

Manual de uso del servicio Acceso online al contador y reconexión de ICP

Este documento explica de forma sencilla cómo usar el servicio de acceso online al contador y la reconexión del ICP (Interruptor de Control de Potencia).

Está dirigido a personas que tienen un suministro eléctrico con contador telegestionado y quieren:

- Consultar en tiempo real los datos de su contador.
- Ver su consumo y potencia utilizada.
- Reconectar el ICP a distancia cuando se ha desconectado por exceso de potencia.
- Programar consultas automáticas al contador.

En cada apartado encontrarás qué puede hacer, para qué sirve y los pasos que debes seguir.

1. ¿Qué es este servicio?

El servicio de Acceso online al contador permite consultar, a través de internet, información en tiempo real de su suministro eléctrico y actuar sobre el ICP (Interruptor de Control de Potencia) cuando se ha desconectado por haber superado la potencia contratada.

Con este servicio puedes:

- **Consultar el estado del ICP (conectado o desconectado).**
- **Reconectar el ICP si se ha desconectado por superar la potencia contratada.**
- **Ver la potencia instantánea que estás utilizando en ese momento (kW).**
- **Consultar el consumo acumulado de energía (kWh).**
- **Programar consultas puntuales o periódicas al contador (hasta un máximo de 7 días).**
- **Guardar los resultados de las consultas para revisarlos más adelante.**

2. Requisitos importantes antes de usar el servicio

El servicio solo funciona correctamente si tu contador es un contador telegestionado. Esto significa que podemos comunicarnos con él a distancia.

En algunos casos, el contador no es telegestionado y el ICP sigue siendo un interruptor mecánico dentro de la instalación eléctrica de su vivienda o local. Si este es tu caso:

- Es posible que el servicio no muestre los datos correctamente.
- No podrás reconectar el ICP a distancia desde la aplicación.
- Tendrás que revisar el interruptor físico en tu vivienda o en el cuadro eléctrico y rearmarlo manualmente.

Si tienes dudas sobre si tu contador es telegestionado, te recomendamos que lo confirmes con la distribuidora.

3. Acceso al servicio y pantalla principal

Cuando accedas al servicio, verás una **pantalla principal** con la información más importante de tu contador.

En esta pantalla se muestran, entre otros, los siguientes datos:

- **Totalizador actual de energía activa del contador (kWh):**
Energía total consumida hasta el momento.
- **Estado del ICP:**
Indica si el ICP está conectado o desconectado.
- **Potencia instantánea actual (kW):**
Potencia que estás utilizando en el momento de la consulta.
- **Potencia contratada:**
Potencia máxima permitida antes de que el ICP se desconecte por exceso de consumo.

Además, verás botones y tablas que te ayudan a consultar y entender tus datos.

Totalizador actual de activa del contador (kWh)	Energía total consumida (kWh).
Estado del ICP	Indica si el ICP está conectado o desconectado
Potencia instantánea actual (kW)	Potencia utilizada en el momento de la consulta
Potencia contratada	Potencia máxima permitida antes de que salte el ICP

Tu consulta de contador a fecha 16/12/2025 a las 11:52 es la siguiente:

Totalizador actual de activa del contador (kWh) importada	
Periodo 1	
Periodo 2	
Periodo 3	

Totalizador actual de activa del contador (kWh)	13.988
Estado del ICP	CONECTADO
Potencia Instantánea Actual	0,02 kW
Potencia contratada 1	5,75 kW
Potencia contratada 2	5,75 kW
Potencia Instantánea Actual/Potencia contratada	0,35%

Cerrar

4. Botones principales de la pantalla

4.1. Botón “Consultar contador”

El botón “Consultar contador” te permite realizar una consulta en ese momento y mostrar la información actual del contador.

4.2. Botón “Reconectar ICP”

El botón “Reconectar ICP” permite restablecer el ICP cuando aparece como desconectado. Solo funcionará si tu contador permite la telegestión y la desconexión se ha debido a un exceso de potencia.

Estos periodos corresponden a los tramos horarios de tu tarifa eléctrica.

Cuando realizas una consulta, el sistema devuelve datos como los siguientes:



5. Tabla de consumo energético (kWh)

En la pantalla verás una **tabla de consumo energético** donde se incluye:

- **Totalizador actual de energía activa del contador (kWh) importada:**
Consumo total acumulado de energía.
- **Periodo 1**
- **Periodo 2**
- **Periodo 3**

Estos periodos corresponden a los **tramos horarios** de tu tarifa eléctrica (por ejemplo; punta, llano y valle). La distribución concreta de horarios depende de tu tarifa.

