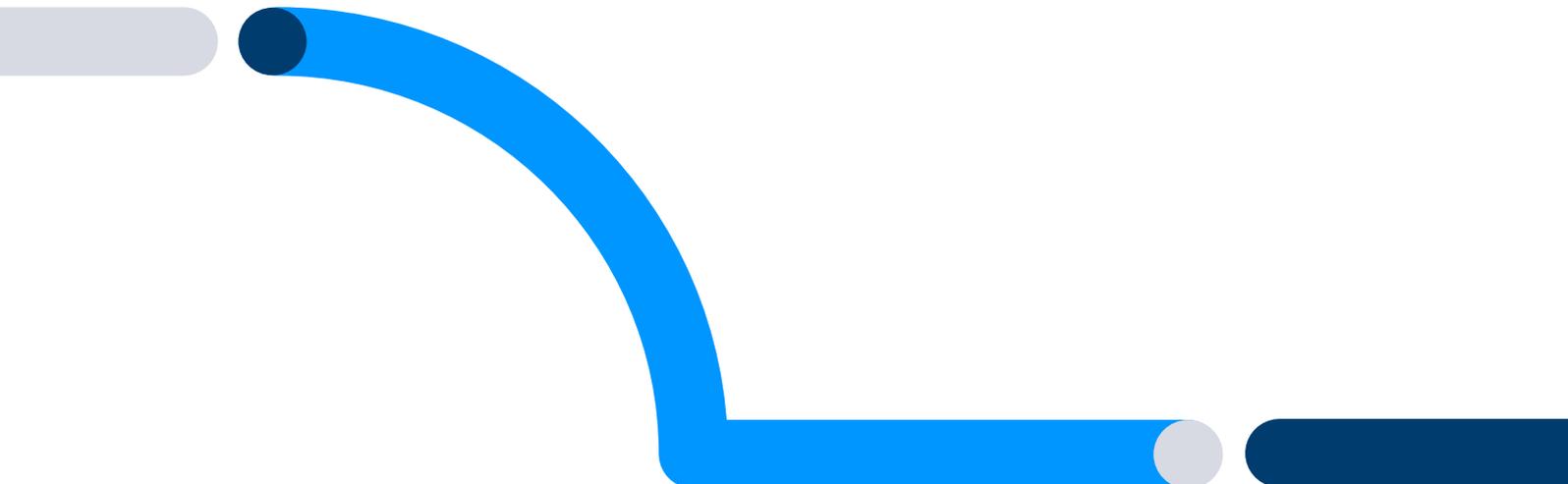


**red eléctrica**

Una empresa de Redeia



# Guía de Acceso al Portal de Servicios a Clientes para CPOs

**Versión 1.0**

Abril 2025

## Índice

---

1	Introducción.....	2
2	Acceso al Portal de Servicios a Clientes para CPOs .....	3
2.1	Alta en el Portal de Servicios a Clientes para CPOs .....	3
2.1.1	Proceso de registro .....	3
2.1.2	Acceso a al Portal.....	9
2.1.3	Verificación creación de cliente (empresa del CPO) .....	11
2.1.4	Activación de Actividad para CPOs para Clientes ya existentes .....	12
2.2	Alta de usuarios de mi empresa en el Portal.....	15
2.3	Solicitud de integración con SGV.....	18
2.4	Catálogo de peticiones de soporte y atención a CPOs .....	20
2.4.1	Solicitud Modificación Integración CPO .....	20
2.4.2	Solicitud Baja Integración CPO.....	21
2.4.3	Solicitud Reactivación integración CPO.....	21
2.4.4	Incidencia en la integración de puntos de recarga .....	22
2.4.5	Consultas sobre OCPI .....	22
2.4.6	Gestión de periodos de mantenimiento programado servidor OCPI .....	23
2.4.7	Consultas website del SGV .....	23
2.4.8	Sugerencias sobre la plataforma. ....	24

## 1 Introducción

---

El Portal de Servicios a Clientes es un punto único de acceso que centraliza las gestiones necesarias para prestar los servicios que Red Eléctrica, como operador del sistema y gestor de la red de transporte, tiene asignados. La web permite acceder a los usuarios registrados, a los diferentes servicios, a través de un punto de acceso único y homogéneo.

Centralizamos los servicios que permiten realizar las gestiones necesarias para el alta de clientes y usuarios. El usuario puede iniciar trámites, gestionar consultas, enviar sugerencias o participar en propuestas de cambio normativo.

El presente documento proporciona una guía detallada sobre el acceso y uso del Portal de Servicios a Clientes de Red Eléctrica para Operadores de Puntos de Recarga («CPO» de sus siglas en inglés Charging Point Operator)

El objetivo principal es facilitar a los CPOs el proceso de alta en el portal, la gestión de integraciones, la resolución de incidencias, y la realización de consultas y sugerencias. A lo largo de la guía, se describen los pasos necesarios para registrar la empresa del CPO, activar actividades, crear usuarios y solicitar integraciones con la plataforma SGV (Sistema de Gestión y Visualización de Puntos de Recarga pública).

Además, se incluyen instrucciones sobre cómo realizar consultas técnicas y sugerencias sobre la plataforma SGV.

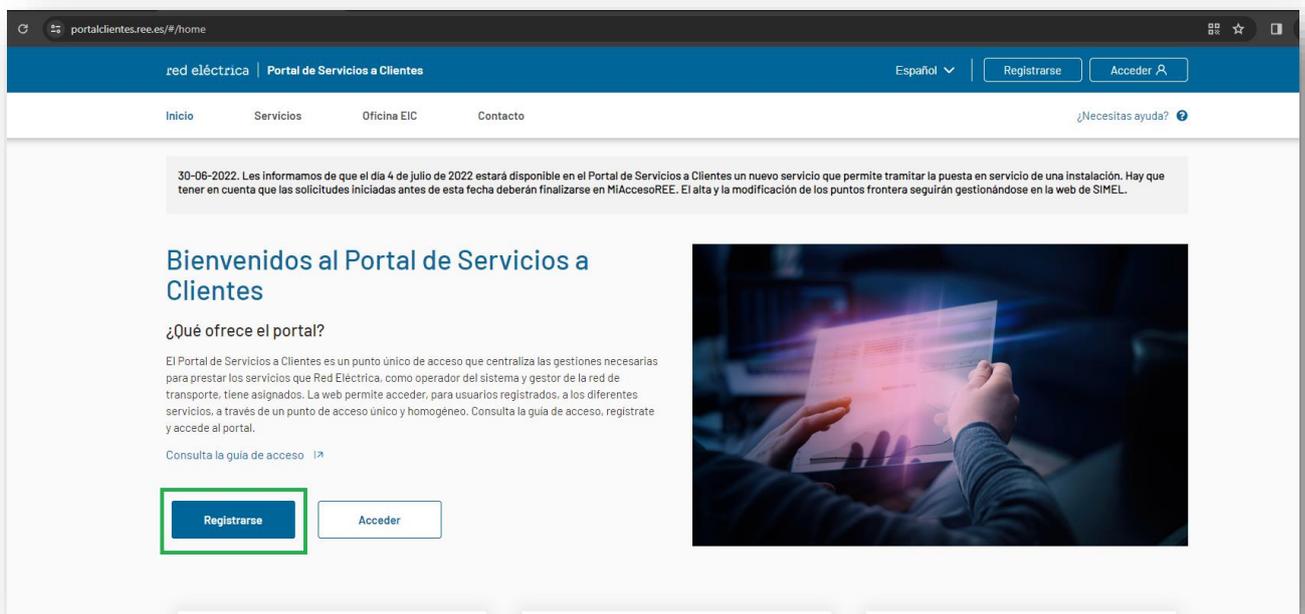
Pueden encontrar más información sobre el SGV en el área de clientes de la web de Red Eléctrica: <https://www.ree.es/es/clientes>.

