

DECÁLOGO PROFESIONAL ASESOR ENERGÉTICO HOMOLOGADO

Un asesor energético homologado es un profesional cualificado experto en el mercado energético nacional que con experiencia y conocimientos ofrece un servicio independiente basado en la calidad. Desde la Federación Nacional de Gestores Energéticos creemos y hacemos nuestro el siguiente Decálogo de Buenas Prácticas, como muestra de nuestro compromiso con la calidad, la profesionalidad y el servicio al cliente. Un asesor energético profesional destina esfuerzos y recursos en formarse y capacitarse para ofrecer las mejores soluciones a sus clientes apostando siempre por conseguir los máximos ahorros económicos.

Asesor energético. Aquel profesional independiente, que se dedica exclusivamente al asesoramiento sobre contrataciones energéticas de cualquier ámbito y que no pertenece a la plantilla laboral de ninguna comercializadora. Un asesor energético es el encargado de proponer mejoras y/o ajustes en cualquier tipo de contratación energética y de proponer y/o tramitar cambios de compañías comercializadoras. Del mismo modo, vigila y evalúa periódicamente el impacto de sus recomendaciones o adecuaciones.

Discreción. Es crucial que la información personal y económica de los clientes se guarde confidencialmente. La deontología y la confidencialidad deben ir más allá del simple cumplimiento de la legislación sobre la protección de datos personales.

Responsabilidad. El gestor energético, como es lógico, puede cometer errores. Ante una situación de estas características, lo adecuado es asumir su responsabilidad sin poner ningún tipo de cortapisa.

Nuevas tecnologías. En el contexto actual, las nuevas tecnologías juegan un rol de gran importancia. El papel es un elemento prácticamente extinto y los asesores energéticos lo saben desde hace tiempo. Apostar por soluciones, sistemas de monitorización y vigilancia es fundamental para verificar los ahorros económicos planteados.

Claridad. Un asesor energético debe explicar todas las cuestiones de manera nítida al cliente, sin tecnicismos ni circunloquios.

Respeto y deferencia hacia el cliente. Ambos aspectos son fundamentales en cualquier relación, profesional o no.

Una buena labor de asesoramiento energético, en definitiva, es aquella que ofrece tranquilidad a los clientes en todas las derivadas, gracias a la experiencia en el campo energético y a una eficiente toma de decisiones. El respeto, claridad de las explicaciones, dominio de las nuevas tecnologías, iniciativa, responsabilidad y discreción no deben faltar en el trabajo diario.

- Un asesor energético que "asesora en materias de contrataciones energéticas" debe saber convertir un problema detectado en un cliente en una oportunidad de negocio, porque el problema detectado, da la oportunidad de ofrecer una "solución", a aportar nuestro "valor" como profesional.
- Debe de ser una labor fundamental de todo asesor energético, mantener siempre la información de sus clientes actualizada y, sobre todo, "gestionarla", segmentarla, estudiarla y ponerla a disposición de su actividad. Toda información sobre los clientes es uno de los activos más importantes que puede tenerse, "estar informado para poder actuar de acuerdo a los intereses del cliente"
- Hoy en día todo asesor energético debe de ser consciente que es obligatorio trabajar en una dinámica de "gestión por objetivos", objetivos "cuantitativos" (facturación, rentabilidad, etc...) pero también

DECÁLOGO PROFESIONAL

ASESOR ENERGETICO HOMOLOGADO

"cualitativos", no solo se trata de facturar, se trata de obtener valor del cliente, de cuidar el mix de productos, de conseguir más rentabilidad con el mismo o menor esfuerzo.

