



**RESOLUCIÓN POR LA QUE SE APRUEBAN  
LOS FORMATOS DE LOS FICHEROS DE  
INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN ENTRE  
DISTRIBUIDORES Y COMERCIALIZADORES  
DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y DE GAS  
NATURAL**

**20 de diciembre de 2016**

**INF/DE/152/15**

**[www.cnmc.es](http://www.cnmc.es)**

## **RESOLUCIÓN POR LA QUE SE APRUEBAN LOS FICHEROS DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN ENTRE DISTRIBUIDORES Y COMERCIALIZADORES DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y DE GAS NATURAL**

Expte: INF/DE/152/15

### **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA**

#### **Presidenta**

D<sup>a</sup> María Fernández Pérez

#### **Consejeros**

D. Eduardo García Matilla

D<sup>a</sup> Clotilde de la Higuera González

D. Diego Rodríguez Rodríguez

D<sup>a</sup> Idoia Zenarrutzabeitia Beldarraín

#### **Secretario de la Sala**

D. Miguel Sánchez Blanco, Vicesecretario del Consejo.

En Barcelona, a 20 de diciembre de 2016

En ejercicio de la competencia establecida en el artículo 7.4 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC, y de acuerdo con lo establecido en la disposición adicional tercera del Real Decreto 1074/2015, de 27 de noviembre, la Sala de Supervisión Regulatoria aprueba la siguiente Resolución:

### **I. Antecedentes**

La *Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del sector eléctrico*, tiene como objetivo, entre otros, el incremento de la competencia efectiva como medio para mejorar la eficiencia, y en especial, en lo que corresponde al mercado minorista de electricidad, promueve “... *la mejora de la posición del consumidor en cuanto a información disponible y facilitación de los procesos de cambio de suministrador, entre otros*”.

A estos efectos, en el artículo 43.3 de la misma Ley se determina que reglamentariamente se establecerán “*los procedimientos de cambio de suministrador, que se realizarán en un plazo máximo de 21 días*”.

En este sentido, por una parte, el artículo 40.2 determina que los distribuidores deben cumplir los requisitos y obligaciones que se establezcan reglamentariamente “*para las actuaciones que les corresponden en relación con los cambios de suministrador y, en concreto, cumplir con los plazos y*

*recibir la información que se determine, relativa a los citados cambios de suministrador”, y asimismo el artículo 46.1 p) determina que los comercializadores deben “cumplir los plazos que se establezcan reglamentariamente para las actuaciones que les corresponden en relación con los cambios de suministrador”. Finalmente, el incumplimiento injustificado de estas obligaciones se tipifica como infracción, grave o leve según su especificación.*

Por otra parte, el artículo 44 k) establece como derecho de los consumidores en relación con el suministro *“realizar el cambio de suministrador sin coste alguno y en los plazos legal y reglamentariamente establecidos”*.

La normativa de desarrollo reglamentario en relación a los procesos por los que los comercializadores y distribuidores se intercambian información en el sector de la energía eléctrica está constituida por el *Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía*, y por el *Real Decreto 1435/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las condiciones básicas de los contratos de adquisición de energía y de acceso a las redes en baja tensión*.

Estos desarrollos reglamentarios a su vez se complementan con lo dispuesto en el *Real Decreto 1164/2001, de 26 de octubre, por el que se establecen tarifas de acceso a las redes de transporte y distribución de energía eléctrica*, el *Real Decreto 1110/2007, de 24 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento unificado de puntos de medida del sistema eléctrico*, el *Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio, por el que se regula la Oficina de Cambios de Suministrador*, el *Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo, que establece la metodología de cálculo de los precios voluntarios para el pequeño consumidor de energía eléctrica y su régimen jurídico de contratación*, y el *Real Decreto 1074/2015, de 27 de noviembre, por el que se modifican distintas disposiciones en el sector eléctrico*.

Por su parte, la *Ley 8/2015, de 21 de mayo, por la que se modifica la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos y por la que se regulan determinadas medidas tributarias en relación con la exploración y explotación de hidrocarburos*, tiene como objetivo, entre otros, el incremento de la competencia efectiva como medio para mejorar la eficiencia, en especial, en el mercado minorista de gas natural.

Así, en los artículos 74.1 y 81.2 de la *Ley 34/1998* se establecen entre las obligaciones de los distribuidores y comercializadores de gas natural: *“cumplir los plazos que se establezcan reglamentariamente para las actuaciones que les corresponden en relación con los cambios de suministrador. El plazo que se establezca reglamentariamente no podrá ser superior en ningún caso a las tres semanas”*. Finalmente, el incumplimiento injustificado de estas obligaciones se tipifica como infracción, grave o leve según su especificación.

El artículo 57 bis establece como derechos de los consumidores en relación con el suministro el desistimiento de un contrato sin costes, cambiar de suministrador sin coste alguno y que ésto se produzca en los plazos legal y reglamentariamente establecidos.

La normativa de desarrollo reglamentario en relación al intercambio de información entre comercializadores y distribuidores y a los cambios de comercializador de gas natural corresponde a lo dispuesto en el *Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural*, y en el *Real Decreto 984/2015, de 30 de octubre, por el que se regula el mercado organizado de gas y el acceso de terceros a las instalaciones del sistema de gas natural*. Este desarrollo reglamentario a su vez se complementa con lo dispuesto en el *Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio, por el que se regula la Oficina de Cambios de Suministrador*, el *Real Decreto 104/2010, de 5 de febrero, por el que se regula la puesta en marcha del suministro de último recurso en el sector del gas natural*, el *Real Decreto 1085/2015, de 4 de diciembre, de fomento de los biocombustibles, que modifica algunos articulados del Real Decreto 1434/2002 y la Resolución de 2 de agosto de 2016, de la Secretaría de Estado de Energía, por la que se aprueba el contrato marco de acceso a las instalaciones del sistema gasista español*.