## 2 Acceso al Portal de Servicios a Clientes para CPOs

Los CPOs deberán darse de alta en el Portal de Servicios a Clientes de Operador del Sistema, a efectos de solicitar gestión de integraciones, incidencias, consultas y sugerencias.

### 2.1 Alta en el Portal de Servicios a Clientes para CPOs

El portal de Servicios a Clientes está disponible en el siguiente enlace <https://www.portalclientes.ree.es/>. El primer proceso que debe realizar es registrar la empresa del CPO como cliente en el portal.



#### 2.1.1 Proceso de registro

A continuación, se describe paso a paso la información que debe cumplimentar para el registro de la empresa del CPO en el Portal:

- **Tipo de Cliente:** Empresa
- **CIF:** CIF del CPO

red eléctrica | Portal de Servicios a Clientes Registrarse Acceder

## Registro de clientes ¿Necesitas ayuda?

**El Tipo de cliente** determina la relación que tendrá el cliente con RE:

- Si necesitas realizar gestiones para acceder a los servicios ofrecidos por RE**  
 Podrás acceder a las aplicaciones operacionales de RE (SIMEL, eSIOS, eSIOS+, Oficina EIC), además a la parte transversal del Portal (módulos: Contacta con nosotros, Banco de ideas, Propuestas de cambios normativos, Foros y consultas a clientes, Gestión de tus clientes) y a los servicios (Acceso y conexión a la red y Puesta en servicio). Al dar de alta al cliente deberás declarar una o varias actividades y en base a estas, podrás activarle en algunos de los servicios ofrecidos por el Portal. La activación en un servicio provoca la activación del cliente en unas u otras aplicaciones operacionales de RE. Tipo de cliente: 'Autónomo' o 'Empresa'.
- Si sólo necesitas participar en propuestas de cambio normativo, estar informado sobre foros y/o contactar con nosotros**  
 Podrás acceder a la parte transversal del Portal (módulos: Contacta con nosotros, Banco de ideas, Propuestas de cambios normativos, Foros y consultas a clientes, Gestión de tus clientes). Al dar de alta al cliente no podrás declarar ninguna actividad, lo que provoca que no podrás activarle en ningún servicio ofrecido por el Portal y, por lo tanto, no tendrás acceso a las aplicaciones operacionales de RE. Tipo de cliente: Cualquiera menos 'Autónomo' o 'Empresa'.

Tipo de cliente\*  País\*  CIF\*

Cancelar Siguiente

- Datos del cliente:** Se deberá proporcionar los datos de la empresa del CPO y seleccionar en el campo **Actividades:** "Prestador de servicios de recarga energética"

red eléctrica | Portal de Servicios a Clientes Registrarse Acceder

## Registro de clientes ¿Necesitas ayuda?

Tipo de cliente\*  País\*  CIF\*

### Datos del cliente

Introduce los datos del cliente. La dirección postal debe corresponder con el domicilio fiscal del cliente

Razón social\*  VAT

Provincia\*  Población\*

Dirección postal\*  Código postal\*

Actividades\*

- **Datos del Apoderado:** Se deberán proporcionar los datos del apoderado de la empresa que realiza el alta de la empresa del CPO.

**Datos del apoderado**

<b>Nombre *</b>	<b>Primer apellido *</b>	<b>Segundo apellido</b>	<b>NIF *</b>
NombreApoderado	Apellido1Apoderado	Apellido2Apoderad	06942609J
<b>Pais *</b>	<b>Provincia</b>	<b>Población</b>	
ESPAÑA	Álava	Amurrio	
<b>Dirección postal</b>		<b>Código postal</b>	
C/ Dirección Apoderado		01470	
<b>Teléfono de contacto *</b>	<b>Correo electrónico *</b>	<b>Confirmar correo electrónico *</b>	
666666666	correoapoderado@cpo1.com	correoapoderado@cpo1.com	

- **Documentación adjunta:**

- La tarjeta de Identificación fiscal de la empresa. Debe acreditarse que la razón social corresponde con el CIF proporcionado.
- Un poder notarial. Debe acreditarse la relación del apoderado con la empresa del CPO y su DNI.

**Documentos adjuntos**

Introduce el poder notarial en el que se acredite tu relación con el cliente indicado, tu tarjeta de identificación fiscal y tu DNI. Estos documentos son obligatorios.

Nombre	Documento
Tarjeta de identificación fiscal *	 <a href="#">TarjetaIdentificacionFiscal.pdf</a> PDF-1268.644 KB 
DNI *	 <a href="#">DNI_Apoderado_CP01.pdf</a> PDF-1268.644 KB 
Poder notarial *	 <a href="#">PoderNotarial_Apoderado_CP01.pdf</a> PDF-1268.644 KB 
Anexo al poder notarial I	<input type="button" value="Cargar"/>
Anexo al poder notarial II	<input type="button" value="Cargar"/>

- **Datos notariales del poder:**

- Es necesario aportar los datos relacionados con el poder notarial que se adjunta en el apartado anterior.

### Datos notariales del poder

Indica los datos notariales del poder, deben estar en concordancia con el poder anexo en el punto anterior

<b>Fecha Otorgamiento *</b>	<b>Notario *</b>	<b>Número de protocolo *</b>
<input type="text" value="mm/dd/yyyy"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

- **Observaciones:** se pueden añadir observaciones adicionales.
- Se deben aceptar las condiciones de tratamiento de datos personales
- Se debe clicar la opción No soy un robot.

### Observaciones

0/4000

---

He leído y acepto el [tratamiento de datos personales\\*](#)

No soy un robot   
reCAPTCHA  
Privacidad - Términos

- Se verificará la existencia del correo proporcionado por el apoderado remitiendo un código al citado correo.