6. Interpretación de los datos mostrados

Cuando realizas una consulta, el sistema devuelve varios datos. Los campos principales son los siguientes:

6.1. Totalizador actual de energía activa (kWh)

Indica la energía total consumida, medida en kilovatios hora (kWh), desde la fecha de inicio de la medida correspondiente.

6.2. Estado del ICP

Muestra si el ICP está:

- Conectado
- Desconectado

Si el ICP está desconectado, no tendrás suministro eléctrico hasta que se reconecte.

6.3. Potencia instantánea actual (kW)

Indica la potencia que estás utilizando en ese momento, medida en kilovatios (kW).

Por ejemplo:

- Un valor de 0,02 kW significa que el consumo actual es muy bajo.

6.4. Potencia contratada

Muestra la potencia máxima permitida antes de que el ICP se desconecte por exceso de consumo.

Puede aparecer desglosada en:

- Potencia contratada 1 (P1)
- Potencia contratada 2 (P2)

En algunas tarifas, estas potencias pueden corresponder a distintos periodos horarios.

6.5. Porcentaje de uso

Este dato muestra la relación entre la potencia instantánea y la potencia contratada, expresada como porcentaje.
Te ayuda a saber cuánta potencia estás utilizando respecto al máximo disponible

7. Reconexión del ICP: paso a paso

Si el estado del ICP aparece como **desconectado**, puedes reconectarlo desde el propio servicio, siempre que tu contador lo permita.

Pasos para reconectar el ICP:

1. Comprueba en la pantalla que el estado del ICP aparece como **desconectado**.

ES0031000000000000000F - CL MALLORCA 1 00000 PALMA ILLES BALEARS

Consultar Contador Reconectar ICP

Totalizador actual de activa del contador (kWh) Importada	14.033
Periodo 1	9.437
Periodo 2	1.391
Periodo 3	3.205

Estado del ICP **DESCONECTADO**

Guardar consulta

Potencia contratada 1: 5,75 kW
Potencia contratada 2: 5,75 kW

POTENCIA INSTANTÁNEA ACTUAL 0,00 kW

0,00%

2. Pulsa el botón **“Reconectar ICP”**.
3. Espera unos segundos a que el sistema intente la reconexión.
4. Vuelve a consultar el contador si lo consideras necesario.
5. Si la reconexión se ha realizado correctamente, el ICP aparecerá como **conectado**.



Importante:

Si después de reconectar desde el servicio sigue sin disponer de suministro, revisa el **cuadro eléctrico** de la vivienda o local. Puede existir un **ICP mecánico interno** o un interruptor general que haya saltado y necesite ser rearmado manualmente.

8. Consulta del histórico de potencia (gráficas)

El servicio también permite visualizar gráficas de potencia en un intervalo de tiempo determinado.

En estas gráficas puedes ver:

- La evolución de la potencia consumida.
- Los picos de consumo.
- Los intervalos de uso mínimo o uso continuado.

Esta información es útil para:

- Detectar consumos anómalos.
- Identificar aparatos que puedan estar consumiendo en segundo plano de forma constante.



9. Programación de consultas al contador

Además de realizar consultas inmediatas, el servicio permite programar consultas automáticas al contador.

Puedes programar:

- Consultas puntuales: una única consulta en una fecha y hora concretas.
- Consultas recurrentes (periódicas): varias consultas durante varios días.

Por seguridad en las comunicaciones, el periodo máximo que se puede programar es de 7 días.

9.1. Cómo programar una consulta

Paso 1. Seleccionar suministro

Selecciona el suministro eléctrico sobre el que quieres realizar la consulta.