## II. Habilitación competencial

De conformidad con lo dispuesto en la disposición transitoria tercera de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), desde el 1 de julio de 2014, asume las funciones de la extinta Oficina de Cambios de Suministrador S.A. (OCSUM). Estas funciones se encuentran desarrolladas fundamentalmente en el artículo 3 del Real Decreto 1011/2009.

Por su parte, en la Disposición adicional tercera del Real Decreto 1074/2015, de 27 de noviembre, se establece que “*A partir de la entrada en vigor de este real decreto, previo trámite de audiencia y previo informe favorable de la Secretaría de Estado de Energía del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia aprobará por resolución los formatos de ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores de energía eléctrica y entre distribuidores y comercializadores de gas natural, respectivamente*”.

Por último, en el artículo 7.4 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC atribuye a esta Comisión la competencia para velar por el cumplimiento de la normativa y los procedimientos relacionados con el cambio de suministrador. La disposición adicional undécima, apartado sexto.1.h), de la

*Ley 34/1998, de 7 de octubre*, indica que será objetivo de la CNMC, en el ámbito energético, “*Contribuir a garantizar un alto nivel de servicio, la protección de los consumidores de energía, especialmente los clientes vulnerables, y la compatibilidad de los procesos de intercambio de datos necesarios para que los clientes cambien de suministrador*”, ostentando la Sala de Supervisión Regulatoria la competencia para su resolución.

### **III. Intercambio de información entre distribuidor y comercializador**

Las leyes sectoriales de electricidad y de hidrocarburos establecen pues el derecho del consumidor a cambiar de empresa comercializadora conforme a lo establecido en las Directivas europeas del mercado interior de la electricidad y el gas. Para ello la normativa establece el proceso general que debe llevarse a cabo entre el nuevo comercializador o comercializador entrante (que representa al consumidor), el distribuidor (que es el agente que ejecuta el cambio) y el comercializador existente o comercializador saliente (que pierde al consumidor).

Por otra parte, el intercambio de información entre el distribuidor y el comercializador no se circunscribe únicamente al proceso de cambio de comercializador, sino que es mucho más amplio. Existen solicitudes de los comercializadores a los distribuidores para altas y bajas de los contratos de acceso de los puntos de suministro, para cambios en las condiciones del contrato de acceso, las reclamaciones, la suspensión del suministro y/o la reconexión, y además, se producen envíos unidireccionales de los distribuidores a los comercializadores con las facturas del peaje de acceso, autolecturas del consumidor, etc.

Sin embargo, no existe por el momento una regulación de detalle para los formatos de los ficheros de los intercambios de información, por lo que éstos se enmarcan en el ámbito del consenso y la “*autoregulación*”. Así, si bien en el sector eléctrico se emplean mensajes bilaterales desarrollados por los agentes sobre la base de los formatos pactados en los grupos de trabajo de la CNMC y publicados por la propia CNMC, en cumplimiento de la *Resolución de 2 de junio de 2015 de la Secretaría de Estado de Energía*; en el sector del gas natural se utiliza, en general, una plataforma de *software* común entre la mayoría de los agentes, denominada SCTD, promovida por la mayor parte de las empresas distribuidoras, y sin la intervención de la CNMC.

Desde que la CNMC asumió las competencias de la Oficina de Cambio de Suministrador el 1 de julio de 2014, ha venido analizando a través de grupos de trabajo, en los que participan entre otros, los distribuidores y los comercializadores de los sectores eléctrico y gasista, la revisión de la mayor parte de los formatos de los ficheros de intercambio de información usados en ambos sectores. Como consecuencia de ello, se han realizado mejoras sustanciales que podrían incrementar la eficiencia de los distintos procesos.

Las solicitudes de cambio de comercializador activadas en el año 2015 fueron 4 millones, desglosadas en 3.2 millones de activaciones en el sector eléctrico y 0,8 millones en el gasista. La tasa global de cambio de comercializador en el año representa el 11,2% en ambos sectores, mostrando un descenso de casi un punto porcentual con respecto a la del año anterior en el sector eléctrico, y un incremento algo superior al punto porcentual respecto al año anterior en el sector gasista. Estas tasas de cambio que se vienen obteniendo están entre las más altas de los mercados de gas y electricidad a nivel europeo. Asimismo, cada año se producen en ambos sectores 0,7 millones de altas de nuevos suministros y 0,6 millones de bajas.

Como consecuencia del ejercicio de supervisión que realiza la Comisión en esta materia, se puede afirmar que el sistema actual es efectivo, puesto que se materializan las cifras anteriores, pero no resulta eficiente, puesto que el proceso de cambio es demasiado prolongado en el tiempo (con una duración media de unos 14 días), y se producen unas tasas de rechazo significativas con incumplimientos de plazos en ciertas etapas del proceso. Lo mismo ocurre con otros procesos de intercambio de información. Además, no todos los agentes interpretan y usan del mismo modo los formatos pactados, lo que puede suponer barreras de entrada para los comercializadores, puesto que tienen que actuar de manera distinta según el área de distribución en la que operen.

Por ello se hace necesario la aprobación de unos formatos de los ficheros de intercambio de información que sean únicos entre todos los operadores y homogéneos entre ambos sectores, en cumplimiento, además, del mandato establecido en la Disposición adicional tercera del mencionado *Real Decreto 1074/2015, de 27 de noviembre*.

Como ya se ha señalado, en el intercambio de información de un determinado proceso entre los distribuidores y comercializadores, se produce envío y recepción de varios mensajes que llevan asociados unos ficheros informáticos.

Los ficheros de intercambio de información se definen como los modos de codificación del conjunto de datos que se han de intercambiar los distribuidores y comercializadores en los mensajes que se remiten mutuamente.