Enviar de nuevo'."/>

red eléctrica | Portal de Servicios a Clientes Registrarse Acceder

## Registro de clientes

¿Necesitas ayuda?



### Te hemos enviado un código a tu correo

Introduce el código que hemos enviado a tu dirección de correo para continuar con la solicitud de alta en el Portal de Servicios a Clientes.

**Validar**

No he recibido el correo [Enviar de nuevo](#)

- Para verificar la existencia de la dirección de correo electrónico, se deberá introducir el código remitido en el paso anterior en el enlace adjunto en el correo remitido.

Red Eléctrica <pasos.notificacionesPAM@appiancloud.com>  
para mí

**red eléctrica** Portal de Servicios a Clientes

### Código de validación

Tu código de validación es:  
685392

Por favor, no respondas a este mensaje, ha sido enviado de forma automática.

Red Eléctrica S.A.U. Copyright 2017

Este correo electrónico está dirigido exclusivamente al destinatario o destinatarios especificados y la información contenida en él es confidencial y privilegiada, siendo Ud. consciente del carácter de la misma. Si ha recibido este mensaje por error, por favor notifíquese inmediatamente al remitente por correo electrónico y proceda a su eliminación de manera inmediata. Queda prohibido cualquier uso, revisión, difusión, distribución o copiado no autorizado de esta información, que, si se produjera, constituiría un incumplimiento de la confidencialidad. Las opiniones, conclusiones e información contenidas en este mensaje que no sean reconocidas oficialmente por la Compañía no vincularán a la misma y se considerarán como no suministradas.

- Se introduce el código recibido en el correo y se hace clic en el botón validar.

Enviar de nuevo'."/>

red eléctrica | Portal de Servicios a Clientes

Registrarse Acceder

## Registro de clientes

¿Necesitas ayuda?



### Te hemos enviado un código a tu correo

Introduce el código que hemos enviado a tu dirección de correo para continuar con la solicitud de alta en el Portal de Servicios a Clientes.

685392

Validar

No he recibido el correo [Enviar de nuevo](#)

- Con este paso se finaliza el proceso de registro.
- Una vez se tramite la solicitud de alta por los técnicos de Red Eléctrica, recibirá un correo con instrucciones.

red eléctrica | Portal de Servicios a Clientes

Registrarse Acceder

## Registro de clientes

¿Necesitas ayuda?



### La solicitud de registro se ha realizado con éxito

Tu solicitud de acceso al Portal de Servicios a Clientes se ha grabado correctamente. Una vez sea tramitada por un usuario de RE, recibirás un correo electrónico con indicaciones para continuar el proceso.

