entender la factura eléctrica y todos sus términos es un factor fundamental (se ha validado dicha afirmación). Así el usuario la comprenderá de una manera amena y clara, y podrá entender cómo puede reducir su actual tarifa eléctrica.

Ilumínate Energía, tiene un ámbito de aplicación tanto a **empresas** pequeñas como a **particulares**. Por otro lado, busca que exista una **variedad de tarifas** para los clientes y que la puedan filtrar según sus criterios, como energías renovables, precios fijos, sin permanencia...

En cuanto a los **estudios individuales**, Ilumínate Energía, considera que cada cliente tiene que sentirse que le ofrecen un servicio único y nada estándar, por eso pone a disposición de los clientes, además de la comparativa de la tarifa, **servicios adicionales** como estudios de eficiencia energética o autoconsumo fotovoltaico.



**MARKETING**

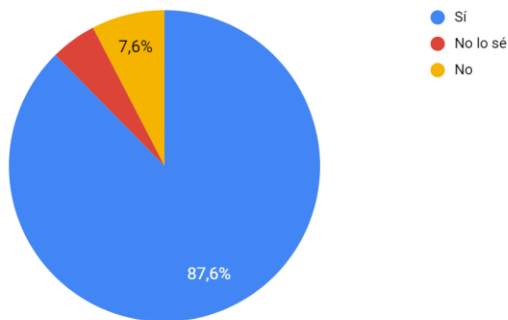
# 4

## Marketing

### 4.1. Mercado objetivo

El principal mercado al que se dirige Ilumínate es a los usuarios consumidores de energía eléctrica que están descontentos con el aumento del precio de su factura. Aquellos que se sienten desorientados por la falta de conocimientos, de la situación que se genera en el entorno, no saben que están pagando, ni que tarifa tienen contratada (datos validados ante 105 consumidores domésticos).

¿Cree que la electricidad es demasiado cara?



¿Cree que paga más de lo que debería en su factura de electricidad?



Esta situación genera un sentimiento de desconfianza en el entorno hacia cualquier empresa relacionada con el sector. El usuario no sabe cuál es la solución más óptima para su problema.

Los principales valores de Ilumínate Energía, es que el usuario entienda completamente cuál es la tarifa que tiene, qué consumo y cómo puede mejorar esa situación. Aportando transparencia, seguridad y confianza.

### 4.2. Segmentación y cuota de mercado objetivo

Nos dirigimos a dos mercados objetivos:

- **Particulares**

El número de consumidores domésticos en el entorno nacional es de 18.503.514, valor obtenido del Ministerio de Industria.

Nuestro objetivo inicial es alcanzar el 1% de dicha cifra, es decir, 185.035 usuarios. Un valor bastante prudente con respecto al tamaño del mercado.

- **Microempresas**

El número de microempresas (menos de 9 trabajadores) en el entorno nacional es de 1.135.054, valor obtenido del Ministerio de Industria y referencias futuras de crecimiento en los próximos años.

Asimismo, inicialmente nuestro objetivo es alcanzar el 1% de las micropymes, es decir, 11.350 usuarios procedentes de microempresas.

### 4.3. Distribución

La distribución es fundamental para que el cliente obtenga el servicio. Nuestro principal canal es la aplicación móvil y la página web. Esta disponibilidad inmediata hace que el cliente pueda obtener nuestros servicios en el momento y lugar donde le sea oportuno.

Nuestras principales redes sociales (Facebook, Twitter y LinkedIn) contendrán, un enlace a las plataformas de descarga, como pueden ser Google Play para dispositivos Android y Apple store para dispositivos Apple. Por otro lado, tendrá un enlace directo a la página web correspondiente.

La realización de la página web y del mantenimiento lo llevará a cabo un informático que tendremos en la plantilla. Se tratará de una persona especializada en el sector. Por otro lado, la realización de la app la llevará a cabo una empresa externa especializada en la creación de dichas aplicaciones, como puede ser NeoAttrack.

### 4.4. Estrategia de comunicación y posicionamiento

Establecer una estrategia es fundamental para el posicionamiento de la empresa, debido a que mejora la predisposición y preferencia hacia nuestro producto por parte de los usuarios. Del mismo modo, Ilumínate Energía establece los siguientes objetivos:

- Captación de clientes a través del posicionamiento de la empresa en el mercado
- Establecer un mercado objetivo a nivel nacional, principalmente en la zona de Andalucía
- Ir escalando gradualmente, posible expansión a otros mercados

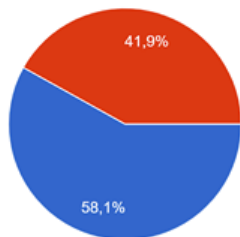
Asimismo, para conseguir los objetivos mencionados anteriormente es necesario conocer la empresa y difundir a través de canales los rasgos representativos de nuestra marca, y así conseguir que el usuario identifique los beneficios que aportamos y que capte los elementos que nos hacen diferentes.

Del mismo modo, los principales canales con los que trabajaremos para la difusión será online y de forma más convencional como puede ser por la radio, “boca a boca” ...

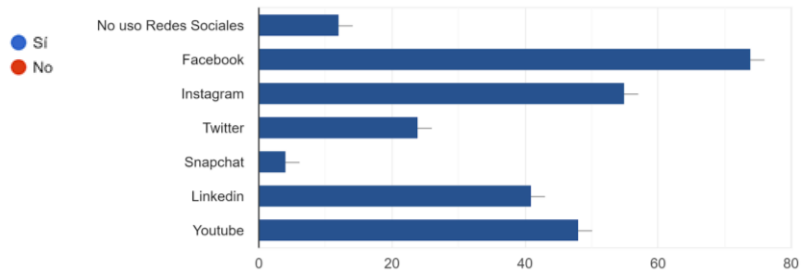
Establecemos que esos son nuestros canales principales por los datos que hemos obtenido a través de encuestas que elaboramos inicialmente.



¿Escucha la radio habitualmente?  
105 respuestas



¿Es usuario habitual de Redes Sociales? ¿De cuáles?  
105 respuestas



Ilumínate Energía, tiene como objetivo desarrollar de una manera clara y firme la publicidad para darse a conocer. Para ello, utilizaremos los principales portales donde se encuentre nuestro público objetivo, difusión a través de las RRSS, cuñas en radios...

Por otro lado, como podemos observar en las encuestas mostradas anteriormente, nuestros usuarios son activos en diferentes plataformas sociales por lo que es importante conseguir un buen marketing digital, ya que nos dará ventaja respecto a nuestros competidores.

Asimismo, no solo le pondremos énfasis en publicitarnos y ser activos en las redes sociales, sino que también invertiremos en lograr posicionamiento en la red, ya que es la principal herramienta que tienen nuestros competidores para obtener usuarios.

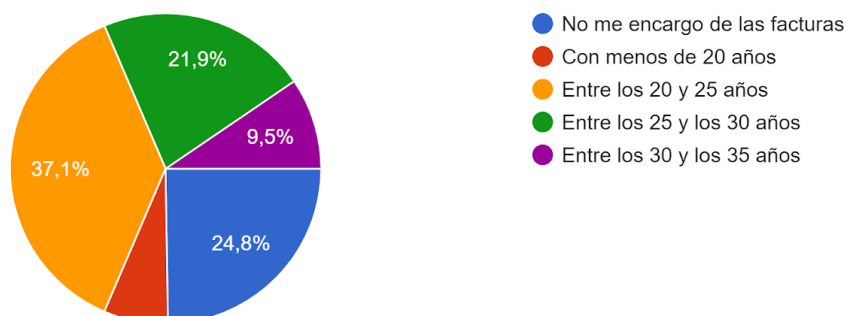
#### 4.4.1. Redes Sociales (RRSS)

Como se comentó anteriormente, parte de nuestros usuarios son activos en diferentes plataformas sociales, por lo que es importante alcanzar sus intereses en nuestro servicio a través de ellas. Del mismo modo, las redes sociales en las que nos dirigiremos son aquellas como LinkedIn (Ilumínate Energía), Facebook (Ilumínate energía), Twitter (@Iluminateenergia), Gmail (iluminateenergia@gmail.com) ...

Hemos elegido las plataformas nombradas anteriormente porque sus usuarios se encuentran en el rango de edad a lo que nos queremos dirigirnos. Rango de edad a los que nos dirigiremos será a partir de 20 a 25 años adelante, valor obtenido a través de encuestas realizadas inicialmente.

