

Portafolio de productos 2.0TD y 3.0TD – CHC Energía 16 Febrero 2024



Portafolio de productos – CHC Energía – 2.0TD



		Descripción	Cliente Objetivo
Cartera	Confianza Base	Producto base sin discriminación horaria	Cliente residencial sin discriminación horaria
	Confianza Flexible	Producto base discriminación horaria - Día y Noche	Cliente residencial que tiene mayor consumo por las noches
	Confianza Transparencia	Producto base discriminación horaria 3 periodos	Cliente residencial que tiene mayor consumo por las noches y fines de semana
Fidelización	Confianza Dúo	Producto para fidelizar a clientes con segundas residencias / bajo consumo	Cientes con potencial baja que son segundas residencias o bajos consumos
	Confianza Premium	Producto para fidelizar a clientes de cartera con potencial baja futura. Bajada de precio a Ilumina	Cliente con potencial baja. Bajada a precios de Ilumina
Captación / Retención	Ilumina	Producto para captación de clientes	Cientes perdidos en últimos tiempos o clientes de fuera de zona
	Ilumina Dúo	Producto para captación de segundas residencias	Cientes perdidos en últimos tiempos o clientes de fuera de zona con bajo consumo o segundas residencias
	Indexado	Producto para evitar fuga a mercado regulado / recaptar desde mercado regulado	Cliente de mercado regulado o productos indexados
	Embajador	Producto para familiares y amigos	Familiares y amigos - mejor precio de CHC siempre
	Ilumina Promo	Producto para captar y fidelizar clientes de cartera con potencial baja futura. Bajada de precio a Ilumina Promo	Cientes perdidos en últimos tiempos o clientes de fuera de zona

Portafolio de productos – CHC Energía – 2.0TD – Precios

Valores actualizados con nuevos conceptos regulados del 15 Feb 2024

Gancho Comercial

			Término Energía Neto (€/KWh)			T.Potencia Neto (€/KW día)	
			p1	p2	p3	p1	p2
Cartera	Confianza Base	11% descuento energía	0,195736			0,162835	
	Confianza Flexible	11% descuento energía	0,232736	0,175736		0,081417	0,081417
	Confianza Transparencia	11% descuento energía	0,238860	0,194385	0,178596	0,081417	0,081417
Fidelización	Confianza Dúo		0,195736			0,108040	
	Confianza Premium	23% descuento energía	0,149736			0,162835	
Captación / Retención	Ilumina	23% descuento energía	0,149736			0,081417	0,081417
	Ilumina Dúo		0,195736			0,054020	0,054020
	Indexado	¡Energía a coste!	C rep = 0			0,081417	0,081417
	Embajador	39% descuento energía	0,118958			0,081417	0,081417
	Ilumina Promo	39% descuento energía	0,118958			0,081417	0,081417

Portafolio de productos – CHC Energía – 2.0TD<10KW - Comisiones

Estos valores no incluyen la comisión doble de captación hasta el 31/07/2024 por alcanzar objetivo o recaptación de bajas

		Comisión por captación	Comisión por mantenimiento	Comisión mantenimiento por cambio de producto
Cartera	Confianza Base	40€ + 10€ (obj.) + 12€ (SVA)	10 € + 10 € (SVA)	10 €
	Confianza Flexible	No para captación	10 € + 10 € (SVA)	10 €
	Confianza Transparencia	No para captación	10 € + 10 € (SVA)	10 €
Fidelización	Confianza Dúo	40€ + 10€ (obj.) + 12€ (SVA)	10 € + 10 € (SVA)	No cambio producto
	Confianza Premium	No para captación	#N/A	5 € primer año – 10€ resto
Captación / Retención	Ilumina	40€ + 10€ (obj.) + 12€ (SVA)	10 € + 10 € (SVA)	5 € primer año – 10€ resto
	Ilumina Dúo	40€ + 10€ (obj.) + 12€ (SVA)	10 € + 10 € (SVA)	5 € primer año – 10€ resto
	Indexado	40€ + 10€ (obj.) + 12€ (SVA)	10 € + 10 € (SVA)	10 €
	Embajador	0 € *	0 € + 10€ (SVA)	0 € para siempre
	Ilumina Promo	40€ + 10€ (obj.) + 12€ (SVA)	10 € + 10 € (SVA)	5 € primer año – 10€ resto

*Plan embajador + SVA con comisión de 40 € + 10€ por cumplir objetivo

Portafolio de productos – CHC Energía – **2.0TD>10KW** - Comisiones

		Comisión por captación 	Comisión por mantenimiento	Comisión mantenimiento por cambio de producto
Cartera	Confianza Base	100€ + 12€ (SVA)	12€ (+10€ SVA)	10 €
	Confianza Flexible	No para captación	12€ (+10€ SVA)	10 €
	Confianza Transparencia	No para captación	12€ (+10€ SVA)	10 €
Fidelización	Confianza Dúo	No aplica	12€ (+10€ SVA)	5 € primer año - 10 € resto <i>La migración de clientes con bajo consumo llevada a cabo desde CHC a Confianza Dúo no penaliza</i>
	Confianza Premium	No aplica	12€ (+10€ SVA)	5 € primer año - 10 € resto
Captación / Retención	Ilumina	100€ + 12€(SVA)	**	5 € primer año - 10 € resto
	Ilumina Dúo	100€ + 12€(SVA)	**	5 € primer año - 10 € resto
	Indexado	100€ + 12€(SVA)	**	5 € primer año - 10 € resto
	Embajador	0€ *	0 € + 10 € (SVA)	0 €
	Ilumina Promo	100€ + 12€(SVA)	12€ + 10€ (SVA)	5 € primer año - 10 € resto