- Todo asesor energético y sobre todo las personas que gestionan equipos, deben ser conscientes que "el error" es la mayor fuente de conocimiento y posibilidad de conseguir "una mejora continua" y por este motivo no puede ser penalizado, debe de ser estudiado, analizado.
- Todo asesor energético tiene la obligación y la necesidad de planificar su actividad, comercial o no comercial, de establecer objetivos, de establecer cuantas acciones sean necesarias al objetivo de medir, evaluar si el camino marcado es el adecuado para conseguir los objetivos, "sus" objetivos que son los "objetivos del equipo y de la empresa".
- La empatía en la relación con un cliente es buena y necesaria, la "simpatía" no, todo asesor energético debe ser capaz de conectar con su cliente o potencial cliente, de colocarse en su lugar, de detectar su problemática, pero sin olvidar que lo que buscamos es conectar con el cliente, captarlo o fidelizarlo aún más, "ese" debe de ser el objetivo final de todo asesoramiento, fidelizar más al cliente, obtener más valor por el mismo cliente, un cliente fidelizado es el mejor "anuncio publicitario" de nuestra empresa, de nuestros productos, de nuestra "marca personal" como profesionales.
- Todo asesor energético debe saber aprovechar las tecnologías actuales en su relación con los clientes, pero la tecnología no puede hacernos perder la faceta "personal" y de relación "cara a cara" que siempre debe existir con un cliente, nuestro valor añadido ante el cliente no solo lo marca nuestra forma de trabajar, sino también nuestra forma de relacionarnos, sin olvidar que somos los "embajadores de nuestra empresa/marca"
- Todo asesor energético debe de ser capaz de comunicar eficazmente ante sus clientes los beneficios / soluciones que aportan sus productos / marca / empresa. Los productos o los servicios que representamos son soluciones a problemas reales que los clientes tienen.
- Formación y experiencia: Es necesario que el asesor energético tenga una formación propia, en el mercado energético. Igualmente, sobre el asesoramiento financiero y que esté complementada con experiencia en el sector. Tener en cuenta que el mundo energético y financiero es muy cambiante, por lo que el asesor debe estar en permanente aprendizaje.
- Actuar con honorabilidad: Siempre hay que buscar el interés del cliente.
- Mostrar sus honorarios: Debe ser transparente y mostrar sus honorarios antes incluso de que el cliente pregunte.
- Debe conocer el perfil del cliente: El asesor energético debe saber cuáles son las prioridades económicas vinculadas con la energía y la situación patrimonial, fiscal y laboral del cliente.
- Accesible: Lenguaje claro y didáctico que permita al cliente entender los productos.
- Información por escrito: Para que el cliente pueda guardar todos los consejos y recomendaciones ante cualquier problema que pueda surgir.

La independencia en cualquier recomendación sobre el mercado energético debe estar basada en:

- Situar al cliente y sus circunstancias por encima de cualquier producto/solución, ayudando al mismo a conocer sus necesidades y posibilidades reales.
- La prudencia debe ser la base principal del proceso de planificación estratégica. Pueden existir multitud de planteamientos y fórmulas que permitan al cliente conseguir sus objetivos.
- No cobrar más comisiones que las justificadas por el trabajo de asesoramiento, detallando, de forma explícita, la comisión de asesoramiento y haciendo que el servicio sea más transparente.

DECÁLOGO PROFESIONAL

ASESOR ENERGETICO HOMOLOGADO



- Hacer un seguimiento exhaustivo de las recomendaciones realizadas. Una vez marcada la estrategia a seguir, será necesaria la revisión de las adecuaciones, así como la corrección de las desviaciones en la planificación estratégica, según los eventos que ocurran en el mercado.
- El asesor energético se compromete, como profesional que es, a anteponer los intereses de sus clientes a los suyos propios, proporcionándoles cuanta información y consejos crea necesarios para la solución de sus problemas.
- El asesor energético proporciona a sus clientes un servicio de asistencia continua y periódica; para ello debe mantenerse puntualmente informado sobre todas las materias esenciales para mejorar y afianzar sus conocimientos, así como su habilidad y competencia profesionales.
- En el desarrollo de su actividad profesional, el asesor energético no debe intervenir en ninguna acción de naturaleza fraudulenta o engañosa que pueda perjudicar injustamente a otras personas.

