



Ferran Nogué, Carlota Pi y Oriol Vila bromean junto a los cuadros eléctricos de Barcelona Activa. / JORDI SOTERAS

> **ENERGÍA**

La factura de la luz puede llegar a ser amable y comprensible

Holaluz.com comercializa electricidad sólo a través de internet. Por **David Guerrero**

Cambiarse de compañía telefónica está a la orden del día; hacerlo de eléctrica, no tanto. Pese a la liberalización del mercado eléctrico, son muchas las personas que desconocen que es posible elegir entre diversas compañías pese a estar descontentos con el servicio que reciben. En esa tarea divulgativa se encuentra Holaluz.com, una comercializadora eléctrica, con sede en Barcelona Activa, que se caracteriza por operar exclusivamente a través de internet. La gestión de la empresa se lleva a cabo a través de la red y los clientes pueden contactar con ellos a través de todas las vías imaginables. Antes de fin de año lanzarán la aplicación para iPhone y Android que complementará a los canales ya existentes.

La empresa nació hace dos años de la unión de tres socios con una amplia experiencia en diferentes campos del sector energético. Carlota Pi lleva la voz cantante, es profesora de la UB y después de diez años trabajando en la comercializa-

ción de electricidad decidió lanzarse a la piscina con su propia compañía. Junto a ella, dos compañeros de estudios: Oriol Vila, que había trabajado como consultor en el sector de las energías renovables, y Ferran Nogué, con amplia experiencia en la gestión de proyectos.

Conscientes de que las relaciones entre los usuarios y las grandes compañías a veces son complicadas, han hecho de la cercanía un valor: «El consumidor vive en un caos y en una confusión permanente», lamenta Carlota Pi, por lo que la premisa principal de su empresa es «la transparencia y la sencillez». En esa línea, ofrecen una prefactura previa a la factura definitiva para que el consumidor pueda confirmar que no se va a encontrar con ninguna sorpresa.

«En el siglo XXI las relaciones deben ser diferentes, hay que hablarle de tú a tú al cliente», asegura Pi, defendiendo la apuesta que han realizado: comunicarse con el cliente a través de canales muy diversos, desde el ya clásico e-mail hasta las res-

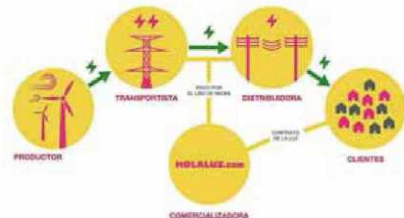
des sociales pasando por un blog. «Es un cambio de paradigma en la relación –argumenta Carlota Pi– atendemos sus dudas, solucionamos sus errores y a la vez aprendemos cada día de los clientes».

De momento ya cuentan con 1.000 clientes, tanto domésticos como pequeñas y medianas empresas. Las pymes con diversos locales o puntos de venta son una de sus especialidades ya que agrupan todos los consumos eléctricos en una sola factura que se puede consultar a través de internet con todo lujo de detalles. En estos casos, también ofrecen tarifas más económicas que pueden llegar a estar hasta el 30% por debajo de las grandes compañías. «La factura es mensual, atendemos todas las gestiones por teléfono e internet y saben que somos un interlocutor que además les asesora y les ofrece un precio competitivo», defiende Oriol Vila.

La pequeña Holaluz.com espera hacerse grande y alcanzar los 20.000 clientes en los próximos tres años. El principal salto esperan darlo a partir de enero, cuando un cambio legislativo deje a más de ocho millones de hogares españoles sin la tarifa de último recurso (TUR). «Nosotros igualamos el precio de otras compañías, pero ofrecemos unos servicios añadidos que no da nadie más», apunta Ferran Nogué. Si consiguen los objetivos marcados, se traducirán en unos 100 millones de euros de facturación anual llegando a comercializar unos 500 gigavatios por hora.

SECTOR LOS AGENTES

EN EL MERCADO eléctrico todas las empresas compran la energía a los productores al mismo precio, fijado por el Gobierno. Las comercializadoras, como Holaluz.com, ni producen electricidad ni la distribuyen, lo que hacen es pagar por el uso de las redes de distribución. Al cambiar de compañía, para el cliente, lo único que varía es la empresa que factura el servicio. «Uno de los miedos que más nos transmiten los clientes al hacer el cambio es que les corten la luz unos días, pero eso no pasa», asegura Oriol Vila. Por otro lado,



Esquema de los 'players' del sector. / EL MUNDO

un hogar con un mal suministro de electricidad tampoco mejorará por cambiarse de compañía, ya que el estado de la red eléctrica no depende de la comercializadora. Por eso, desde Holaluz.com también dejan claro que priorizan la compra de energía verde pero es imposible que una comercializadora pueda garantizar que el 100% de la electricidad proviene de fuentes renovables.