* Plan embajador + SVA con comisión de 100 € + 12€ por cumplir objetivo

** Año siguiente genera comisión de cartera

Herramientas de **fidelización** disponibles para gestión de clientes descontentos para clientes 2.0TD de CHC Energía



Herramientas	Descripción	Requerimiento del cliente	Propuesta de gestión
Confianza Dúo	Producto para fidelizar a clientes con segundas residencias / bajo consumo	<p>"Es una cochera / Casa de verano – fin de semana – invierno / casa que tengo cerrada y me ha subido la factura".</p> <p>"Yo antes pagaba 5 € al mes y ahora pago 8€ al mes, quiero volver a pagar lo mismo"</p>	"Déjame revisar tus condiciones, porque es posible que teniendo tan poco consumo te interese el producto específico que tenemos para segundas residencias – Confianza Dúo"
Ilumina Promo	Producto para captar y fidelizar clientes de cartera con potencial baja futura. Bajada de precio a Ilumina Promo	<p>"Llevo mucho tiempo con CHC y me he dado cuenta que la competencia tiene mejores precios que yo"</p> <p>"Pago mucho y me estoy planteando buscar otra comercializadora"</p> <p>"He recibido 10 facturas de golpe sin que nadie me avise y CHC no ha tenido ningún detalle conmigo"</p>	"Déjame revisar tus condiciones, a ver si puedo mejorarte los descuentos que aplican sobre la factura. Vamos a pasarte de un descuento del 11% (descuento Plan Confianza) a un descuento del 39% (descuento Ilumina Promo)"
Servicio Hogar gratuito 12 meses	Herramienta para dar valor adicional al cliente frente a un malestar generado por sus condiciones económicas o por el nivel de servicio que le hemos prestado	<p>"Estoy muy enfadado con CHC, tiene precios muy caros. Me voy a ir "</p> <p>"He recibido 10 facturas de golpe sin que nadie me avise y CHC no ha tenido ningún detalle conmigo"</p> <p>"no entiendo por qué me han llegado 3 facturas en Diciembre 2023, una normal, otra refacturación. Esto es imposible de entender"</p>	"Desde CHC le valoramos mucho como cliente, por lo que nos gustaría poder regalarle durante 12 meses nuestro servicio Hogar por el cuál podrá usar el servicio manitas, el servicio de urgencias, el servicio de reparación de electrodomésticos..."
Optimización de Potencia	Herramienta principal de fidelización que consigue reducir la factura del cliente de forma sostenida año a año.	<p>"Es una cochera / Casa de verano – fin de semana – invierno / casa que tengo cerrada y me ha subido la factura".</p> <p>"Yo antes pagaba 5 € al mes y ahora pago 8€ al mes, quiero volver a pagar lo mismo"</p>	"Desde CHC queremos ayudarle a ahorrar por lo que nos gustaría aprovechar la ocasión para optimizarle la potencia. Con esto, conseguirá un ahorro directo en todas sus facturas de aquí en adelante y no tendrá problemas con que le salten los plomos"

Portafolio de productos – CHC Energía – 3.0TD

		Descripción	Cliente Objetivo	Gancho Comercial
Cartera	Confianza Óptima	Producto base para clientes 3.0TD	Cliente 3.0TD masivo	21% descuento energía
Fidelización	Ilumina	Producto para fidelizar a clientes pasándole al precio de adquisición	Cliente con potencial baja. Bajada a precios de Ilumina	15% descuento energía respecto a Confianza
Captación /Retención	Ilumina	Producto para captación de clientes	Clientes perdidos en últimos tiempos o clientes de fuera de zona	15% descuento energía respecto a Confianza
	Indexado	Producto para evitar fuga a soluciones cuyo precio varía con el mercado diario de electricidad	Clientes de productos indexados	No aplica

Portafolio de productos – CHC Energía – 3.0TD - precios



Valores actualizados con nuevos conceptos regulados del 15 Feb 2024

Término energía neto (€/KWh)

Término de potencia neto (€/KW día)

		p1	p2	p3	p4	p5	p6						
Cartera	Confianza Óptima	0,274135	0,265865	0,260551	0,259525	0,197887	0,195541	0,044501	0,031006	0,020594	0,015139	0,008574	0,008454
Fidelización	Ilumina	0,233665	0,225545	0,221641	0,220720	0,168202	0,166186	0,044501	0,031006	0,020594	0,015139	0,008574	0,008454
Captación /Retención	Ilumina	0,233665	0,225545	0,221641	0,220720	0,168202	0,166186	0,044501	0,031006	0,020594	0,015139	0,008574	0,008454
	Indexado	Crep= 0,02000	Crep= 0,02000	Crep= 0,02000	Crep= 0,02000	Crep= 0,02000	Crep= 0,02000	0,044501	0,031006	0,020594	0,015139	0,008574	0,008454