Para que las distintas etapas de un proceso tengan una lógica operativa es necesaria la agrupación secuencial de varios ficheros de intercambio, en lo que se denomina formato de ficheros de intercambio.

Los formatos de los ficheros de intercambio se incluyen como Anexo 1 (electricidad) y Anexo 2 (gas) de la resolución y definen el flujo de comunicaciones o mensajes que se intercambian los agentes afectados. Todos ellos tienen una misma estructura, pues incorporan su objeto, los agentes que intervienen, los mensajes de comunicación, con sus plazos y motivos de rechazo, así como un flujograma que constituye el esquema gráfico del formato

de intercambio. Asimismo, los formatos de intercambio se complementan con tablas maestras y tablas explicativas o descriptoras de los campos contenidos en los ficheros de intercambio, así como con la estructura de los propios ficheros de intercambio, o estructuras XSD (*XML<sup>1</sup> Schema Definition*) de los mensajes, que se mantendrán actualizados en la página web de la CNMC.

Vistas las funciones descritas en la Disposición Adicional tercera del mencionado *Real Decreto 1074/2015, de 27 de noviembre*, y previo trámite de audiencia, la Sala de Supervisión Regulatoria de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia,

### RESUELVE:

**Primero.-** Se aprueban los formatos de ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores de energía eléctrica siguientes:

- a) **Formato del fichero A3:** Alta de un punto de suministro.- Conjunto de ficheros de intercambio de información entre el comercializador y el distribuidor para solicitar el alta de un nuevo contrato de acceso en un punto de suministro.
- b) **Formato del fichero B1:** Baja o Suspensión del suministro.- Conjunto de ficheros de intercambio de información entre el comercializador con contrato vigente y el distribuidor para solicitar la baja de un contrato o la suspensión del suministro en un punto.
- c) **Formato del fichero C1:** Cambio de comercializador sin modificaciones en el contrato de acceso.- Conjunto de ficheros de intercambio de información entre el comercializador entrante, el distribuidor y el comercializador saliente a efectos de efectuar un cambio de comercializador para un punto de suministro sin cambios que afecten al contrato de acceso.
- d) **Formato del fichero C2:** Cambio de comercializador con modificaciones en el contrato de acceso.- Conjunto de ficheros de intercambio de información entre el comercializador entrante, el distribuidor y el comercializador saliente a efectos de efectuar un cambio de comercializador para un punto de suministro con cambios que afecten al contrato de acceso.
- e) **Formato del fichero D1:** Notificación de cambios en el punto de suministro.- Fichero de información que envía el distribuidor al

---

<sup>1</sup> XML ó *eXtensible Markup Language* es un lenguaje de anotación extensible o de marcas desarrollado por el *World Wide Web Consortium -W3C-* y utilizado para almacenar y transmitir información de forma segura y legible.

comercializador para la notificación de cambios que afecten al punto de suministro.

- f) **Formato del fichero F1:** Facturación de los peajes de acceso y otros conceptos regulados.- Fichero de información que envía el distribuidor al comercializador para la facturación de los peajes de acceso y en su caso, otros conceptos regulados.
- g) **Formato del fichero M1:** Modificación en el contrato de acceso.- Conjunto de ficheros de intercambio de información entre el comercializador con contrato vigente y el distribuidor para solicitar modificaciones que afecten a los parámetros de contratación del peaje de acceso.
- h) **Formato del fichero Q1:** Saldos y lecturas de consumidores con peaje directo.- Fichero de información que envía el distribuidor al comercializador y en el que aporta al comercializador el saldo de las lecturas de energía eléctrica de aquellos consumidores que han contratado el peaje de acceso directamente con el distribuidor.
- i) **Formato del fichero R1:** Reclamaciones.- Conjunto de ficheros de intercambio de información entre el comercializador y el distribuidor a efectos de tramitar reclamaciones de los consumidores.
- j) **Formato del fichero W1:** Autolecturas.- Conjunto de ficheros de intercambio de información entre el comercializador y el distribuidor a efectos de comunicaciones de autolecturas aportadas por los consumidores.

Los formatos de los ficheros de intercambio anteriores se contienen en el **Anexo 1** de esta resolución.

**Segundo.-** Se aprueban los formatos de ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores de gas natural siguientes:

- a) **Formato del fichero A1\_38:** Alta de un punto de suministro.- Conjunto de ficheros de intercambio de información entre el comercializador y el distribuidor para solicitar el alta de un nuevo contrato de acceso en un punto de suministro.
- b) **Formato del fichero A1\_04:** Baja del contrato de acceso.- Conjunto de ficheros de intercambio de información entre el comercializador con contrato vigente y el distribuidor para solicitar la baja del contrato de acceso en un punto de suministro.

- c) **Formato del fichero A1\_02:** Cambio de comercializador sin modificaciones en el contrato de acceso.- Conjunto de ficheros de intercambio de información entre el comercializador entrante, el distribuidor y el comercializador saliente a efectos de efectuar un cambio de comercializador para un punto de suministro sin cambios que afecten al contrato de acceso.
- d) **Formato del fichero A1\_41:** Cambio de comercializador con modificaciones en el contrato de acceso.- Conjunto de ficheros de intercambio de información entre el comercializador entrante, el distribuidor y el comercializador saliente a efectos de efectuar un cambio de comercializador para un punto de suministro con cambios que afecten al contrato de acceso.
- e) **Formato del fichero A1\_05:** Modificación en el contrato de acceso.- Conjunto de ficheros de intercambio de información entre el comercializador con contrato vigente y el distribuidor para solicitar modificaciones que afecten a los parámetros de contratación del peaje de acceso.
- f) **Formato del fichero A20:** Petición de datos CUPS disponibles - Conjunto de ficheros de intercambio de información entre el comercializador y el distribuidor a efectos de solicitar la información sobre CUPS disponibles para la contratación.
- g) **Formato del fichero A1\_48:** Reclamaciones.- Conjunto de ficheros de intercambio de información entre el comercializador y el distribuidor a efectos de tramitar reclamaciones de los consumidores.
- h) **Formato del fichero A1\_03:** Anulación solicitud contratación - Conjunto de ficheros de intercambio de información entre el comercializador vigente o el entrante y el distribuidor a efectos de tramitar una anulación de una solicitud de contratación.
- i) **Formato del fichero A1\_44:** Actuaciones.- Conjunto de ficheros de intercambio de información entre el comercializador con contrato vigente y el distribuidor a efectos de realizar una actuación en el punto de suministro.
- j) **Formato del fichero A1\_46:** Anulación solicitud actuación - Conjunto de ficheros de intercambio de información entre el comercializador vigente y el distribuidor a efectos de tramitar una anulación de una solicitud de actuación.
- k) **Formato de los ficheros unidireccionales:**