En consecuencia, cumple y hace cumplir todas las leyes, ordenanzas y reglamentos; denunciando cualquier abuso contra los intereses públicos o privados y colaborando para salvaguardar la integridad de su profesión de asesor energético.

El asesor energético observa escrupulosamente el secreto profesional tanto con respecto a sus clientes como a la naturaleza confidencial de las informaciones que recibe y de los servicios que presta; salvo que sea requerido por la Ley o persona de necesite de sus informaciones para cumplir obligaciones legales.

El asesor energético establece y mantiene relaciones correctas con otros profesionales, con todos aquellos a los que ofrece la prestación de sus servicios y con todos aquellos que confían en su criterio y capacidad profesional.

El asesor energético respalda a su asociación autonómica, así como a la Federación Nacional, para la mejor coordinación y desarrollo de la profesión y se esfuerza para conseguir incrementar el reconocimiento o refrendo público de la profesión.

El asesor energético actuará correctamente en sus relaciones con otros colegas de sus propias Asociaciones Profesionales o de cualesquiera otras Asociaciones, Entidades u organizaciones, manteniendo un juicio imparcial y absteniéndose de hacer críticas o comentarios que no pueda apoyar y probar documentalmente.

El asesor energético defenderá desinteresadamente y con espontaneidad a cualquier compañero de profesión que sea criticado o menospreciado en su presencia. Será escrupuloso en la selección y elección de sus colaboradores y empleados, a quienes hará respetar el presente decálogo de buenas prácticas.

El asesor energético se niega a consentir, directa o indirectamente, cualquier acto prohibido por el presente decálogo de buenas prácticas.

El asesor energético homologado por la Federación Nacional de Gestores energéticos debe tener al menos, una formación en mercados energéticos nacionales superior a 20 horas justificada mediante documento redactado por un agente de reconocido prestigio.

El asesor energético homologado por la Federación Nacional de Gestores Energéticos será considerado como tal, cuando justificando una actividad profesional mínima de 2 años o la realización de 40 proyectos

DECÁLOGO PROFESIONAL ASESOR ENERGETICO HOMOLOGADO



de asesoramiento en diferentes sectores supere el proceso de evaluación establecido para tal fin basado en un análisis de los conocimientos y experiencias sobre la materia y la profesionalidad.

Una vez realizado el proceso de homologación, el asesor energético se compromete a renovar su condición anualmente justificando su actividad y trabajo profesional.

El asesor energético homologado perderá su condición en los siguientes supuestos:

- Cese de la actividad profesional.
- No superar o realizar la renovación anual.
- Pertenecer a la plantilla profesional de una comercializadora energética.
- Mala utilización o utilización personalizada de la imagen distintiva del asesor energético homologado.
- Recibir al menos tres denuncias por mala praxis.
- Actuar de mala fe frente a los usuarios u otros asesores energéticos homologados.

El asesor energético homologado por la Federación Nacional de Gestores Energéticos se compromete a incorporar en sus trabajos, documentos, informes o marca, el sello distintivo que le sea facilitado por la Federación Nacional de Gestores Energéticos y que le diferencia de otros por sus conocimientos, experiencia y profesionalidad. Y del mismo modo se compromete a usar coherentemente dicha imagen sin alterarla gráficamente y en beneficio común de todos los agentes profesionales pertenecientes a la red.

Madrid a 1 de Mayo de 2018.

Don José Ortega Ortega
Presidente de FENAGE
Federación Nacional de Gestores Energéticos

Nota:

Este documento pretende establecer unos criterios y normas mínimas de funcionamiento y comportamiento profesional que garanticen un desarrollo coherente y sostenible de la actividad vinculada al asesoramiento en las contrataciones energéticas. Busca principalmente, regular e impulsar un servicio profesional e independiente que garantice una transformación energética nacional y fomente una cultura de ahorro, eficiencia energética y sostenibilidad.

Este documento podrá sufrir variaciones y modificaciones que serán aprobadas y validadas por el consejo director de la Federación Nacional de Gestores Energéticos.