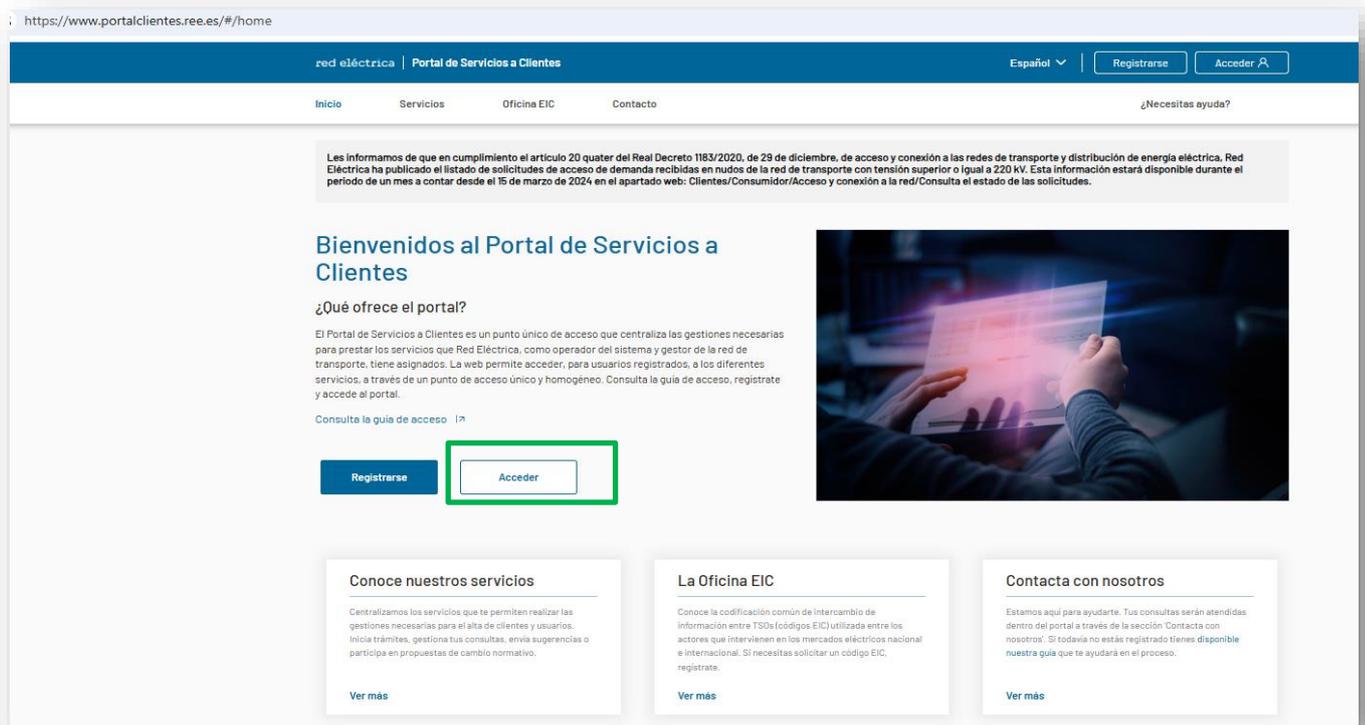
Finalizar

## 2.1.2 Acceso a al Portal

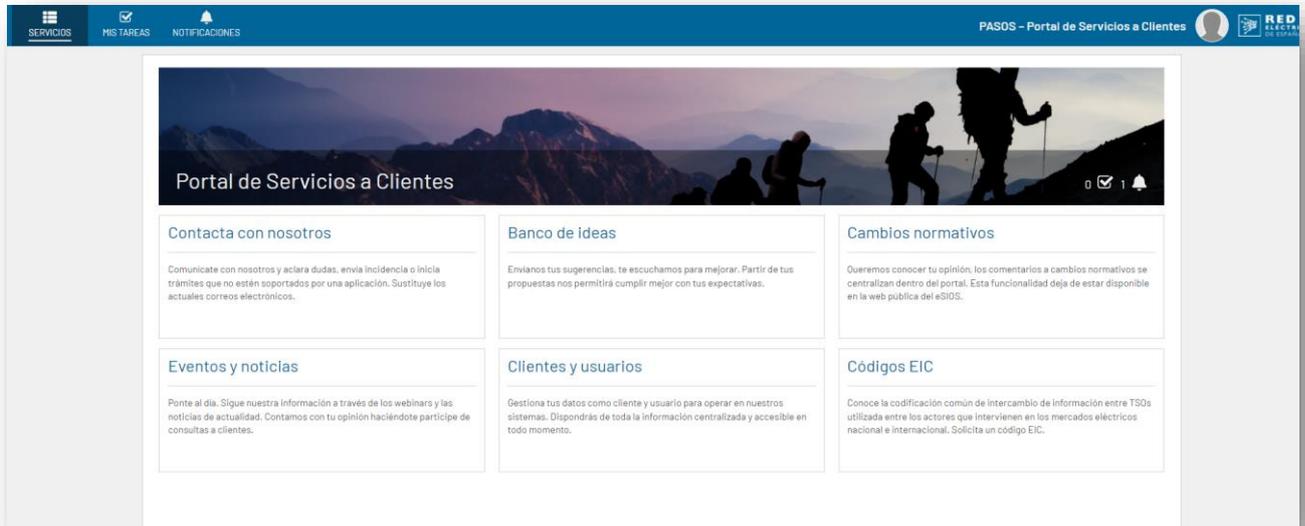
Se le informa que las credenciales de acceso al Portal de Servicios a Clientes se reciben en el correo del apoderado.



- Primeramente debe acceder a la url: <https://www.portalclientes.ree.es/>



- Para identificarse debe proporcionar como usuario el correo con el que se ha dado de alta el apoderado y sus credenciales.
- El acceso tiene verificación en dos pasos, es decir, a parte de las credenciales se enviará un código de verificación al correo que habrá que introducir para identificarse.

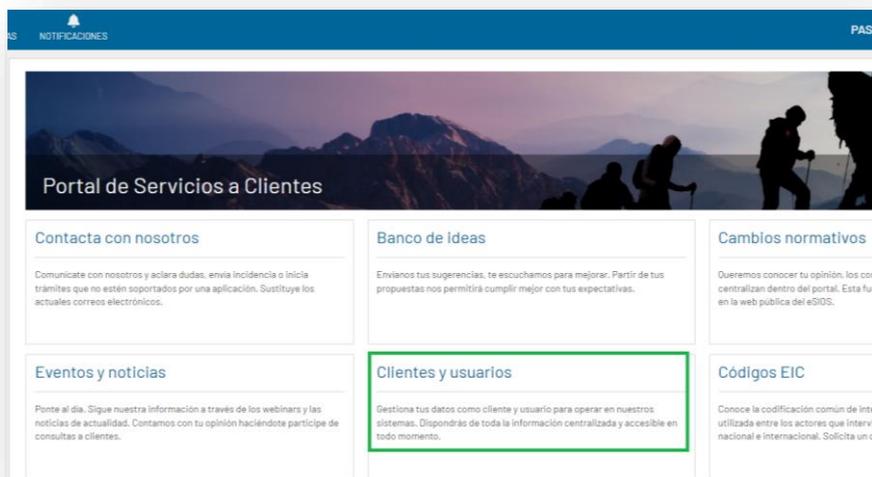


## 2.1.3 Verificación creación de cliente (empresa del CPO)

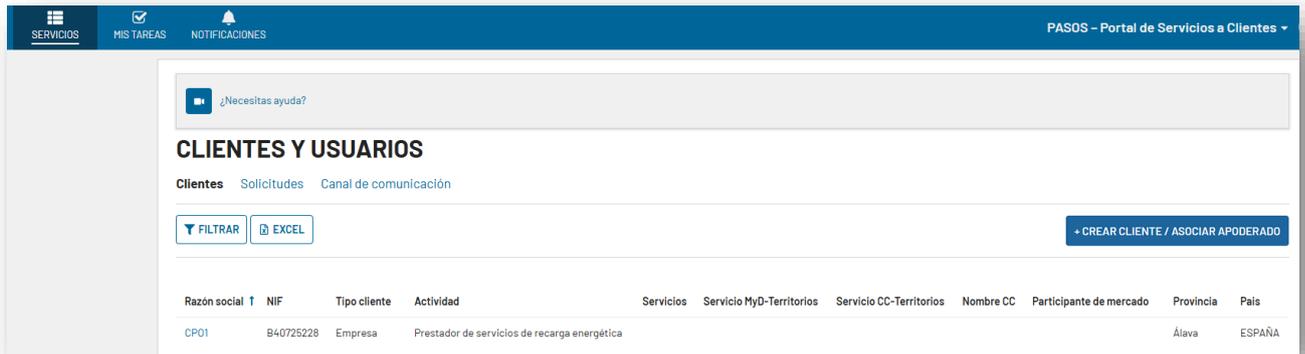
Una vez los técnicos de Red Eléctrica hayan revisado y validado la solicitud de creación de su cliente (empresa del CPO) en el Portal, llegará al usuario apoderado un correo indicando la creación del cliente en el sistema



- Al entrar en el portal el usuario, deberá acceder al módulo Clientes y Usuarios



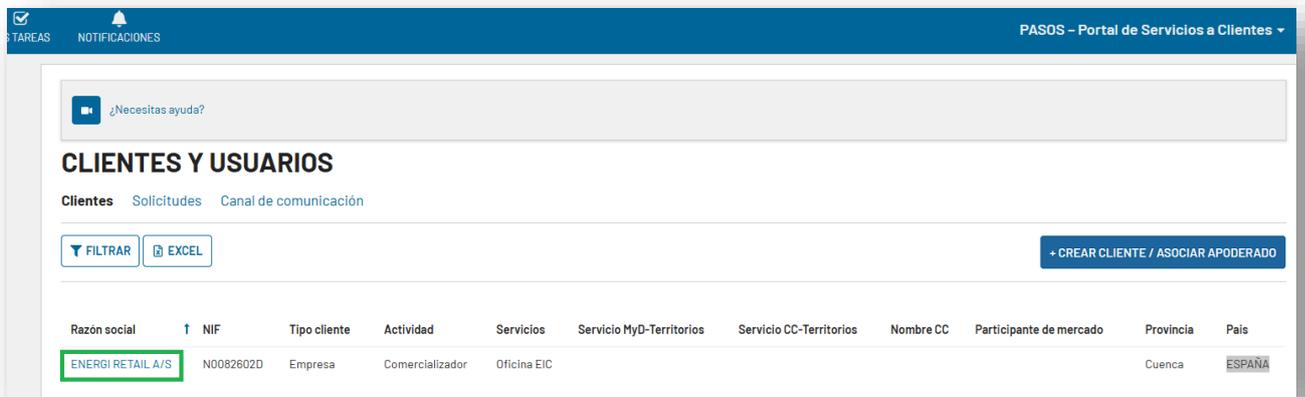
- Podrá ver en la lista a su empresa para poder gestionarla.