- **Formato del fichero A12\_26:** Notificación de modificación de datos.- Fichero de información que envía el distribuidor al comercializador a efectos de comunicar una modificación de datos que afecten al punto de suministro.
- **Formato del fichero A19\_45:** Comunicación de actuaciones.- Fichero de información que envía el distribuidor al comercializador a efectos de comunicar actuaciones en el punto de suministro.
- **Formato del fichero B70** (B70\_31, B70\_32 y B70\_33): Facturación de los peajes de acceso y otros conceptos regulados.- Ficheros de información que envía el distribuidor al comercializador para la facturación de los peajes de acceso y en su caso, otros conceptos regulados.
- **Formato del fichero A7:** Comunicación de lecturas.- Fichero de información que envía el distribuidor al comercializador a efectos de comunicar las lecturas de los equipos de medida.

Estos formatos se aplicarán hasta la entrada en vigor de los procedimientos de asignación de capacidad previstos en el título I del *Real Decreto 984/2015, de 30 de octubre, por el que se regula el mercado organizado de gas y el acceso de terceros a las instalaciones del sistema de gas natural*, y conforme a lo previsto en su Disposición transitoria segunda, y en el apartado tercero de la *Resolución de 2 de agosto de 2016, de la Secretaría de Estado de Energía, por la que se aprueba el contrato marco de acceso a las instalaciones del sistema gasista español*.

Los formatos de los ficheros de intercambio anteriores se contienen en el **Anexo 2** de esta resolución.

**Tercero.-** Estructura de los formatos de los ficheros de intercambio de información

Los formatos de los ficheros de intercambio definen el flujo de comunicaciones o mensajes que se intercambian los agentes afectados. Todos ellos contienen su objeto, los agentes que intervienen, los mensajes de comunicación, con sus plazos y motivos de rechazo, así como un flujograma que constituye el esquema gráfico del formato de intercambio. Asimismo, los formatos de intercambio se complementan con tablas maestras y tablas explicativas o descriptoras de los campos contenidos en los ficheros de intercambio, así como con la estructura de los propios ficheros de intercambio, o estructuras XSD (*XML Schema Definition*) de los mensajes.

A efectos operativos o cuando se presenten modificaciones en la regulación, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia mantendrá actualizados

en su página Web los flujogramas, las tablas maestras, las tablas explicativas y las estructuras XSD de los mensajes relacionados en esta resolución, para lo que contará con la participación de los agentes que forman parte de los correspondientes grupos de trabajo.

#### **Cuarto.- Eficacia**

La presente resolución producirá efectos al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial del Estado. Dicha publicación en el Boletín Oficial del Estado se producirá por extracto. El contenido íntegro de la resolución y de sus anexos estará disponible en la web de la CNMC.

El apartado primero de la presente resolución, correspondiente al sector eléctrico, se aplicará desde las 0:00 horas del primer lunes no festivo ni primero de mes que corresponda, después de transcurridos seis meses desde el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

Su apartado segundo, correspondiente al sector gasista, se aplicará desde las 0:00 horas del primer lunes no festivo ni primero de mes que corresponda, después de transcurridos nueve meses desde el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

Previamente a dichas aplicaciones, se abrirán sendos periodos de pruebas de dos meses, de carácter voluntario para los agentes comercializadores y obligatorio para los distribuidores.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Energía, al Secretario de Estado de Energía, y publíquese en el Boletín Oficial del Estado y la página web de la CNMC para conocimiento de los interesados, haciéndoles saber que la misma pone fin a la vía administrativa y que pueden interponer contra ella recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su publicación, de conformidad con lo establecido en la disposición adicional cuarta, 5, de la Ley 29/1998, de 13 de julio. Se hace constar que frente a la presente resolución no cabe interponer recurso de reposición, de conformidad con lo establecido en el artículo 36.2 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC.

## **ANEXO 1 FORMATOS DE LOS FICHEROS DE INTERCAMBIO DE ELECTRICIDAD**

---

- a. Formato del fichero A3. Alta de un punto de suministro**
  - b. Formato del fichero B1: Baja o Suspensión del suministro**
  - c. Formato del fichero C1: Cambio de comercializador sin modificaciones en el contrato de acceso**
  - d. Formato del fichero C2: Cambio de comercializador con modificaciones en el contrato de acceso**
  - e. Formato del fichero D1: Notificación de cambios en el punto de suministro**
  - f. Formato del fichero F1: Facturación de los peajes de acceso y otros conceptos regulados**
  - g. Formato del fichero M1: Modificación en el contrato de acceso**
  - h. Formato del fichero Q1: Saldos y lecturas de consumidores con peaje directo**
  - i. Formato del fichero R1: Reclamaciones**
  - j. Formato del fichero W1: Autolecturas**
-

## a) Formato del fichero A3 - Alta de un punto de suministro

---

<b>Control de revisiones</b>		
<b>Edición</b>	<b>Fecha</b>	<b>Observaciones</b>
1.0	20.12.2016	Creación

## 1. Objeto

Este documento tiene por objeto definir el formato de los ficheros de intercambio entre el comercializador y el distribuidor para solicitar y ejecutar un alta de un contrato de acceso en un punto de suministro en el sector de energía eléctrica (en adelante, A3).