## ¿A qué edad se empezó a encargar de su factura de electricidad?

105 respuestas



El objetivo principal es obtener seguidores potenciales que tengan interés en nuestro servicio. El contenido de las diferentes plataformas sociales será el mismo ya que queremos que nuestros clientes sean conscientes de todas novedades, actividades y servicios por cualquiera de ellas.

Asimismo, cada red social dispondrá del logo representativo de la empresa.

### 4.4.2. Presupuesto

Para la realización de todo lo propuesto anteriormente en cuanto a promoción, se estima una inversión de 62.000 € sobre los ingresos establecidos el primer año.

Asimismo, este presupuesto se incrementará o disminuirá en los próximos años en función de los objetivos alcanzados.

Por otro lado, la inversión en publicidad online es una de las partidas más importante, al ser uno de los factores más importantes. Ilumínate Energía realizará campañas de publicidad online en sitios que tengan relación con el sector o donde creamos que podemos captar a más usuarios. La inversión a realizar es de 9.000 €/mes.

Publicitarse en cada red social tiene un precio determinado según la campaña que quieras realizar. En Facebook, su tarifa es en función de CPC (coste por clic), es la forma de pago que mide la cantidad de clics que han hecho los usuarios en tu anuncio. Este tiene un precio medio de cada clic de 0,80 €, por tanto, la inversión anual para conseguir 200 clics mensuales sería de 1.920 €.

Del mismo modo, la tarifa de LinkedIn es también por CPC, que en este caso permite especificar la cantidad que estamos dispuestos a pagar por cada clic. 2,5 €/clic durante un año, por lo que serán 6000 €/año. Twitter tiene una cobertura de 10.000 €/día para conseguir que tu hashtag se vuelva trending topic.

Red Social	Inversión
Facebook	1.920 €
LinkedIn	6.000 €
Twitter	10.000 €
<b>TOTAL</b>	<b>17.920 €</b>

El posicionamiento (SEO) en los principales buscadores es clave para nuestro modelo de negocio, ya que da visibilidad a nuestra página web. Teniendo en cuenta que más del 80% de los clics, se los llevan los resultados de las primeras páginas, si no te encuentras entre estas es como si no existieras en internet. El SEO, nos ayudará a ser visibles a los usuarios, a tener la capacidad de influir en el contenido, conocer a los competidores, el público objetivo...

La tarifa presente al posicionamiento ronda sobre 120 €/mes para campañas nacionales (SISTRIX), por tanto, realizaremos una inversión de 1.440 €.

Del mismo modo, necesitaremos comprar inicialmente datos personales de clientes. La tarifa está rondando en torno a 1.000 € por persona. Suponiendo que un principio compraremos el 0,5 %, la inversión en este caso sería de 15.000 €.

Por último, necesitaremos una o más personas según incremento o disminución de presupuesto en los próximos años, que se encarguen de poner en práctica todas las herramientas anteriores.

	Inversión
Posicionamiento clave	1.440,00 €
Publicidad Online	9.000,00 €
Redes Sociales	17.920,00 €
Publicidad Personal	13.200,00 €
Compra de datos personales	15.000,00 €
Imprevistos 8%	4.524,80 €
<b>TOTAL</b>	<b>61.084,80 €</b>



**DESARROLLO TECNOLÓGICO**

# 5

## Desarrollo tecnológico

El desarrollo tecnológico de Ilumínate se estructura en cuatro grandes bloques:

1. Comparador de ofertas de electricidad.
2. Calculadora de instalación fotovoltaica de autoconsumo.
3. Calculadora de eficiencia Energética.
4. Información del mercado de electricidad en tiempo real.

El funcionamiento y la tecnología que hay detrás de cada uno de los bloques es diferente. Por lo que, a continuación, se detallan las bases de manera individual.

### 5.1. Comparador de ofertas de electricidad

Su funcionamiento es como el de cualquier comparador o buscador web. De modo muy simplificado, se trata de un software Crawler, diseñado para realizar las tareas de:

- Rastrear páginas web
- Leerlas y analizarlas, tanto de forma automática como sistemática
- Llevar la información de las páginas web a un servidor

Una vez que la información sobre las diferentes ofertas de electricidad publicadas por las diferentes comercializadoras están en el servidor, son mostradas al usuario/a a través de la App y filtradas en función de unos inputs que servirán para determinar las ofertas compatibles con el usuario.

Se pretende que tenga un uso fácil y rápido. Consiguiendo encontrar las ofertas compatibles

en menos de un minuto. Siempre aportando la máxima información de utilidad y empleando un lenguaje cercano, sencillo y claro. El objetivo es que el usuario/a pueda elegir la mejor opción para ahorrar en su factura de electricidad con seguridad en lo que está contratando.

Los inputs que se tienen que introducir son los siguientes:

1. **Código Postal del lugar de suministro:** Existen comercializadoras que no trabajan en todo el ámbito nacional y las que lo hacen ofertan diferentes tarifas en función de la localización del suministro. Por ello: ésta información será imprescindible para encontrar las ofertas disponibles para cada usuario.
2. **Potencia contratada y demandada de la vivienda:** Información imprescindible también para encontrar las ofertas disponibles, ya que las comercializadoras realizan diferentes ofertas en función de la potencia contratada.
3. **Consumo medio anual:** Al igual que la potencia instalada, es importante conocer el consumo medio de electricidad para poder encontrar las ofertas que más se ajustan a su perfil.
4. **Tipo de tarifa:** En éste inputs, el usuario/a elige el tipo de tarifa que desea. En principio, solo será posible comparar tarifas de electricidad de baja tensión. Aunque no se descarta, en un futuro, ampliar también a las tarifas de Alta tensión. En la siguiente tabla se recogen los tipos de tarifas de baja tensión.

TARIFAS		BAJA TENSIÓN			
PERIODOS		1	2	3	3
POTENCIA CONTRATADA (KW)	<=10	2.0A	2.0DHA	2.0DHS	
	10<=15	2.1A	2.1DHA	2.1DHS	
	>15				3.0A

En cada uno de los inputs que el usuario/a debe introducir para ejecutar el comparador de tarifas de electricidad, hay un punto de información donde se muestra de manera detallada, fácil, con un lenguaje sencillo y apoyada con imágenes que ilustren donde encontrar esa información en la factura de electricidad. Además, para los casos en los que no se disponga de factura para poder consultar dicha información, se muestran unos valores medios en función de diferentes tipos de perfiles, con el objetivo de facilitar lo máximo posible la experiencia del usuario.

Una vez introducidos todos los inputs necesarios para materializar la búsqueda, solo hay que lanzar el buscador para que nos devuelva una lista con las ofertas de tarifas de electricidad que las diferentes comercializadoras ofertan.

La lista de tarifas que se muestran tras la búsqueda estará dividida en dos bloques. Esto se debe a que existen dos mercados en los que se pueden contratar productos diferentes:

1. **Mercado Regulado:** Compuesto por las 8 comercializadoras de referencia que se muestran en la siguiente tabla. Cabe indicar que solo podrán ser contratadas siempre y cuando la potencia requerida no sea superior a 10 kW:

COMERCIALIZADORAS DE REFERENCIA
EDP COMERCIALIZADORA DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.
ENDESA ENERGIA XXI SL
TERAMELCOR SL
CHC COMERCIALIZADOR DE REFERENCIA, S.L.U.
VIESGO COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA SL
COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER, S.A.
IBERDROLA COMERCIALIZACIÓN DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.U.
EMPRESA DE ALUMBRADO ELECTRICO DE CEUTA COMERCIALIZACION DE REFERENCIA SA

Las comercializadoras de referencia, ofertan la tarifa PVPC (Precio Voluntario al Pequeño Consumidor). Es la tarifa eléctrica regulada por el Gobierno de acuerdo a lo establecido en el Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo. Con esta tarifa, el consumidor paga la electricidad cada hora del día al precio que ha tenido en el mercado a esa misma hora. Por ello, no tendrá un precio fijo de la electricidad, sino que dependerá del precio del mercado.

Debido a esto, los precios de las tarifas del mercado regulado que se muestran al usuario están calculadas con las medias diarias obtenidas en el mercado en diferentes periodos:

- a) Precio medio PVPC último mes.
- b) Precio medio PVPC último año.
- c) Precio medio PVPC por estaciones

Además, los usuarios que contraten la electricidad con una de las 8 comercializadoras de referencia del mercado regulado podrán solicitar el bono social eléctrico y el bono social de calefacción. Siempre y cuando cumplan con los requisitos personales, familiares y de renta para solicitarlos.