Portafolio de productos – CHC Energía – 3.0TD - comisiones



		Comisión por captación	Comisión por mantenimiento	Comisión mantenimiento por cambio de producto
Cartera	Confianza Óptima	300 €	100 €	No aplica
Fidelización	Ilumina	No aplica	100 € + 0,5 €/MWh adicional a 50MWh/año	50€ primer año - 100 € resto
Captación /Retención	Ilumina	300 €	100 €	No aplica
	Indexado	300 €	100 €	No aplica

+ 5€ por facturación electrónica

Criterios para la liquidación – captación y mantenimiento

Captación

Altas mensuales:

m+1: 50% de la comisión por captación

m+12: 50% restante, en caso de que el suministro permanezca activo en cartera y se encuentre al corriente de pago

Periodo: 01.02.24-31-07.24

Las altas mensuales se liquidarán de acuerdo con el esquema anterior

El incentivo por cumplimiento de objetivos de este periodo se liquidará en el mes de agosto (**circular 24-04**)

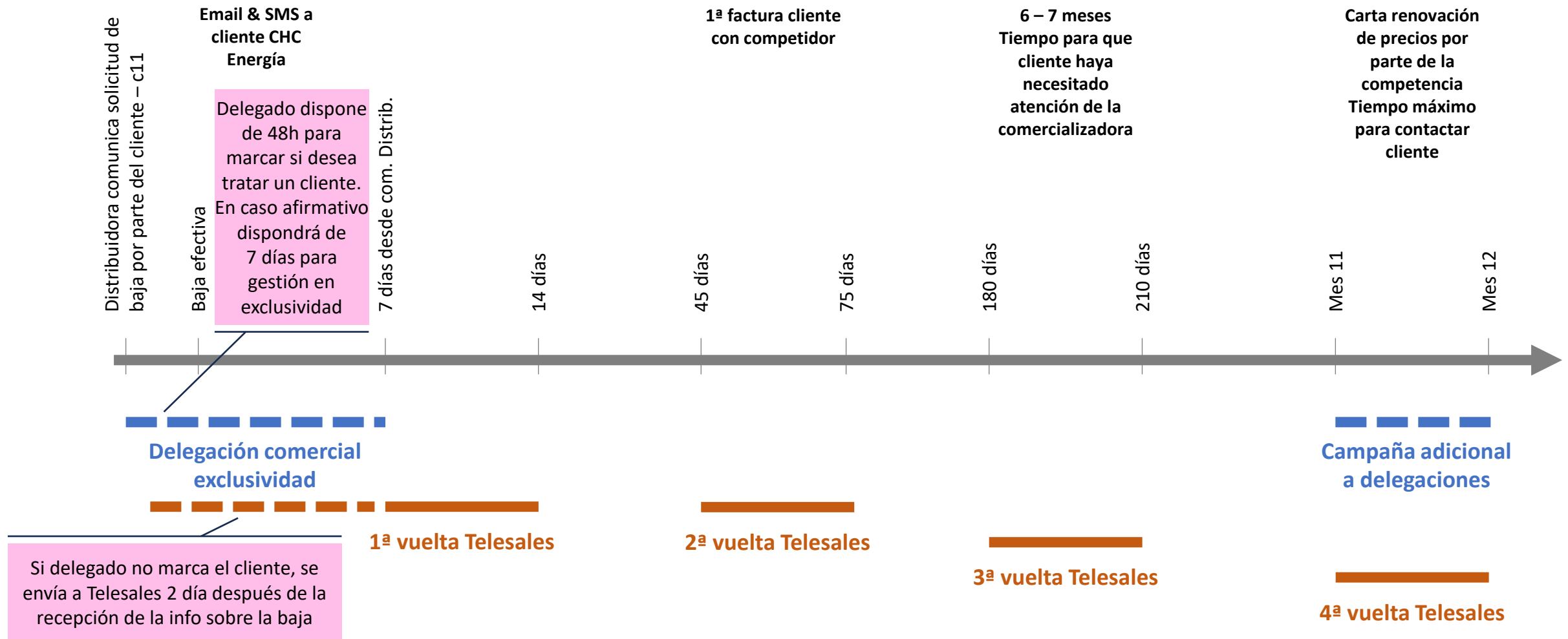
Mantenimiento

Pago mensual, mes m+1

Cálculo por CUPS: (comisión de mantenimiento * días facturados y cobrados)/365

Cálculo por delegación: Σ (cálculo por CUPS delegación)

Estrategia de Retención multicanal – CHC Energía – Vueltas



Las delegaciones interesadas en tener 48h de exclusividad para marcar el cliente **deberán indicarlo a Ventas B2C de CHC Energía**. En caso contrario, Telesales gestionará la baja desde el mismo día de recibir la baja