Paso 2. Pulsa “Programar consulta”

Aparecerá un menú desplegable con estas opciones:

- **Consultas puntuales**
- **Consultas recurrentes**

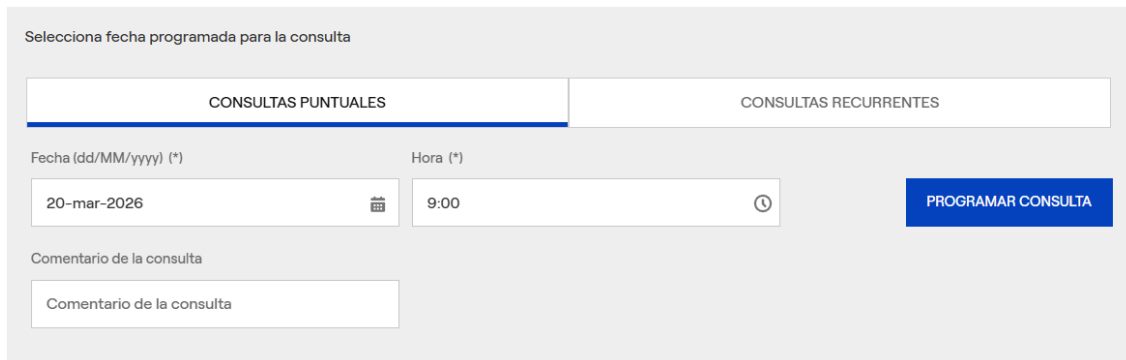
9.1.1. Consultas puntuales

Una consulta puntual devuelve un único resultado.

Para configurar una consulta puntual:

1. Selecciona la opción “Consultas puntuales”.
2. Introduce la fecha en la que deseas realizar la consulta.
3. Introduce la hora de la consulta.
4. Confirma la programación.

El sistema realizará la consulta en la fecha y hora configuradas y mostrará el resultado correspondiente.



Selección de fecha programada para la consulta

CONSULTAS PUNTUALES	CONSULTAS RECURRENTE
Fecha (dd/MM/yyyy) (*) 20-mar-2026	Hora (*) 9:00
Comentario de la consulta Comentario de la consulta	

PROGRAMAR CONSULTA

9.1.2. Consultas recurrentes (periódicas)

Una consulta recurrente genera un conjunto de resultados repetidos durante varios días.

Para configurar una consulta recurrente:

1. Selecciona la opción “Consultas recurrentes”.
2. Define el periodo de consulta (por ejemplo, durante cuántos días y con qué frecuencia se harán las lecturas).
3. Confirma la programación.

El sistema generará datos hasta un **máximo de 7 días**.

Este tipo de consulta es útil para:

- Controlar los consumos durante una semana.
- Detectar patrones en su consumo de energía.
- Revisar las potencias máximas alcanzadas.

Selecciona fecha programada para la consulta

CONSULTAS PUNTUALES	CONSULTAS RECURRENTE
Fecha (dd/MM/yyyy) (*) 20-mar-2026 	Fecha de fin (dd/MM/yyyy) (*) 20-mar-2026 
Comentario de la consulta Comentario de la consulta	

[PROGRAMAR CONSULTA](#)

10. Guardar resultados

Los resultados de las consultas pueden guardarse mediante el botón “Guardar consulta”.

Esto te permite:

- Conservar la información para una revisión posterior.
- Utilizarla como evidencia de consumo, por ejemplo, si necesitas justificar o analizar tu uso de electricidad.

11. Conservación de datos

El sistema elimina automáticamente los datos con una antigüedad superior a 2 años.

Esto significa que:

- Las consultas históricas no se almacenan de manera indefinida.
- Si deseas conservar información más antigua, te recomendamos que uses la función de guardar consulta y que almacenes tus propios archivos.

12. Problemas comunes y soluciones rápidas

A continuación, te indicamos algunos problemas habituales y cómo solucionarlos.

12.1. El ICP no se reconecta

Posible causa:

- El ICP que ha actuado es un ICP mecánico interno en su instalación.

Solución recomendada:

1. Revisa el cuadro eléctrico de la vivienda o local.
2. Comprueba si el interruptor general o el ICP interno han saltado.
3. Si es así, vuelve a ponerlos en la posición de encendido.

12.2. No aparecen datos del contador

Posible causa:

- El contador no es telegestionado o no se está comunicando correctamente.

Solución recomendada:

1. Confirma con la distribuidora si tu contador permite telegestión.
2. Si el contador no es compatible con la telegestión, este servicio no podrá operar correctamente y la información puede no mostrarse.

12.3. El ICP se desconecta con frecuencia

Posible causa:

- Se está consumiendo más potencia de la que tiene contratada.

Solución recomendada:

1. Reduce el uso simultáneo de aparatos eléctricos de alta potencia (por ejemplo, horno, vitrocerámica, calefacción eléctrica, aire acondicionado).
2. Si la desconexión ocurre de forma habitual, valora solicitar una ampliación de la potencia contratada a través de tu comercializadora.