2. **Mercado Libre:** Actualmente, existen 549 comercializadoras que ofertan tarifas en el mercado libre. Todas ellas fijan sus precios y tarifas de energía de forma libre, pudiendo ofertar precios fijos, tarifas planas, etc. Además, también ofertan servicios adicionales que no pueden ser ofertados en el mercado regulado como pueden ser las reparaciones de instalaciones eléctricas, el asesoramiento técnico telefónico, etc.

Una vez que el usuario ha encontrado la tarifa que desea, de acuerdo con la búsqueda realizada por la aplicación entre todas las empresas que ofertan en el mercado libre y los datos aportados por ésta, desde la App, se ofrecerá tanto el contacto telefónico con la comercializadora como el link a la web oficial para que el usuario pueda contratar la tarifa deseada.

Como ejemplo, se muestra una ilustración de cómo sería la interfaz del comparador de ofertas de electricidad de Ilumínate.





### 5.2.2. Calculadora de instalación fotovoltaica de autoconsumo

Su funcionamiento se basa en una base de datos manejada a través de un algoritmo que determina las características principales y el precio de la instalación en función de unos inputs que serán introducidos por el usuario/a.

Al igual que con el comparador de ofertas de electricidad descrito en el punto anterior, el uso es muy sencillo y, además, todo el proceso es guiado por comentarios e información que facilitan y mejoran la experiencia del usuario. Resolviendo las posibles dudas sobre el funcionamiento que puedan llegar a tener.

El tiempo aproximado en calcular una instalación fotovoltaica con la App de Ilumínate está entre 1 y 2 minutos. Consiguiendo unos resultados y aportando una información de calidad. Los inputs que el usuario/a tiene que introducir para calcular su sistema de autoconsumo son los siguientes:



1. **Lugar donde se desea instalar la instalación fotovoltaica de autoconsumo:** A través de la App, el usuario podrá dibujar la instalación en el lugar que desea, y de esta forma, se obtendrán las características climáticas del emplazamiento asociadas a la base de datos. Además de la superficie disponible para realizar la instalación.



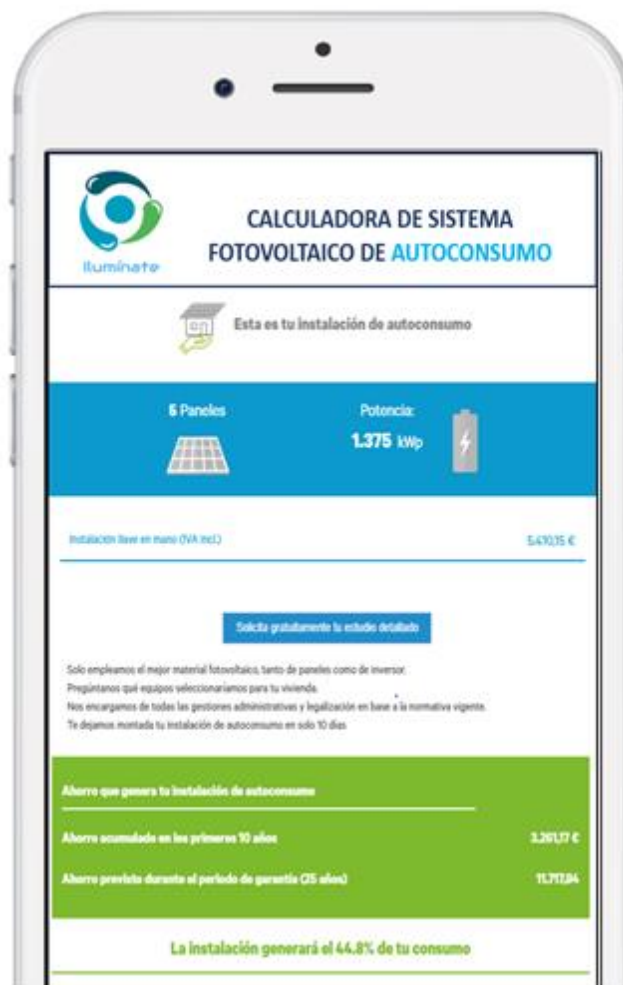
2. **Indicar la orientación e inclinación del tejado y la existencia o no de posibles sombras:** Información que será utilizada para determinar las características de la instalación, cuantificar su precio y producción.



3. **Características de la tarifa contratada y hábitos de consumo:** Información que se tendrá en cuenta para determinar el dimensionamiento de la instalación. Necesario para conocer la demanda de electricidad que tenga la vivienda en cuestión y para cuantificar la repercusión de la instalación en la factura de electricidad teniendo en cuenta los hábitos de consumo.



Una vez introducidos todos los inputs, el software determina las características (potencia a instalar, producción de energía total, energía eléctrica autoconsumida, energía eléctrica a compensar y potencia del inversor) y el precio de la instalación. Cabe mencionar que este precio y las características de la instalación son orientativos. Por ello, si el cliente lo desea puede solicitar un estudio gratuito detallado. En ese caso, a través de la App se tendrá acceso a un listado con los contactos de las principales empresas cualificadas para llevar a cabo este tipo de instalaciones en la zona indicada.



### 5.2.3. Calculadora de eficiencia energética

El objetivo final de la calculadora de eficiencia energética, es mostrar cómo de eficiente es la vivienda configurada y qué se puede hacer para mejorarla y lograr un menor consumo energético. Y con ello, una reducción en la factura de electricidad.

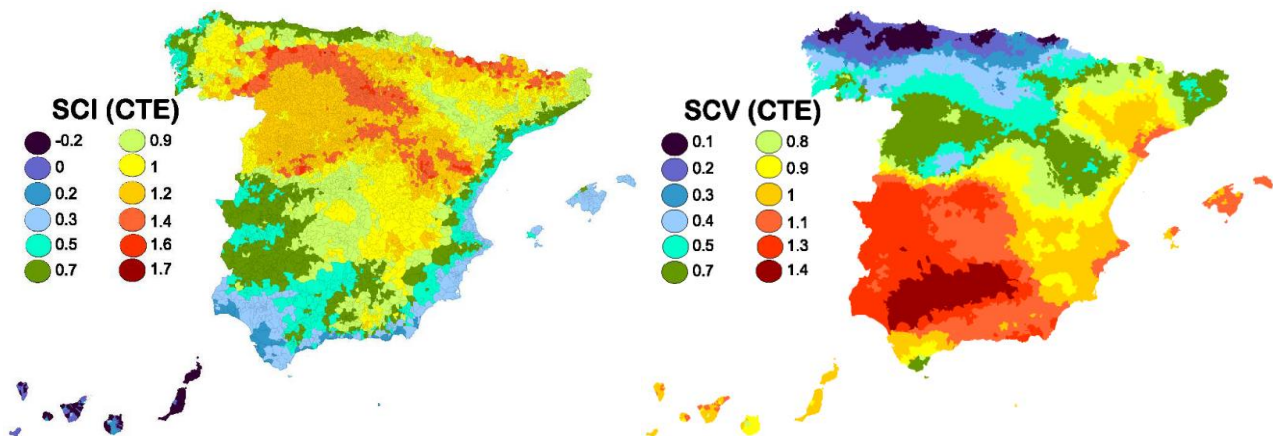
Su funcionamiento es similar al de la calculadora de instalación fotovoltaica de autoconsumo. Y al igual que en los apartados anteriores, se pone mucho énfasis en la experiencia del usuario/a. Tratando de facilitar la selección correcta de cada uno de los inputs, aportando información e ilustraciones que aclaren las posibles dudas que puedan surgir. En esta ocasión, el tiempo aproximado necesario para introducir los inputs y calcular la eficiencia energética está entre 4 y 5 minutos.

Los inputs que el usuario/a deberá introducir para calcular la eficiencia de su vivienda son los siguientes:

**1. Código postal:** Información imprescindible para conocer la severidad del clima de la zona en la que se encuentra la vivienda. Por severidad del clima se entiende que:

- Dos climas son “idénticos” cuando la demanda energética de un edificio dado es la misma en ambos climas.
- Un clima es “x” veces más severo que otro cuando la demanda energética de un edificio dado es “x” veces mayores en un clima con respecto al otro.

Para calcular la severidad climática hay que dividir la demanda de un edificio dado en cada localidad por la demanda energética de una localidad en concreto. A continuación, se muestran mapas de severidad climática de la península ibérica. Tanto de invierno (mapa izquierdo) como de verano (mapa derecho).