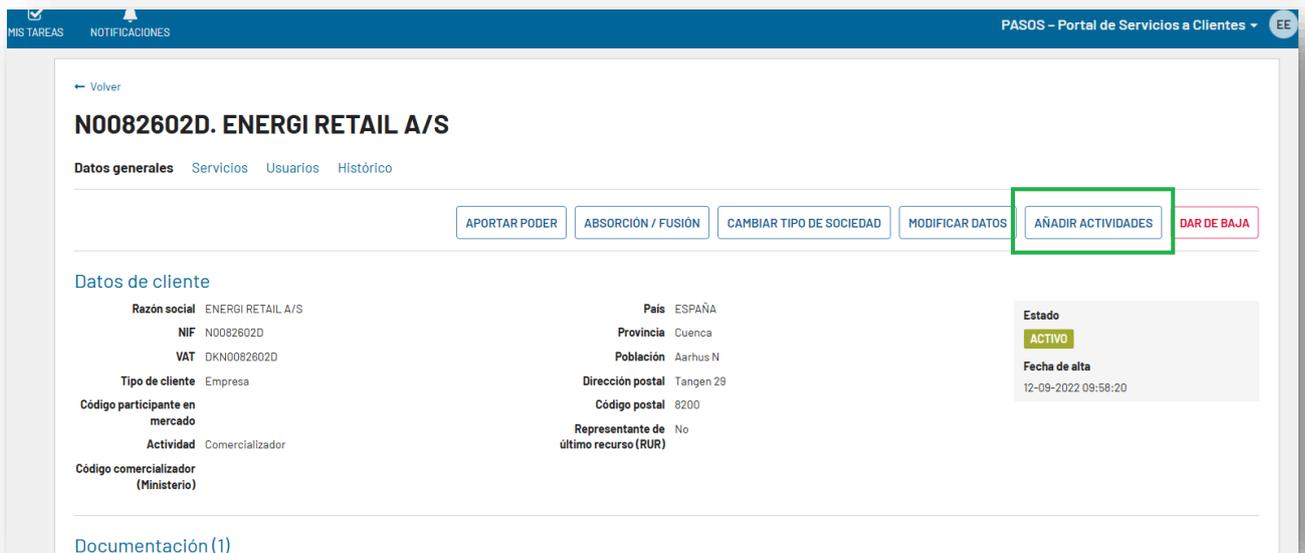
## 2.1.4 Activación de Actividad para CPOs para Clientes ya existentes

En el caso que la empresa del CPO ya estuviera dado de alta en el Portal de Servicios a Clientes por tener otra actividad dada de alta en Red Eléctrica, no sería necesario realizar los tres pasos anteriores y solamente se tendría que activar la actividad correspondiente a los CPOs.

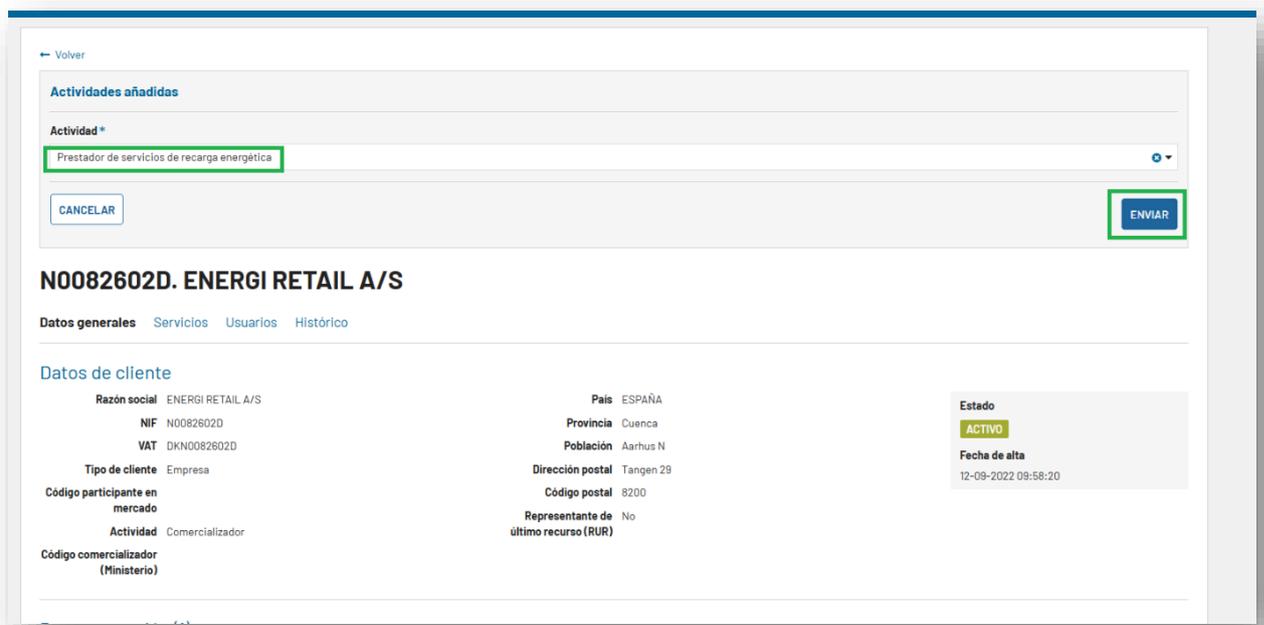
Para ello, se debe acceder al perfil cliente en el portal. Por ejemplo, en la siguiente imagen se muestra que la empresa ENERGI RETAIL A/S ya está dada de alta en Red Eléctrica como comercializador.



Se debe pulsar el botón **Añadir Actividades**



Selecciona la actividad **Prestador de servicios de recarga energética** y pulsa el botón **Enviar**



Una vez enviado, se le asigna directamente la actividad nueva como se visualiza en la siguiente captura.

¿Necesitas ayuda?

## CLIENTES Y USUARIOS

Clientes Solicitudes Canal de comunicación

FILTRAR EXCEL + CREAR CLIENTE / ASOCIAR APODERADO

Razón social	NIF	Tipo cliente	Actividad	Servicios	Servicio MyD-Territorios	Servicio CC-Territorios	Nombre CC	Participante de mercado	Provincia	País
ENERGI RETAIL A/S	N0082602D	Empresa	Comercializador de servicios de energía	Oficina EIC					Cuenca	ESPAÑA

## 2.2 Alta de usuarios de mi empresa en el Portal

En caso de que el usuario apoderado no sea el que haga las integraciones con SGV, ni reporte incidencias, ni gestione ciertas peticiones para su empresa (CPO); el apoderado podrá crear nuevos usuarios y otorgarles los poderes de apoderados, para que puedan gestionar la empresa en su nombre en PASOS.