El formato define el flujo de comunicaciones o mensajes que se intercambian los agentes afectados, los plazos establecidos para el envío de los mensajes así como, los ficheros de comunicación electrónica que deben utilizar para transmitir cada mensaje y ejecutar el alta de un contrato de acceso en el punto de suministro indicado en el párrafo anterior.

El formato de los ficheros de intercambio se establece al amparo de lo dispuesto en la Disposición Adicional tercera del Real Decreto 1074/2015, de 27 de noviembre.

## 2. Definiciones

A continuación se incluyen las definiciones de aplicación al presente documento:

- **Paso:** Cada uno de los mensajes definidos en el flujo de comunicaciones y representado en el flujograma.
- **Comercializador entrante:** Es el comercializador que solicita al distribuidor el alta de un contrato de acceso en un nuevo punto de suministro a su favor.
- **Distribuidor:** Es el propietario de la red de distribución en la que se sitúa en general el punto de suministro, el sujeto que factura las tarifas de acceso, el encargado del sistema de información de los puntos de suministro, y el encargado de la lectura de los consumo excepto para los tipos de punto de suministro 1 y 2 en los que el encargado de la lectura es el Operador del Sistema. El distribuidor, por tanto, realiza gestiones imprescindibles para la tramitación de las solicitudes alta del contrato en un punto de suministro.
- **Validaciones de formato:** Comprobaciones formales que realiza el distribuidor sobre la solicitud de alta de un punto de suministro al efecto de verificar que la mensajería XML (*eXtensible Markup Language*, o lenguaje de anotación extensible<sup>2</sup>) utilizada se corresponde con la definición dada en la estructura básica del XSD (*XML Schema Definition* lenguaje de esquema utilizado para describir la estructura y las

---

<sup>2</sup> Es un lenguaje de marcas desarrollado por el *World Wide Web Consortium -W3C-* utilizado para almacenar y transmitir datos en forma legible.

restricciones de los contenidos de los documentos XML). Estas validaciones de formato se realizarán sobre el total del contenido del mensaje XML independientemente del carácter obligatorio u opcional de los campos que contiene el mensaje. Si un mensaje XML no supera la validación de formato no entra en los sistemas del distribuidor.

- **Validaciones de contenido:** Comprobaciones que realiza el distribuidor sobre el contenido de la solicitud de alta de un contrato en un punto de suministro para verificar que se cumplan los requerimientos específicos del proceso y comunes para todos los distribuidores (p.ej.: contenido mínimo obligatorio de la solicitud). También se denominan validaciones cruzadas.
- **Solicitud aceptada:** Solicitud de A3 que pasa el filtro de las validaciones de formato y de contenido del distribuidor sobre las cuales el mismo asume un compromiso de activación sujeto a las limitaciones técnicas del proceso.
- **Solicitud rechazada:** Solicitud de A3 que pasa el filtro de las validaciones de formato del distribuidor pero que no supera las validaciones de contenido.
- **Solicitud activada:** El contrato de acceso toma efecto en el comercializador entrante.
- **Solicitud anulada:** Solicitud previa de algún proceso de contratación que se cancela. Es decir, con la anulación se para el proceso de contratación, el cual no se llega a activar.

Si la solicitud de alta no ha sido activada y los trabajos en campo para activar el alta no se han iniciado, la solicitud de alta es anulable. De lo contrario, se rechazará la solicitud de anulación.

- **Incidencia:** Salvedad técnica identificada en campo y que para su solución requiere de la acción del consumidor.
- **Trabajos en campo:** Actuaciones de carácter técnico desarrolladas por el distribuidor en el punto de suministro para dar de alta el contrato de acceso. Si como consecuencia de estos trabajos el distribuidor comprueba la imposibilidad de realizar el alta requerida, procederá a realizar un rechazo en campo.

### 3. **Ámbito de aplicación**

El formato de los ficheros de intercambio A3, es de aplicación al proceso de alta de un nuevo contrato de acceso en un punto de suministro. Afecta a una serie de ficheros de intercambio de información entre el comercializador entrante y el distribuidor que tienen por objeto dar de alta un nuevo contrato en un punto de suministro.

## 4. Formato de los ficheros

El formato de los ficheros de intercambio para ejecutar un alta de un nuevo punto de suministro, consta de los siguientes pasos:

- **Paso 01:** Envío de la solicitud de alta del contrato en un punto de suministro por el comercializador entrante al distribuidor.

En la solicitud, el comercializador especificará a través de la selección de un valor de una tabla maestra estandarizada la opción de activación que desee (i.e. fecha fija, etc.).

Si en la solicitud de alta el comercializador indica una fecha de activación el distribuidor deberá respetar en la medida de lo posible, esta fecha (supeditada a la finalización de los trabajos en campo) si el comercializador no indica una fecha en su solicitud, el distribuidor entenderá que el comercializador desea que se ejecute la activación lo antes posible sujeto a los plazos máximos establecidos. Estos plazos máximos son 5 días hábiles desde la aceptación de la solicitud para baja tensión y 15 días naturales desde la aceptación de la solicitud para alta tensión (que corresponden con el tiempo máximo establecido con carácter general, para la ejecución de los trabajos en campo).

- **Paso 02 (solicitud aceptada):** No existe objeción del distribuidor a la solicitud de alta del nuevo contrato en el punto de suministro (la solicitud pasa las validaciones de formato y contenido), por tanto el distribuidor envía el mensaje de aceptación de la solicitud comercializador entrante.