**2. Tipo de vivienda:** El usuario elige el tipo de vivienda a configurar, que podrá ser:

- Vivienda unifamiliar
- Vivienda en Bloque: es estos casos, además, deberá seleccionar si está ubicada en la planta más alta, en la más baja o en plantas intermedias.
- Edificios no residenciales

**3. Orientación:** La orientación que tenga la vivienda o edificio no residencial es importante para caracterizar la eficiencia energética. Ya que, por ejemplo, una casa con orientación norte en nuestra región, por regla general, tendrá un mayor consumo de electricidad en iluminación que una con orientación sur. Debido a que recibe menos luz natural a lo largo del año.

4. **Año de construcción:** sirve para determinar en qué magnitudes de eficiencia energética se encuentra la vivienda en función de los materiales aislantes usados en la época de construcción. Determinados por la normativa técnica que el edificio tuviese que cumplir en su año de construcción
5. **Tamaño y alturas:** En éste input, el usuario debe introducir el tamaño de la vivienda en m<sup>2</sup> y seleccionar el número de alturas de la misma (planta baja, dos alturas, tres alturas, etc.).
6. **Número de ventanas y tipo:** Se debe introducir el número de ventanas de la vivienda y el tipo de las mismas, debiendo elegir entre:
  - a) Ventanas de un solo cristal
  - b) Ventanas de doble cristal
7. **Fuente de Agua Caliente Sanitaria (ACS):** La fuente de ACS puede llegar a ser uno de los principales consumidores energéticos de la vivienda, por lo que conocer el sistema empleado es fundamental para caracterizar la eficiencia energética y las posibilidades de mejora de la misma.
  - a) Termo de gas
  - b) Termo eléctrico
  - c) Placas solares
  - d) Bomba de calor
  - e) Caldera de biomasa
  - f) Otra
8. **Puntos de Luz:** En este apartado, se debe introducir el número de puntos de luz que tiene la vivienda, la potencia de éstas y el tipo de iluminación utilizada. Debiendo elegir entre:
  - a) Bombillas convencionales.
  - b) Bombillas de bajo consumo
  - c) Bombillas led
9. **Electrodomésticos:** Los electrodomésticos, junto a ACS, calefacción y refrigeración, son los principales consumidores de energía de una vivienda. Para determinar el orden de magnitud de la eficiencia energética de los electrodomésticos, además de seleccionar con los que cuenta la vivienda, se seleccionarán el año de compra de los mismo, el tamaño (pequeño, mediano o grande) y el uso medio (diario, varias veces a la semana, 1 o 2 veces al mes.) Los electrodomésticos que se tendrán en cuenta son: Horno, microondas, frigorífico, congelador, vitrocerámica, lavadora, secadora y lavavajillas.

**10. Climatización:** En el caso de que la vivienda o edificio residencial tenga sistemas de calefacción, se seleccionará el número de días de uso al año, el tamaño de la instalación (pequeño, mediano o grande) y el tipo de instalación con la que se cuenta de entre:

- a) Caldera de gas
- b) Caldera de biomasa
- c) Bomba de calor
- d) Aire acondicionado

En el caso de que la vivienda cuente con sistema de refrigeración, entendiéndose que se trata de aire acondicionado, se seleccionará el número de días de uso al año, el tamaño y el año de compra.

**11. Gasto económico anual en energía:** Se introducirá el gasto medio anual, en euros, que invierte el usuario tanto en electricidad como en gas. Con ello, se podrá estimar cuanto se podrá ahorrar mejorando la eficiencia energética de la vivienda o edificio no residencial.

Con todos los inputs descritos, se determina el nivel de los parámetros que serán utilizados para el cálculo de la eficiencia energética de la vivienda:

ELEMENTOS DEL ESCENARIO DE CALCULO
Muros
Cubiertas
Suelos
Ventanas
Puentes térmicos
Estanqueidad
Ventilación de caudal variable
Control solar
Ventilación nocturna
Fachadas ventiladas
Fuente de ACS
Severidad Climática



Una vez introducidos todos los inputs, se muestra el modelo de vivienda o edificio no residencial configurado, un informe con la calificación energética y, además, se muestran las mejoras que el usuario puede realizar sin necesidad de contratar ningún otro servicio (por ejemplo: cambiar las bombillas convencionales por iluminación de tipo led) y, en el caso de que el usuario quiera realizar un estudio detallado, se muestra una lista con las principales empresas especializadas en eficiencia energética de la zona y con los precios por los diferentes servicios que puedan ofertar.



### 5.2.3. Información del mercado de electricidad en tiempo real

Con este bloque se pretende:

- Mantener informado al usuario del precio diario de la electricidad. Con el objetivo de que consiga entender cómo funciona el mercado de la electricidad en España y pueda estar seguro de que el precio contratado en su tarifa (entendiéndose por tarifa, las ofertadas por las comercializadoras del mercado libre) se ajusta al precio del mercado (precio que pagan los usuarios que tienen contratado PVPC con una de las 8 comercializadoras de referencia). Además, la App también permite al usuario/a ver con qué tecnologías se está generando la electricidad en tiempo real.

El funcionamiento se basa en un software Crawler, similar al utilizado para el comparador de ofertas de electricidad descrito anteriormente. Ya que, la información que se muestra en la App, es aportada por Red Eléctrica de España (REE) a tiempo real en su web.



- b) Aconsejar al usuario: el usuario, tiene la opción de introducir la tarifa que tiene contratada, ya sea en el mercado libre o regulado. Y con esa información y la información obtenida en tiempo real de REE, se muestran consejos diarios, programables como notificaciones. Por ejemplo: evitar consumir demasiada electricidad en determinados horas o días en los que es más cara o recordar los momentos en los que el precio es bajo. Con el objetivo de optimizar el consumo y conseguir ahorrar lo máximo posible en la factura de electricidad.



### 5.3. Caso real “storytelling”

Ilumínate funciona y es un hecho. Ya son algunos los usuarios que han podido disfrutar de las ventajas de usar la App de Ilumínate. Como ejemplo, se muestra el caso de Pepi y su familia:

En casa de Pepi, como en la de otras muchas familias, se pagaban las facturas de electricidad sin saber si lo que estaban pagando era caro o barato. Hasta que conocieron Ilumínate. Fue un antes y un después. Pepi y su familia no conocían qué potencia tenían contratada o su consumo medio anual, ni tampoco entendían las facturas. Pero eso no fue un problema para encontrar la tarifa que mejor encajaba en su perfil de consumo al mejor precio. Ya que, en la App de Ilumínate, encontraron todas las explicaciones, en un lenguaje sencillo y acompañadas de ilustraciones que les permitió encontrar la tarifa ideal en menos de 1 minuto. Ese fue el tiempo que tardaron en darse cuenta de que estaban pagando demasiado en su factura de electricidad.

La tarifa que tenían contratada con una comercializadora del mercado libre, tenía un precio muy superior al precio actual de la electricidad en el mercado regulado. Por ello, tras ver las diferentes tarifas que había disponible, decidieron pasarse al mercado regulado y contratar PVPC con una de las comercializadoras de referencia. Con este cambio, como se puede observar en las facturas aportadas, consiguieron un ahorro de 56,46€ en tan solo un mes. Incluso, con un consumo superior de 19 kWh en dicho mes. Esto significa que estaban pagando casi el doble por la electricidad y, además, por otros conceptos que tenían incluidos en la tarifa y que desconocían hasta que utilizaron la App de Ilumínate. Lo que se traduce en un ahorro anual en electricidad estimado de 675€. Algo que les parecía impensable.

Este es solo un ejemplo, que demuestra las posibilidades de ahorro al utilizar la App de Ilumínate para encontrar la tarifa de electricidad que mejor se adapta al perfil de consumo de cada usuario y la facilidad de conseguirlo.

A continuación, se muestran las facturas del antes y el después de utilizar la App de Ilumínate para Pepi y su familia y una tabla comparativa con los precios que pagaban antes por los términos de potencia contratada y energía consumida.