El usuario apoderado creará las solicitudes para Añadir Usuarios a su organización en el Portal, como se indica a continuación:

The screenshot shows the 'PASOS - Portal de Servicios a Clientes' interface. At the top, there are navigation links for 'EAS', 'NOTIFICACIONES', and 'PASOS - Portal de Servicios a Clientes'. Below this, a breadcrumb trail shows 'Volver'. The main heading is 'B40725228. CPO 1'. There are four tabs: 'Datos generales', 'Servicios', 'Usuarios' (highlighted with a green box), and 'Histórico'. A message states: 'Da permiso **solamente** a aquellos usuarios que requieren acceder a **otras** aplicaciones seleccionando el usuario y utilizando el botón "Gestionar permisos"'. A blue button with a white plus sign and the text '+ AÑADIR USUARIO' is highlighted with a green box. Below this is a table with the following data:

Nombre y apellidos	NIF	Correo electrónico	Teléfono	Apoderado (gestor)	Apoderado (legal)
NombreApoderado Apellido1Apoderado Apellido2Apoderad	06942609J	correoapoderado@cpo1.com	666666666	SI	-

- Se deberán rellenar todos los datos del nuevo usuario y seleccionar el botón de check de usuario apoderado, lo que le proporcionará de los mismos permisos de gestión que al apoderado que dio de alta al cliente.

The screenshot shows the 'ALTA USUARIO' form. It starts with the title 'ALTA USUARIO' and a sub-heading 'Introduce los datos requeridos a continuación para realizar el alta del usuario'. There is a text input field for 'NIF usuario \*' containing '65827769K'. Below this is the 'Datos del usuario' section, with the instruction 'Introduce los datos del usuario.' and several input fields: 'Nombre' (NombreUsuario1), 'Primer apellido' (Apellido1Usuario1), 'Segundo apellido' (Apellido2Usuario1), 'Pais' (ESPANA), 'Provincia' (Álava), 'Población' (Amurrio), 'Dirección postal' (Avenida de la Concordia 2), 'Código postal' (01470), 'Teléfono' (666666666), and 'Email' (correousuario1@cpo1.com). At the bottom is the 'Selección de permisos' section, which includes a checkbox for 'Usuario apoderado' and a descriptive text: 'El usuario podrá realizar cualquier tipo de gestión sobre el cliente (alta, baja, modificación de datos, activar y desactivarlo en los servicios que ofrece RE, representaciones con otros clientes, etc.) y sobre los usuarios del cliente (altas, bajas y modificaciones de datos o de permisos).'.

**Usuario apoderado**  
El usuario podrá realizar cualquier tipo de gestión sobre el cliente (alta, baja, modificación de datos, activar y desactivarlo en los servicios que ofrece RE, representaciones con otros clientes, etc.) y sobre los usuarios del cliente (altas, bajas y modificaciones de datos o de permisos).

## Observaciones

0/4000

## INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL ✕

<b>Responsable del tratamiento</b>	RED ELÉCTRICA, S.A.U.
<b>Finalidad del tratamiento</b>	Atender las consultas, dudas, reclamaciones y sugerencias recibidas. Debe proporcionar los datos requeridos en el formulario como obligatorios. En el caso de no facilitar los datos solicitados con carácter obligatorio, no se podrá tramitarse la solicitud.
<b>Legitimación</b>	Los datos son tratados en base al consentimiento manifestado marcando la casilla destinada a tal efecto.
<b>Destinatarios de los datos (cesiones o transferencias)</b>	Los datos podrán ser comunicados a las sociedades del Grupo Red Eléctrica, así como a organismos judiciales o administraciones con competencia en la materia.
<b>Derechos</b>	Ud. podrá ejercitar los derechos de Acceso, Rectificación, Portabilidad, Supresión, Limitación o, en su caso, Oposición.
<b>Información ampliada</b>	Puede ampliar la información sobre el tratamiento de datos personales en nuestra política de privacidad <a href="https://www.ree.es/es/politica-de-privacidad">https://www.ree.es/es/politica-de-privacidad</a>

He leído y acepto el tratamiento de datos personales \*

CANCELAR

ANTERIOR

SIGUIENTE

## ALTA USUARIO

Revisa los datos de la solicitud antes de enviar

### Datos de cliente

<b>Razón social</b> CPO 1	<b>País</b> ESPAÑA	<b>Estado</b> <b>ACTIVO</b>
<b>NIF</b> B40725228	<b>Provincia</b> Álava	
<b>VAT</b> ESB40725228	<b>Población</b> Bernedo	<b>Fecha de alta</b> 22-11-2023 12:52:52
<b>Tipo de cliente</b> Empresa	<b>Dirección postal</b> Dirección de la sede social del CPO	
<b>Código participante en mercado</b>	<b>Código postal</b> 01118	
<b>Actividad</b> Prestador de servicios de recarga energética	<b>Representante de último recurso (RUR)</b> No	

### Datos del usuario

<b>NIF</b> 65827769K	<b>País</b> ESPAÑA
<b>Nombre y Apellidos</b> NombreUsuario1 Apellido1Usuario1 Apellido2Usuario1	<b>Provincia</b> Álava
<b>email</b> correousuario1@cpo1.com	<b>Población</b> Amurrio
<b>Teléfono</b> 6666666666	<b>Dirección postal</b> Avenida de la Concordia 2
	<b>Código postal</b> 01470

### Permisos

### Observaciones

⚠ La creación del usuario requiere la integración con el sistema de autenticación corporativo de RE (Ldap). Esto puede tardar unos minutos.

CANCELAR

ANTERIOR

ENVIAR

- Se puede comprobar en la pestaña de Usuarios que el nuevo usuario ya está dado de alta en la plataforma.