En este paso 02 de aceptación, el distribuidor especificará al comercializador la fecha de activación prevista. Esta fecha de activación prevista es la mejor estimación del distribuidor en el momento de la aceptación y en la medida de lo posible, deberá respetar la opción solicitada por el comercializador.

Si la fecha de activación prevista por el distribuidor no coincide con la solicitada por el comercializador, el distribuidor especificará a través de la selección de un valor de una tabla maestra estandarizada el motivo de la modificación.

- **Paso 02 (solicitud rechazada):** Existe objeción por el distribuidor a la solicitud de alta del contrato en el punto de suministro (la solicitud pasa las validaciones de formato pero no las de contenido), por tanto el distribuidor envía el mensaje de rechazo de la solicitud al comercializador entrante.
- **Paso 03:** Comunicación de incidencia por el distribuidor al comercializador entrante.
- **Paso 04:** Comunicación del rechazo de la solicitud de alta del contrato en el punto de suministro por el distribuidor al comercializador entrante como consecuencia de las actuaciones en campo.

- **Paso 05:** Mensaje de activación del alta del contrato en el punto de suministro remitido por el distribuidor al comercializador entrante.
- **Paso 06:** Solicitud de anulación del proceso de alta del contrato en el punto de suministro enviada por el comercializador entrante al distribuidor.
- **Paso 07 (solicitud aceptada):** Comunicación de la aceptación de la anulación del proceso de alta del nuevo contrato en el punto de suministro por parte del distribuidor.
- **Paso 07 (solicitud rechazada):** Comunicación del rechazo de la anulación del proceso de alta del contrato en el punto de suministro por parte del distribuidor

## 5. Flujograma

Se adjuntan como anexo el flujograma correspondiente al formato de los ficheros de intercambio A3.

## 6. Plazos de aplicación

Todas y cada una de las fases del proceso de alta de un nuevo contrato de acceso en un punto de suministro deberán llevarse a cabo en el menor tiempo posible.

En el proceso de alta de un nuevo contrato de acceso en un punto de suministro serán de aplicación los siguientes plazos:

- **Paso 01:** El comercializador entrante tramitará el envío de la solicitud de alta de un nuevo contrato de acceso en un punto de suministro al distribuidor en el menor tiempo posible desde la obtención de la firma del contrato con el consumidor.
- **Paso 02 (solicitud aceptada):** El distribuidor envía la comunicación de la aceptación de la solicitud de alta de un nuevo contrato en un punto de suministro al comercializador entrante en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- **Paso 02 (solicitud rechazada):** El distribuidor envía la comunicación del el rechazo de la solicitud de alta de un nuevo contrato en un punto de suministro al comercializador entrante en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- **Paso 03:** El distribuidor envía lo antes posible la comunicación de incidencia al comercializador entrante. Una incidencia se podrá dejar abierta por un periodo máximo de 30 días naturales, pasado este periodo sin haber sido subsanada, se generará un rechazo tras actuaciones en campo.

- **Paso 04:** El distribuidor envía lo antes posible la comunicación del rechazo de la solicitud de alta al comercializador entrante como consecuencia de las actuaciones en campo y en cualquier caso, si no se abre una incidencia en campo, dentro del plazo máximo de 15 días naturales y 5 días hábiles desde la aceptación de la solicitud para alta tensión y baja tensión, respectivamente. Excepto si el comercializador entrante hubiera pedido la activación para una fecha posterior. Si se rechaza en campo por la imposibilidad de subsanar una incidencia en campo, este rechazo se enviará en un plazo máximo de 30 días naturales desde la apertura de la incidencia.
- **Paso 05:** El distribuidor ejecuta el alta y envía al comercializador entrante el mensaje de activación del alta de un nuevo contrato de acceso en un punto de suministro en un plazo máximo de 1 día hábil tras la activación.
- **Paso 06:** El comercializador entrante envía lo antes posible al distribuidor la solicitud de anulación, en su caso, del alta del nuevo contrato en un punto de suministro.
- **Paso 07 (solicitud aceptada):** Si la solicitud de alta del nuevo contrato en un punto de suministro no ha sido activada y los trabajos en campo no han sido iniciados, el distribuidor envía al comercializador entrante la aceptación de la solicitud de anulación en el plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud de anulación del alta del nuevo contrato en el punto de suministro.
- **Paso 07 (solicitud rechazada):** Si la solicitud de alta del nuevo contrato en un punto de suministro ya ha sido activada o los trabajos en campo ya han sido iniciados, el distribuidor envía al comercializador entrante el rechazo de la solicitud de anulación en el plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud la notificación del rechazo de la solicitud de anulación del alta del nuevo contrato en el punto de suministro.

## 7. Formatos de comunicación electrónica

En el sitio “Cambio de Comercializador” de la página web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) se publican los formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores. El formato de los ficheros de intercambio para ejecutar un alta de un nuevo contrato en un punto de suministro (A3) consta además de los siguientes documentos contenidos en el sitio de la Web referido anteriormente:

1. Tablas explicativas o descriptoras de los campos contenidos en los ficheros de intercambio (documento Excel): “*CNMC - E - Proceso A3 AAAA.MM.DD.xls*” en el que se explica el formato de los ficheros de intercambio A3 y se estructura de la siguiente manera:

- Cada pestaña del documento resume un paso del flujograma del anexo e incluye: el nombre de todos los campos contenidos en el mensaje, una breve descripción de cada campo, las condiciones que sobre el campo se definen a nivel de la estructura de los ficheros de intercambio XSD, las condiciones sobre el campo que se definen a nivel distribuidor (comunes para todos los distribuidores), el carácter obligatorio u opcional del campo, el formato del propio campo y por último, para todos aquellos campos que se informan a través de los valores definidos en una tabla maestra, se especifica el número de la tabla maestra en cuestión.
  - En la cabecera de cada pestaña se encuentra la referencia al mensaje o fichero de intercambio XSD que se describe.
2. Los ficheros de intercambio XSD que corresponden a cada paso del flujograma y a cada pestaña del documento Excel descriptor de los campos.
  3. Tablas maestras (documento Word de tablas maestras): “CNMC - E - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc”. Estas tablas contienen los valores definidos para informar un campo en cuestión de los ficheros de intercambio.