	PRECIO POR POTENCIA CONTRATADA	PRECIO MEDIO POR ENERGÍA CONSUMIDA
CONDICIONES PRE-ILUMÍNATE	0,115187 €/KW día	0,14860185 €/KWh (descuento 5% aplicado)
CONDICIONES POST-ILUMÍNATE	0,11275733 €/KW día	0,0965045 €/KWh

- Factura de Pepi y su familia antes de conocer Iluminate:

ELECTRICIDAD		Período facturación: 22.11.2018-22.12.2018				
<b>Consumo</b>						
Período	x	Cantidad	x	Precio	=	Subtotal
22.11.2018 - 22.12.2018		277 kWh		0,156423 €/kWh		43,33 €
<b>PROMOCIÓN - Bienvenida: Consumo Gratis de Luz</b>						-41,16 €
						0,00 €
<b>Potencia</b>						
Potencia contratada: 4,60 kW Peaje de acceso (tarifa): 2.0DHA BOE: 01.02.2014						
Período	x	Potencia	x	Precio	=	Total sin IVA
30 día(s)		4,6 kW		0,115187 €/kW día		15,90 €
<b>Otros conceptos</b>						
Derechos de Acceso						47,29 €
Derechos de Extensión						41,70 €
Derechos de Verificación						8,01 €
Alquiler de equipos (30 días)						0,77 €
						97,77 €
						<b>Total electricidad 113,67 €</b>
<b>Lecturas</b>						
Equipo de medida: 202710869 CUPS: ES0031102145384014SFOF Distribuidora: ENDESA DISTRIBUCION ELECTRICA, S.L.						
		Activa P1(kWh)		P2(kWh)		
Actual 22.12.2018		0013422		0000129		
Anterior 22.11.2018		0013274		0000000		
Consumo (real)		148,00 kWh		129,00 kWh		277 kWh
<b>TASAS E IMPUESTOS</b>						
<b>Impuesto eléctrico</b>						
		Potencia	x	% Impuesto		Total
		15,90 €		5,11269632 %		0,81 €
<b>IVA</b>						
		Base Imponible (*)		% Impuesto		Total
		114,48 €		21 %		24,04 €
(*) Consumo+Potencia+Derechos de Acceso+Derechos de Extensión+Derechos de Verificación+Alquiler+Impuesto eléctrico						
						<b>Total tasas e impuestos 24,85 €</b>
<b>IMPORTE TOTAL ELECTRICIDAD + TASAS E IMPUESTOS 138,52 €</b>						

- Factura de Pepi y su familia después de conocer Iluminate:

#### DETALLE DE LA FACTURA PVPC LUZ

<b>Facturación por potencia contratada:</b> Comprende dos conceptos: la facturación por peaje de acceso (resultado de multiplicar los kW contratados por el precio del término de potencia del peaje de acceso y el número de días del período de facturación) y la facturación por margen de comercialización fijo.	
Importe por peaje de acceso	13,90 €
4,6 kW x 38,043426 €/kW año x (29/365) día(s)	
Importe por coste de comercialización fijo	1,14 €
4,6 kW x 3,113000 €/kW año x (29/365) día(s)	
<b>Facturación por energía consumida:</b> Comprende dos conceptos: la facturación por peaje de acceso (resultado de multiplicar los kWh consumidos en el período de facturación por el precio del término de energía del peaje de acceso) y la facturación por coste de la energía (resultado de multiplicar los kWh consumidos por el precio del término del coste horario de energía del PVPC).	
Importe por peaje de acceso	10,03 €
(23.04.2019 - 22.05.2019) 140,16 kWh x 0,002215 €/kWh	
(23.04.2019 - 22.05.2019) 156,78 kWh x 0,062012 €/kWh	
Importe por coste de la energía	19,18 €
(23.04.2019 - 22.05.2019) 140,16 kWh x 0,060951 €/kWh	
(23.04.2019 - 22.05.2019) 156,78 kWh x 0,067831 €/kWh	
<b>Subtotal</b>	<b>44,25 €</b>
<b>Impuesto de electricidad:</b> Impuesto especial al tipo del 5,11269632% sobre el producto de la facturación de la electricidad suministrada.	
Impuesto de electricidad (44,25 € x 5,11269632%)	2,26 €
<b>Alquiler de equipos de medida y control:</b> Precio establecido que se paga por el alquiler de los equipos de medida y control.	
Alquiler de equipos de medida y control	0,77 €
<b>Subtotal otros conceptos</b>	<b>3,03 €</b>
Importe total	47,28 €
<b>IVA:</b> Impuesto sobre el valor añadido al tipo del 21%.	
IVA (21%)	21% x 47,28 €
	9,93 €
<b>TOTAL IMPORTE FACTURA</b>	<b>57,21 €</b>



# **PLAN FINANCIERO**

# 6

## Plan financiero

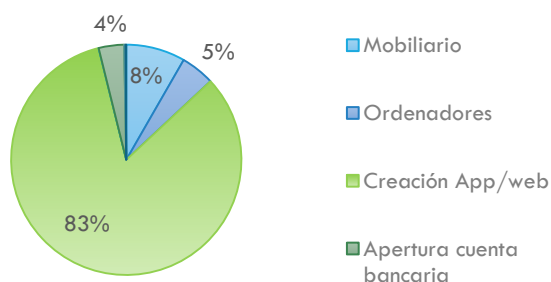
En este apartado se resume el sustento económico de Ilumínate junto con el análisis financiero durante los primeros tres años de ejercicio de la empresa.

### 6.1. Inversiones

La inversión comprende todos los elementos patrimoniales destinados a la actividad de la empresa.

Para iniciar la actividad de la startup se necesita invertir en la realización de la web y de la app, que será la inversión mayoritaria, en mobiliario para el futuro local en régimen de alquiler, en ordenadores, en mobiliario y en los gastos de constitución:

Mobiliario	7.000 €
Ordenadores	4.000 €
Creación App/web	70.000 €
Apertura cuenta bancaria	3.000 €
Nombre en Registro Mercantil	16 €
Inscripción en el Registro Mercantil	100 €
Alta en Hacienda, Seguridad Social y Registro Protección de Datos	0 €
Notaría: Registro de Estatutos y escritura	150 €
<b>TOTAL INVERSIÓN INICIAL</b>	<b>84.266 €</b>



Mediante la gráfica se visualizan los valores de la inversión inicial a realizar mostrados en la tabla, donde se destaca que la gran mayoría, el 83 %, va destinado a la creación de la web/app.

La plataforma constituye en gran medida nuestra propuesta de valor, además de ser nuestro canal con los clientes objetivo... por ello desde un principio ofrecerá una funcionalidad impecable.

#### 6.1.1. Financiación

Las distintas vías de financiación a las que se va a recurrir para llevar a cabo la inversión necesaria para la constitución de Ilumínate se resume en:

- Fondos propios: 24.000,00 € que aportarán los socios, es decir, el equipo promotor, a partes iguales.
- Fondo de capital riesgo: 24.000,00 € esto supone que los business angels tendrán una participación temporal y minoritaria, en el capital de Ilumínate Energía. El objetivo de los business angels es obtener a largo plazo una rentabilidad adecuada al riesgo asumido en la inversión.
- Préstamo bancario: 36.266,00 € este se realizaría a 5 años con una comisión de apertura del 1,5 % y un interés anual del 6 %.

## 6.2. Ventas e ingresos

Ilumínate obtiene ingresos mediante tres vías: comisiones, publicidad y venta de datos (atendiendo al RGPD). Las comisiones son resultado de cada contratación de los servicios a disposición del usuario, que como se detallaron anteriormente suponen:

- 20 € por nueva tarifa de electricidad contratada
- 10 € por estudio de eficiencia y ahorro energético contratado
- 5 % de cada proyecto de autoconsumo fotovoltaico a ejecutar

Al igual que se expuso anteriormente, el mercado al que se dirige Ilumínate Energía es muy grande por lo que se establece que el 1 % de los clientes objetivos (plan de marketing) serán contrataciones efectivas en los servicios ofrecidos de comparador de tarifas y autoconsumo fotovoltaico y, dada la baja demanda del servicio de estudios de ahorro y eficiencia energética, se establece que tendrá el 5% de las contrataciones de nuevas tarifas de electricidad. Resumiendo, para el primer año se tendrán:

- 1.923 contrataciones de nuevas tarifas eléctricas
- 96 contrataciones de estudios de ahorro y eficiencia energética
- 542 contrataciones de instalaciones de autoconsumo fotovoltaico

Respecto a las dos vías de ingresos restantes, para la publicidad se ha considerado que en el primer año no habrá interés aún por anunciarse en nuestra plataforma y que de venta de datos se venderá poca cantidad respecto a lo comprado para el desarrollo de nuestro plan de marketing.

En el segundo año del ejercicio, 2021, se estima que los ingresos por comisiones y venta de datos se duplicarán y que se obtendrán 6.000 € de la publicidad en la plataforma. Para el año 2022 se cuadruplicarán.

## 6.3. Costes

A continuación, se detallan los distintos apartados que engloban los costes anuales de nuestra startup al igual que las estimaciones por año.