← Volver

## B40725228. CP01

[Datos generales](#) [Servicios](#) **Usuarios** [Histórico](#)

Da permiso **solamente** a aquellos usuarios que requieren acceder a **otras** aplicaciones seleccionando el usuario y utilizando el botón 'Gestionar permisos'

[+ AÑADIR USUARIO](#)

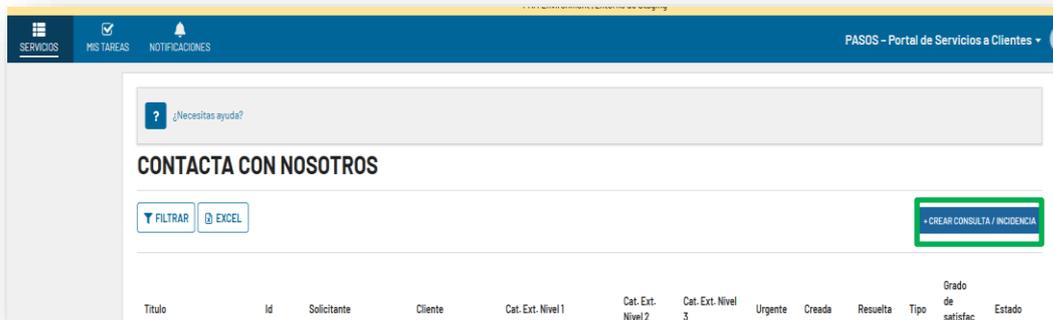
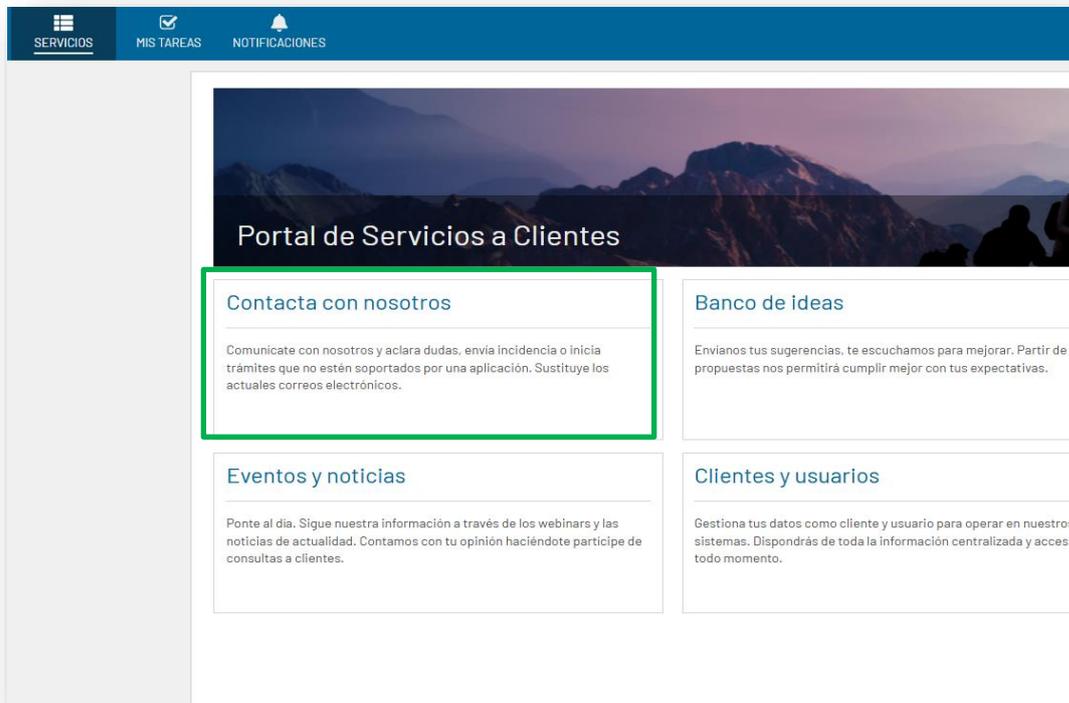
Nombre y apellidos	NIF	Correo electrónico	Teléfono	Apoderado (gestor)	Apoderado (legal)
NombreApoderado Apellido1Apoderado Apellido2Apoderad	06942609J	correosapoderado@cpo1.com	666666666	SI	-
NombreUsuario1 Apellido1Usuario1 Apellido2Usuario1	65827769K	correousuario1@cpo1.com	666666666	-	-

- El usuario recién creado recibirá un correo con las credenciales para poder entrar en el [Portal de Servicios a Clientes](#).



## 2.3 Solicitud de integración con SGV

El usuario del CPO que vaya a realizar o coordinar las integraciones de su plataforma OCPI con la plataforma SGV debe solicitar en PASOS (<https://www.portalclientes.ree.es/>) la integración con SGV creando una consulta en el módulo **Contacta con Nosotros**



- La consulta tendrá la siguiente categorización:
  - Nivel 1: “Sistema de Gestión y Visualización de Puntos de Recarga Eléctrico”
  - Nivel 2: “Integraciones con la plataforma SGV”
  - Nivel 3: “**Solicitud Alta Integración CPO**”

**Título:** [SGV] Solicitud de Integración [Código de CPO] - SGV

**Descripción:** En la descripción el usuario deberá incluir los siguientes datos:

- Código del CPO
- Propuesta de fechas preferidas para integración: Fechas orientativas para intentar ajustarnos a la disponibilidad del CPO, pero no se asegura poder adecuarnos a esta preferencia ya que tendremos un calendario de integraciones de todos los CPOs.
- Datos de persona de contacto que va a realizar la integración, correo y/o teléfono móvil.
- Teléfono de atención al cliente del CPO.

El técnico de SGV distribuirá a la persona de contacto el token inicial para proceso el intercambio de credenciales y el checklist con la batería de pruebas a realizar durante la integración. También disponible en [https://www.ree.es/sites/default/files/12\\_CLIENTES/Documentos/CheckList\\_Integracion\\_SGV.xlsx](https://www.ree.es/sites/default/files/12_CLIENTES/Documentos/CheckList_Integracion_SGV.xlsx)

El técnico de SGV acordará con la persona de contacto la fechas para realizar la integración.

## 2.4 Catálogo de peticiones de soporte y atención a CPOs

Una vez integrado el CPO en SGV, el operador del sistema pone a disposición de los CPOs una serie de tipos de solicitud para canalizar el soporte de sus necesidades y atención a consultas e incidencias. Al igual que la solicitud de alta de integración, en el Portal de Servicios a Cliente (<https://www.portalclientes.ree.es/>) se crearán las consultas en el módulo **Contacta con Nosotros**

A continuación, se detallan las solicitudes disponibles

### 2.4.1 Solicitud Modificación Integración CPO

El CPO ya está integrado y modifica algún dato esencial para la integración, por ejemplo:

- Modifica su código de CPO. Esta modificación de código de CPO debe realizarse tanto en RIPREE como en SGV. Deberá coordinarse la modificación para que se realice en el SGV tan pronto como se haya realizado en RIPREE.
- Modifica su endpoint o algo en su servidor OCPI que requiere reintegración.

La consulta tendrá la siguiente categorización:

- Nivel 1: “Sistema de Gestión y Visualización de Puntos de Recarga Eléctrico”
- Nivel 2: “Integraciones con la plataforma SGV”
- Nivel 3: **“Solicitud Modificación Integración CPO”**

**Título:** [SGV] Solicitud Modificación Integración CPO [Código de CPO] - SGV

**Descripción:** En la descripción el usuario debe incluir los siguientes datos:

- Código del CPO
- Propuesta de fechas preferidas para integración: Fechas orientativas para intentar ajustarnos a la disponibilidad del CPO, pero no se asegura poder adecuarnos a esta preferencia ya que tendremos un calendario de integraciones de todos los CPOs.
- Datos de persona de contacto que va a realizar la integración, correo y teléfono móvil.
- El operador de SGV se pondrá en contacto con la persona de contacto para agendar las pruebas de integración.