A continuación se detallan los nombres de los ficheros XSD que deben ser utilizados en cada paso del proceso A3:

Paso del Flujograma	Mensaje o fichero XSD	Descripción del mensaje
01	Alta.xsd	Envío de comunicación de alta del contrato de ATR
02	AceptacionAlta.xsd	Respuesta (aceptación) a comunicación de alta
	Rechazo.xsd	Respuesta (rechazo) a comunicación de alta
03	IncidenciasATRDistribuidor.xsd	Comunicación de incidencias en las actuaciones en campo.
04	Rechazo.xsd	Rechazo como consecuencia de las actuaciones en campo
05	ActivacionAlta.xsd	Activación del alta realizada y envío de contrato
06	AnulacionSolicitud.xsd	Anulación del movimiento de contratación
07	AceptacionAnulacion.xsd	Respuesta a comunicación de anulación (aceptación)
	Rechazo.xsd	Respuesta a comunicación de anulación (rechazo)

---

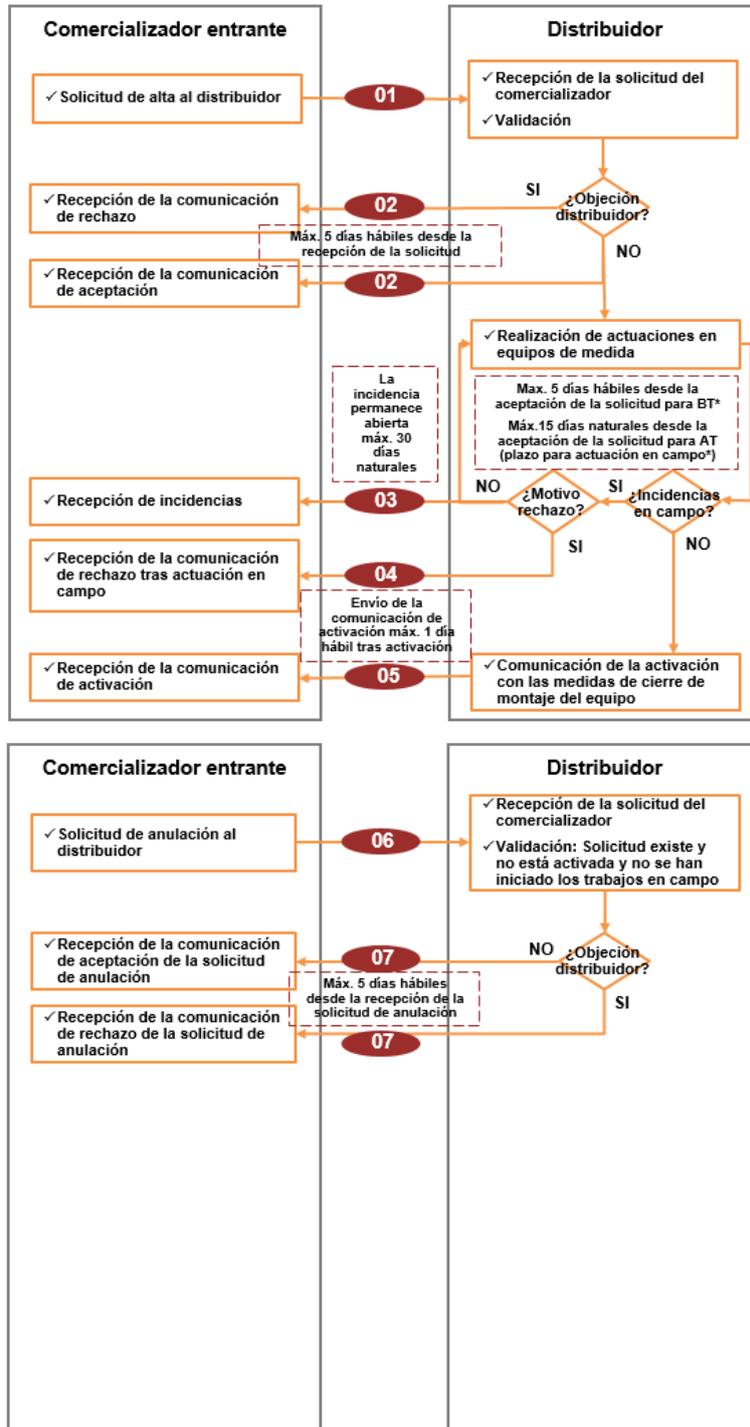
La información relativa a los flujogramas, tablas maestras, tablas explicativas o descriptoras, y ficheros XSD, se mantendrá permanentemente actualizada en la página web de la CNMC.

## 8. Motivos de Rechazo y motivos de Incidencia

En el proceso de alta de un nuevo contrato de acceso en un punto de suministro, el distribuidor deberá utilizar los motivos de rechazo que son de aplicación al proceso A3, de entre los recogidos en la tabla 27 en el documento denominado “CNMC - E - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc” de los Formatos de Comunicación para el Sector Eléctrico, que se encuentra publicado en el apartado “Formatos de los ficheros de intercambio de electricidad” dentro del área “Cambio de Comercializador” de la Web de la CNMC.