- Alquiler de la oficina y suministros
- Sueldos del personal y socios y seguridad social.
  - 1<sup>er</sup> año: 1 informático y 1 profesional de marketing
  - 2<sup>o</sup> año: 1 informático, 1 profesional de marketing y 1 comercial que se encargará de mediar con nuestros asociados clave (trabajo que anteriormente realizaban los socios)
  - 3<sup>er</sup> año: 2 informáticos, 2 profesionales de marketing y 1 comercial

- Plan de marketing
- Seguro de responsabilidad civil: para proteger el patrimonio de Ilumínate Energía se protegerá de posibles perjuicios causados a terceros, como daños materiales, corporales o pérdidas económicas.
- Desarrollador de Google Play y App Store
- Servidores: coste de alquiler para obtener todos los datos almacenados y funcionamiento de la app.
- Gestoría: externalización de las tareas fiscales, como contratación, nóminas y presentaciones de impuestos, a parte los socios realizarán la contabilidad de la empresa para el control de gastos y posterior entrega de las partidas a dicha gestoría.
- Alarma del local

GASTOS	2020	2021	2022
<b>OFICINA</b>			
Alquiler oficina (incluye limpieza y comunidad)	8.400,00 €	8.400,00 €	13.200,00 €
Suministros (Luz, Teléfono, Internet)	4.800,00 €	6.720,00 €	19.200,00 €
<b>PERSONAL</b>			
Socio 1	18.000,00 €	18.000,00 €	25.000,00 €
Socio 2	18.000,00 €	18.000,00 €	25.000,00 €
Socio 3	18.000,00 €	18.000,00 €	25.000,00 €
Empleado 1 (informático)	15.600,00 €	19.200,00 €	38.400,00 €
Empleado 2 (marketing)	13.200,00 €	16.800,00 €	33.600,00 €
Empleado 3 (comercial)	0,00 €	12.192,30 €	12.384,60 €
<b>SEGURIDAD SOCIAL</b>			
Empleado 1 (informático)	4.680,00 €	5.760,00 €	11.520,00 €
Empleado 2 (marketing)	3.960,00 €	5.040,00 €	10.080,00 €
Empleado 3 (comercial)	0,00 €	3.657,69 €	3.715,38 €
<b>OTROS</b>			
Plan de marketing	62.000,00 €	80.000,00 €	120.000,00 €
Servidores	15.000,00 €	15.000,00 €	30.000,00 €
Seguro Responsabilidad Civil	300,00 €	300,00 €	300,00 €
Desarrollador Google Play	22,25 €	0,00 €	0,00 €
Desarrollador App Store	88,11 €	88,11 €	88,11 €
Alarma	840,00 €	840,00 €	840,00 €
Gestoría	1.000,00 €	1.000,00 €	2.500,00 €
<b>GATOS TOTAL</b>	<b>183.890,36 €</b>	<b>228.998,10 €</b>	<b>370.828,09 €</b>

## 6.4. Cash flow

Mediante el estudio de los flujos de caja, que no es más que los flujos de entradas y salidas de caja o efectivo en un periodo dado que hemos establecido en 3 años, se obtiene la liquidez de la empresa.

Es decir, se utiliza para determinar:

- Problemas de liquidez: ser rentable no significa necesariamente poseer liquidez. Una compañía puede tener problemas de efectivo, aun siendo rentable. Por lo tanto, permite anticipar los saldos en dinero.
- Para analizar la viabilidad de proyectos de inversión, son la base de cálculo del valor actual neto y de la tasa interna de retorno.
- Para medir la rentabilidad o crecimiento de un negocio cuando se entienda que las normas contables no representan adecuadamente la realidad económica.

Mediante el cash flow acumulado se obtendrá el Pay-back, que no es más que el tiempo que se tardará en recuperar el desembolso inicial.

El cash flow de Ilumínate Energía es el resultado de restarle a los ingresos descritos los gastos expuestos, las cuotas del préstamo bancario y sus intereses. De esta forma, se obtiene:

	2019	2020	2021	2022
Cash flow	- 84.266,00 €	- 16.438,04 €	122.843,12 €	340.306,49 €
Cash flow acumulado	- 84.266,00 €	- 100.704,04 €	22.139,08 €	362.445,57 €

TIR	82%
VAN	268.545,98 €
Pay-back	1,82 (1 año y 10 meses)

Estos datos sacan a relucir que Ilumínate Energía es claramente rentable y viable para los inversores, siendo recuperada la inversión inicial al cabo de 1 año y 10 meses.



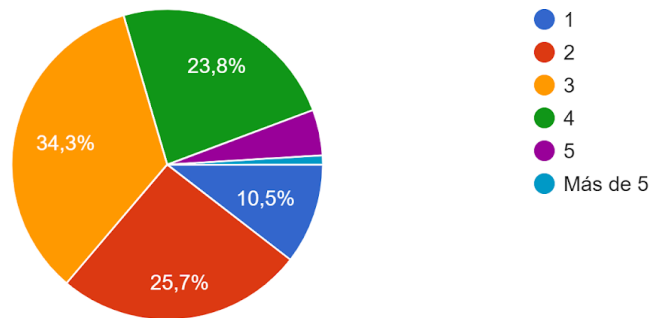


**ANEXOS**

## ANEXO I: Validación con consumidores domésticos

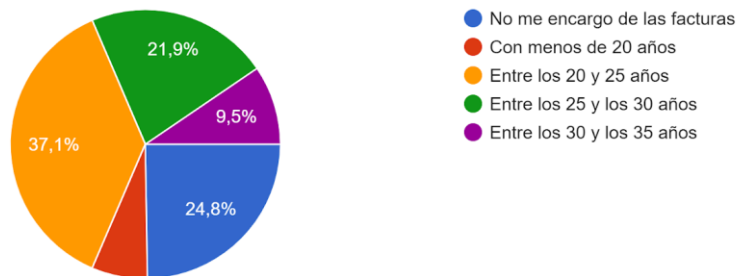
¿Cuántos miembros viven en su hogar?

105 respuestas



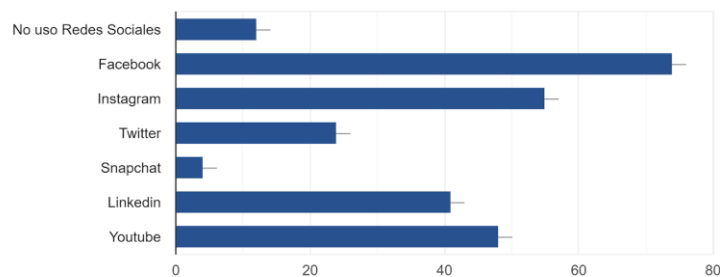
¿A qué edad se empezó a encargar de su factura de electricidad?

105 respuestas



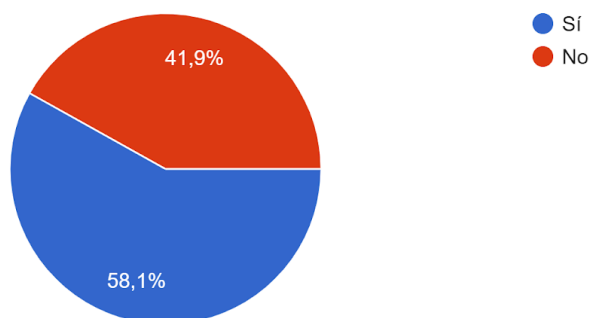
¿Es usuario habitual de Redes Sociales? ¿De cuáles?

105 respuestas



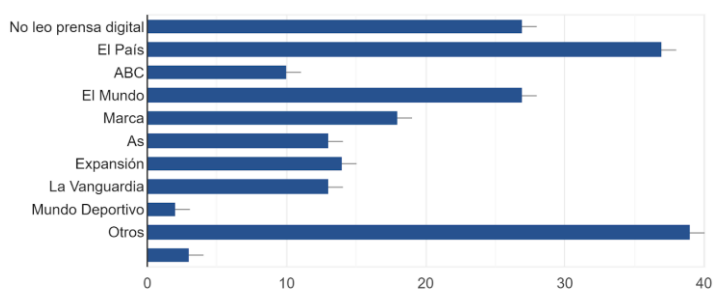
## ¿Escucha la radio habitualmente?