## 2.4.2 Solicitud Baja Integración CPO

Los CPO con puntos de recarga igual o superior a 43 kW se encuentran obligados a remitir información dinámica de acuerdo con lo establecido en la Orden TED/445/2023, de 28 de abril, por lo tanto, no procederá la solicitud de baja salvo por motivo justificado (por ejemplo, el caso en que el CPO desaparezca y sus puntos pasen a ser gestionados por otro CPO).

En cambio, cuando un CPO no disponga de puntos de recarga con una potencia igual o superior a 43 kW, podrá solicitar su baja en la plataforma en cualquier momento.

En los casos de solicitud de baja se realizará la consulta con la siguiente categorización:

- Nivel 1: “Sistema de Gestión y Visualización de Puntos de Recarga Eléctrico”
- Nivel 2: “Integraciones con la plataforma SGV”
- Nivel 3: “**Solicitud Baja Integración CPO**”

**Título:** [SGV] Solicitud Baja Integración CPO [Código de CPO] - SGV

**Descripción:** En la descripción el usuario debe incluir los siguientes datos:

- Código del CPO
- Descripción del motivo de la baja.

En este caso el técnico de SGV, comprobará si el CPO tiene obligación o no de estar integrado en la plataforma para cursar la petición.

Una vez dada de baja la integración, se dejará de mostrar la información dinámica en el visor web, pero se seguirá mostrando la información estática.

## 2.4.3 Solicitud Reactivación integración CPO

Un CPO que no tenga obligación de envío al SGV de sus puntos de recarga y que previamente haya sido revocada la visibilidad de la información dinámica de sus puntos, por no haber cumplido con la calidad envío de información, puede presentar una solicitud de reactivación y retomar el envío de la información dinámica de los citados puntos de recarga en la forma y frecuencia establecidas.

En los casos de solicitud de reactivación se realizará la consulta con la siguiente categorización:

- Nivel 1: “Sistema de Gestión y Visualización de Puntos de Recarga Eléctrico”
- Nivel 2: “Integraciones con la plataforma SGV”
- Nivel 3: “**Solicitud Reactivación Integración CPO**”

**Título:** [SGV] Solicitud Reactivación Integración CPO [Código de CPO] - SGV

**Descripción:** En la descripción el usuario debe incluir los siguientes datos:

- Código del CPO
- Propuesta de fechas preferidas para la reintegración: Fechas orientativas para intentar ajustarnos a la disponibilidad del CPO, pero no se asegura poder adecuarnos a esta preferencia ya que tendremos un calendario de integraciones de todos los CPOs.
- Datos de persona de contacto que va a realizar la integración, correo y teléfono móvil.
- El operador de SGV se pondrá en contacto con la persona de contacto para agendar las pruebas de integración.

## 2.4.4 Incidencia en la integración de puntos de recarga

El CPO, una vez integrado, puede tener diversos problemas en la gestión y visualización de sus puntos de recarga:

- Error en alta de nuevo punto
- Error en actualización de punto existente
- Error en visualización de sus puntos de recarga en el visor web

Para ello deberá realizar una consulta con la siguiente categorización:

- Nivel 1: “Sistema de Gestión y Visualización de Puntos de Recarga Eléctrico”
- Nivel 2: “Integraciones con la plataforma SGV”
- Nivel 3: “**Incidencia en la integración de puntos de recarga**”

**Título:** [SGV] Incidencia en punto de recarga.

**Descripción:** Se indicará el punto o los puntos que han tenido el problema, describiendo a lo máximo posible el error, adjuntado pantallazos, trazas de log o cualquier información que sea de ayuda para analizar el problema.

## 2.4.5 Consultas sobre OCPI

En caso de que el CPO tenga dudas de carácter técnico sobre la implementación de OCPI y su compatibilidad con su plataforma, deberá plantear una consulta con la siguiente categorización:

- Nivel 1: “Sistema de Gestión y Visualización de Puntos de Recarga Eléctrico”
- Nivel 2: “Integraciones con la plataforma SGV”
- Nivel 3: “**Consultas sobre OCPI**”

**Título:** [SGV] Consulta sobre OCPI (resumen descriptivo).

**Descripción:** Se indicará la consulta sobre el protocolo.

## 2.4.6 Gestión de periodos de mantenimiento programado servidor OCPI

Para garantizar la correcta gestión de las indisponibilidades programadas en la plataforma OCPI del CPO, este deberá notificar al Operador del Sistema (OS) cualquier mantenimiento programado que pueda afectar la disponibilidad de su servicio. Las opciones disponibles para la gestión del mantenimiento son:

- El CPO puede comunicar alta de periodo de mantenimiento indicando fecha inicio y fin del periodo de mantenimiento.
- El CPO puede cancelar un periodo de mantenimiento previamente comunicado
- El CPO puede modificar las fechas de un periodo de mantenimiento previamente comunicado.

La consulta a realizar debe seguir la siguiente categorización:

- Nivel 1: “Sistema de Gestión y Visualización de Puntos de Recarga Eléctrico”
- Nivel 2: “Integraciones con la plataforma SGV”
- Nivel 3: “**Gestión mantenimiento servidor OCPI**”

**Título:** [SGV] Gestión mantenimiento servidor OCPI

**Descripción:** Se indicarán las fechas de inicio y fin del periodo de mantenimiento del servidor OCPI en el cual el SGV no tendrá información del CPO

## 2.4.7 Consultas website del SGV

Si el CPO tiene dudas sobre el funcionamiento del visor o de los distintos contenidos presentados en el website de la plataforma SGV, deberá remitir una consulta con la siguiente categorización:

- Nivel 1: “Sistema de Gestión y Visualización de Puntos de Recarga Eléctrico”
- Nivel 2: “Plataforma SGV”
- Nivel 3: “**Consultas website del SGV**”

**Título:** [SGV] Consulta website del SGV

**Descripción:** Texto descriptivo de la consulta.

## 2.4.8 Sugerencias sobre la plataforma.

Cuando el CPO desee realizar cualquier sugerencia sobre la plataforma SGV, deberá remitir una consulta con la siguiente categorización:

- Nivel 1: “Sistema de Gestión y Visualización de Puntos de Recarga Eléctrico”
- Nivel 2: “Plataforma SGV”
- Nivel 3: “**Sugerencias sobre la plataforma**”

**Título:** [SGV] Sugerencia plataforma SGV

**Descripción:** Texto descriptivo de la sugerencia.

**red eléctrica**  
Una empresa de Redeia