105 respuestas



## ¿Lee prensa digital en su Smartphone? ¿Que prensa lee?

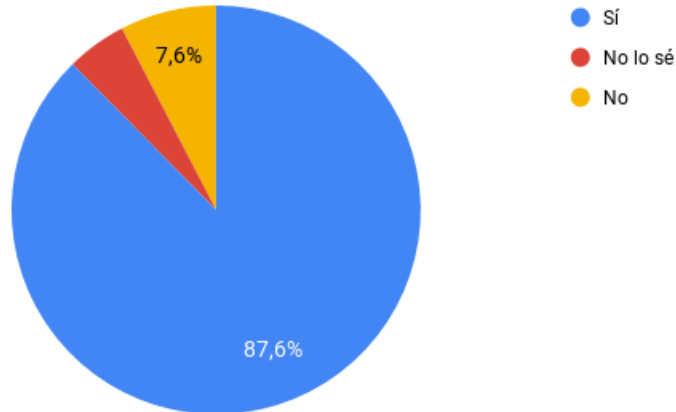
105 respuestas



## ¿Realiza compras por internet habitualmente?



¿Cree que la electricidad es demasiado cara?



¿Cree que paga más de lo que debería en su factura de electricidad?



¿Entiendes los términos por los que paga en su factura de electricidad?

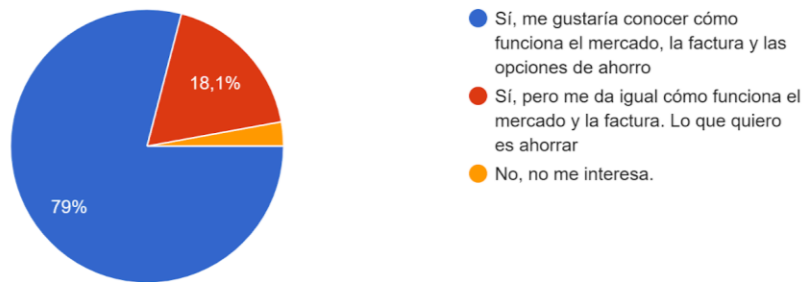


¿Cree que hay mejores ofertas de electricidad que la suya?



¿Le gustaría conocer cómo funciona el mercado eléctrico, los términos de su factura y las opciones para ahorrar en electricidad?

105 respuestas



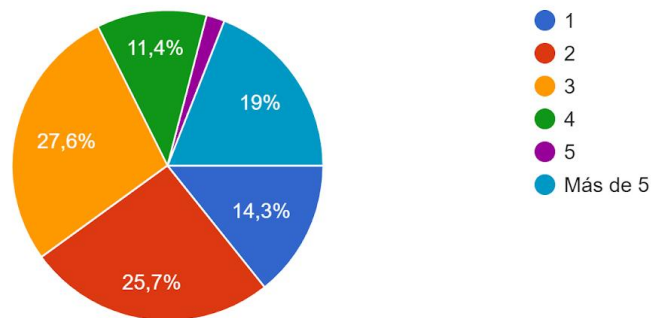
¿Alguna vez ha cambiado de comercializadora de electricidad?

105 respuestas



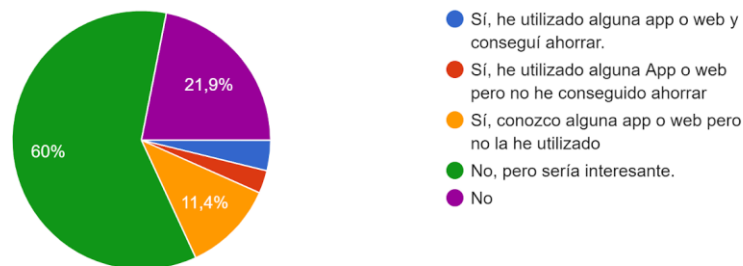
## ¿Cuántas comercializadoras de electricidad conoce?

105 respuestas



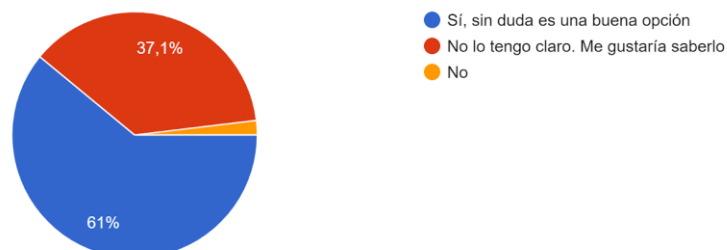
## ¿Conoce alguna App o Web que le ayude a ahorrar en su factura de electricidad?

105 respuestas



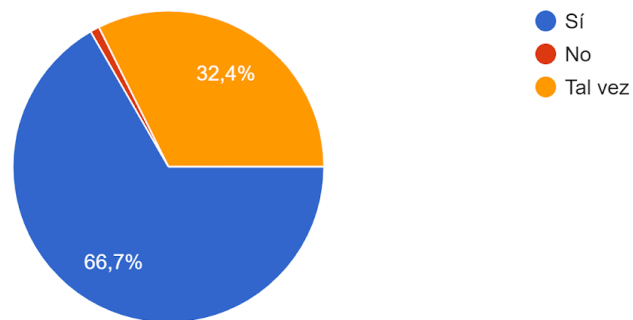
## ¿Cree que el autoconsumo podría ser una opción para ahorrar en la factura de electricidad?

105 respuestas



Si su vivienda fuese idónea para instalar autoconsumo, consiguiendo ahorrar en su factura ¿Estaría dispuesta/o a instalarlo?

105 respuestas

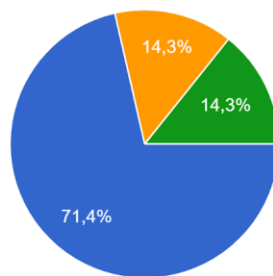




## ANEXO II: Validación con microempresas

¿Cree que paga mucho en la factura de electricidad de su negocio?

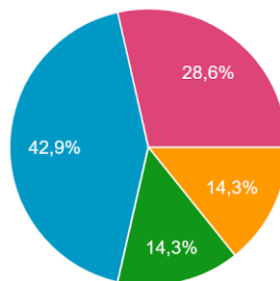
7 respuestas



- Sí, creo que pago demasiado para lo que consumo
- Sí, pero acorde a mi consumo
- No, estoy contento con mi factura
- No lo sé

¿Qué tipo de tarifa tiene contratada en su negocio?

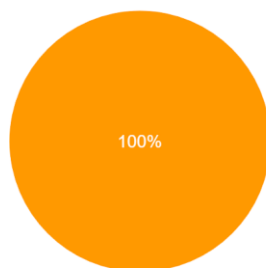
7 respuestas



- 2.0A
- 2.1A
- 3.0A
- 3.1A
- 6.1A
- Otra
- No lo sé

¿Sabe qué es un maxímetro?

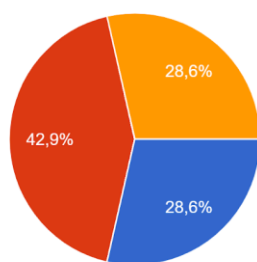
7 respuestas



- Sí, se que es y como funciona
- Sí se que es pero no como funciona
- No sé que es

### ¿Entiende los términos por los que paga en la factura de electricidad de su negocio?

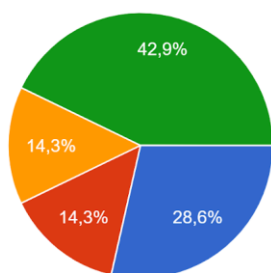
7 respuestas



- Sí, entiendo perfectamente los términos de mi factura
- No, no me quedan claros
- No, solo miro el importe

### ¿Alguna vez ha cambiado de comercializadora de electricidad en su negocio?

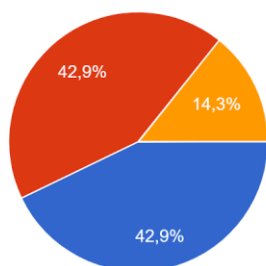
7 respuestas



- Sí, he cambiado de comercializadora pero no he conseguido ahorrar
- Sí, he cambiado de comercializadora y he conseguido ahorrar
- No, por miedo a contratar algo peor que lo que tengo
- No, nunca me lo he planteado

### ¿Le gustaría conocer cómo funciona el mercado eléctrico, los términos de su factura y las opciones para ahorrar en electricidad?

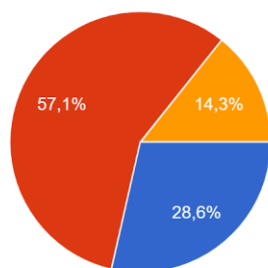
7 respuestas



- Sí, me gustaría conocer cómo funciona el mercado, la factura y las opciones de ahorro
- Sí, pero me da igual cómo funciona el mercado y la factura. Lo que quiero es ahorrar
- No, no me interesa

### ¿Estaría dispuesto a comprar energía eléctrica 100% renovable?

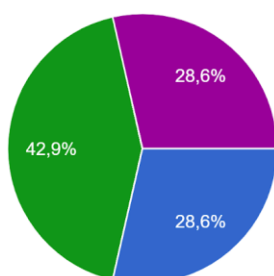
7 respuestas



- No
- Sí, pero que aumente el precio máximo un 5% más
- Sí, pero que el aumento del precio se encuentre entre un 5% y un 10%

### ¿Conoce alguna App o Web que le ayude a ahorrar en su factura de electricidad?

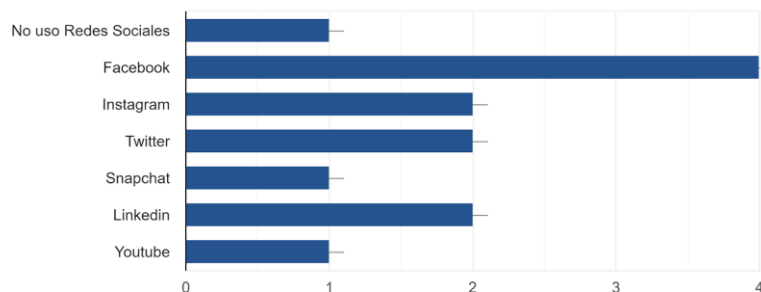
7 respuestas



- Sí, he utilizado alguna app o web y conseguí ahorrar
- Sí, conozco alguna app o web pero no la he utilizado
- Sí, he utilizado alguna App o web pero no he conseguido ahorrar
- No
- No, pero sería interesante.

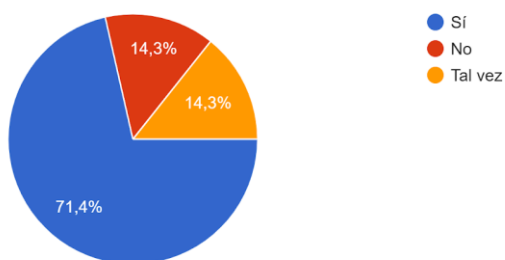
### ¿Es usuario habitual de Redes Sociales? ¿De cuáles?

7 respuestas



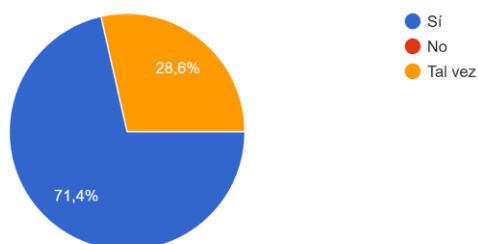
¿Cree que unas placas solares para autoconsumo podría ser una opción para ahorrar en la factura de electricidad de su negocio?

7 respuestas



Si su negocio fuese idóneo para instalar autoconsumo, consiguiendo ahorrar en su factura ¿Estaría dispuesta/o a instalarlo?

7 respuestas



## ANEXO III: Validación con comercializadoras

### INTRODUCCIÓN

Ilumínate surge de la idea de ayudar a los usuarios a ahorrar con su factura eléctrica, mediante una plataforma con la cual se contrata el suministro de electricidad con una compañía que le ofrezca el mayor ahorro entre las distintas opciones. Es decir, es un comparador de ofertas de múltiples comercializadoras.

Para estos primeros momentos de desarrollo nos hace falta validar con las comercializadoras su interés en el desarrollo de este proyecto, por lo que nos sería de mucha ayuda que nos responda a algunas preguntas:

- **Entrevista con Lúmina**

**1. ¿La idea le parece acertada? ¿Piensa que le sería beneficiosa la creación de esta plataforma?**

Sí, pero ya hay muchas y hay que diferenciarse de las opciones que hay actualmente. Ha de ser muy sencillo y transparente.

Lúmina está enfocada a la venta a las empresas y su estrategia no se basa en eso.

**2. ¿Qué ofrecería si le lleváramos un número a determinar de clientes?**

Respecto a las pymes no piensa que esta plataforma sea muy beneficiosa, no es solo el precio por kWh sino también para compensar la reactiva por ejemplo que requiere de una visita.

En base a la tarifas contratadas ofrecerían unas comisiones anuales y renovables año a año (orientativo).

- Comisión upfront (según tipo de tarifa se aplica una comisión de ciertos € por tarifa, es decir, un pago unitario por tarifa (2.0: 4 MWh año 20/30 €/año)
- Comisión por consumo

**3. Tras el cambio de legislación que prohíbe captar clientes a domicilio ¿Os resulta más complicado encontrar a nuevos clientes? ¿Cómo los encontráis?**

No le afecta porque no están enfocados a los particulares, captan clientes yendo puerta a puerta pero a las empresas.

**4. Los nuevos clientes que tenéis, ¿de dónde provienen mayoritariamente, clientes de viviendas/negocios nuevos o los que vienen de otras comercializadoras en busca de una mejora en la factura?**

La gran mayoría son clientes que están con otra comercializadora, sobre todo en Endesa.

**5. Para clientes particulares, ¿las ofertas de tarifa que tenéis publicadas son las únicas que ofrecéis o también podéis ofrecer tarifas personalizadas a particulares?**

Siempre son ofertas personalizadas y según el hábito de consumo se aplican los descuentos.

**6. ¿Cuánto hay que pagar de más para que el suministro provenga de energía verde?**

La energía verde sobre todo se ofrece para los propios clientes que lo piden. Se realiza mediante certificados y supone sobre 5-10 % extra (orientativo).

Ppa acuerdo bilateral para que los generadores lo vendan al cliente (clientes grandes como una comercializadora).

**7. ¿Ofrecéis servicios de valor añadido? (autoconsumo, ahorro y eficiencia...)**

Eficiencia: iluminación LED, baterías de condensadores para eliminar la reactiva, monitorización y seguimiento (telemida para controlar en cada momento el consumo y así conocer los hábitos de consumo del cliente y poder consumir menos), es decir, realizan asesoramiento.

Financiación de las factura lo que implica una fidelización.

Ofertas de autoconsumo.

Los servicios de valor añadido son la estrategia principal de Lúmina.

- **Entrevista con EDP**

- 1. ¿La idea le parece acertada? ¿Piensa que le sería beneficiosa la creación de esta plataforma?**

Sí, EDP trabaja con Selectra entre otras, sobre todo desde la prohibición del knock to door de octubre de 2018.

- 2. ¿Qué ofrecería si le lleváramos un número a determinar de clientes?**

Comisiones por contratación de luz, gas y por servicios de valor añadido (SVAs)

Sobre 20-30 € para consumidores domésticos y EDP está convencido de que aumentarán.

- 3. Tras el cambio de legislación que prohíbe captar clientes a domicilio ¿Os resulta más complicado encontrar a nuevos clientes? ¿Cómo los encontráis?**

Sí, los encuentran a través de venta en stands en centros comerciales y a través de leads (Selectra, KillMyBill...)

La principal barrera consideran que es la poca confianza de los consumidores hacia las comercializadoras de forma que no piensan que realmente puedan obtener un ahorro. Sin embargo consideran que los stands consigue eliminar en cierta parte este hecho.

También consiguen clientes mediante alianzas con telecos, como las que tienen con the phone house, mediamarkt...

- 4. Los nuevos clientes que tenéis, ¿de dónde provienen mayoritariamente, clientes de viviendas/negocios nuevos o los que vienen de otras comercializadoras en busca de una mejora en la factura?**

Respecto a los que buscan una mejora son los que provienen de leads (principalmente Selectra) y suponen un 44 % de los nuevos clientes.

Respecto a los clientes que se consiguen proactivamente:

- 19 % a través de telemarketing
- 36 % canal presencial (principalmente stands)



**5. Para clientes particulares, ¿las ofertas de tarifa que tenéis publicadas son las únicas que ofrecéis o también podéis ofrecer tarifas personalizadas a particulares?**

Siempre es lo publicado en la web tanto para nuevos clientes como para antiguos.

**6. ¿Ofrecéis servicios de valor añadido? (autoconsumo, ahorro y eficiencia...)**

Sí están explicados en la web en el siguiente enlace:

<https://www.edpenergia.es/es/hogares/servicios/?provincia=sevilla>

Además en la entrevista nos hicieron una propuesta para un nuevo negocio emprendedor: crear una tarjeta de recarga de vehículo eléctrico que aúne todas las tarjetas ya que a día de hoy cada comercializadora tiene su propia tarjeta.