El distribuidor podrá abrir una incidencia en campo por alguno de los motivos descritos en la tabla 28 en el documento denominado “CNMC - E - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc” de los Formatos de Comunicación para el Sector Eléctrico, que se encuentra publicado en el apartado “Formatos de los ficheros de intercambio de Electricidad” dentro del área “Cambio de Comercializador” de la Web de la CNMC. La incidencia podrá permanecer abierta por un plazo máximo de 30 días naturales, pasado ese tiempo sin que se hubiera subsanado se generará un rechazo.

**ANEXO: FLUJOGRAMAS PROCESO A3**



## **b) Formato del fichero B1: Baja o Suspensión del suministro**

---

<b>Control de revisiones</b>		
<b>Edición</b>	<b>Fecha</b>	<b>Observaciones</b>
1.0	20.12.2016	Creación

## 1. Objeto

Este documento tiene por objeto definir el formato de los ficheros de intercambio para ejecutar una baja de un contrato o la suspensión de un punto de suministro en el sector de energía eléctrica (en adelante, B1).

El formato define el flujo de comunicaciones o mensajes que se intercambian los agentes afectados, los plazos establecidos para el envío de los mensajes así como, los ficheros de comunicación electrónica que deben utilizar para transmitir cada mensaje y ejecutar la baja del contrato o la suspensión del suministro.

El formato de los ficheros de intercambio se establece al amparo de lo dispuesto en la Disposición Adicional tercera del Real Decreto 1074/2015, de 27 de noviembre.

## 2. Definiciones

A continuación se incluyen las definiciones de aplicación al presente documento:

- **Paso:** Cada uno de los mensajes definidos en el flujo de comunicaciones y representado en el flujograma.
- **Comercializador entrante:** Cuando concurre un proceso de cambio con uno de baja ya iniciado, corresponde al nuevo comercializador que solicita al distribuidor el cambio de comercializador a su favor.
- **Comercializador de Referencia (COR):** Es el comercializador designado por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo como comercializador de referencia, y que tiene la obligación de asumir el suministro a los consumidores de energía eléctrica que transitoriamente se queden sin contrato según la normativa vigente.
- **Comercializador vigente:** Es el comercializador que solicita al distribuidor la baja de un contrato o la suspensión del suministro de un punto de suministro para el que suministra la energía. El comercializador vigente en el proceso de baja es a su vez, el comercializador saliente, cuando concurre un proceso de baja con un cambio de comercializador.
- **Distribuidor:** Es el propietario de la red de distribución en la que se sitúa en general el punto de suministro, el sujeto que factura las tarifas de acceso, el encargado del sistema de información de los puntos de suministro, y el encargado de la lectura de los consumo excepto para los tipos de punto de suministro 1 y 2 en los que el encargado de la lectura es el Operador del Sistema. El distribuidor, por tanto, realiza gestiones imprescindibles para la tramitación de las solicitudes de baja de un contrato o la suspensión del suministro.

- **Validaciones de formato:** Comprobaciones formales que realiza el distribuidor sobre la solicitud de baja al efecto de verificar que la mensajería XML (*eXtensible Markup Language*, o lenguaje de anotación extensible<sup>3</sup>) utilizada se corresponde con la definición dada en la estructura básica del XSD (*XML Schema Definition* lenguaje de esquema utilizado para describir la estructura y las restricciones de los contenidos de los documentos XML). Estas validaciones de formato se realizarán sobre el total del contenido del mensaje XML independientemente del carácter obligatorio u opcional de los campos que contiene el mensaje. Si un mensaje XML no supera la validación de formato no entra en los sistemas del distribuidor.
- **Validaciones de contenido:** Comprobaciones que realiza el distribuidor sobre el contenido de la solicitud de baja de un contrato o la suspensión de suministro para verificar que se cumplan los requerimientos específicos del proceso y comunes para todos los distribuidores (p.e. contenido mínimo obligatorio de la solicitud). También se denominan validaciones cruzadas.
- **Solicitud aceptada:** Solicitud de B1 que pasa el filtro de las validaciones de formato y de contenido del distribuidor sobre las cuales el distribuidor asume un compromiso de activación.
- **Solicitud rechazada:** Solicitud de B1 que pasa el filtro de las validaciones de formato del distribuidor pero que no supera las validaciones de contenido.
- **Solicitud activada:** La solicitud de baja de un contrato o la suspensión de suministro toma efecto.
- **Solicitud anulada:** una solicitud previa de algún proceso de contratación que se cancela. Es decir, con la anulación se para el proceso de contratación y no se activa.  

Si la solicitud de baja no ha sido activada y los trabajos en campo para activar la solicitud de baja no se han iniciado, la solicitud de baja es anulable. De lo contrario, se rechazará la solicitud de anulación.
- **Incidencia:** Salvedad técnica identificada en campo y que para su solución requiere de la acción del consumidor.
- **Trabajos en campo:** Actuaciones de carácter técnico desarrolladas por el distribuidor en el punto de suministro para dar de baja un contrato o suspender el suministro.

---

<sup>3</sup> Es un lenguaje de marcas desarrollado por el *World Wide Web Consortium -W3C-* utilizado para almacenar y transmitir datos en forma legible.

### 3. Ámbito de aplicación

El formato de los ficheros de intercambio B1 es de aplicación a los procesos de baja de un contrato (de acceso o de suministro) o la suspensión de suministro en el sector de energía eléctrica. Afecta a una serie de ficheros de intercambio de información que tienen por objeto realizar una baja de un contrato o la suspensión del suministro entre el comercializador vigente y el distribuidor y en su caso, el comercializador entrante que solicita un cambio a su favor.

### 4. Formato de los ficheros

#### 4.1. Tipos de bajas

La solicitud de baja de un contrato en un punto de suministro podrá ser remitida por el comercializador vigente al distribuidor por los siguientes motivos:

- **Motivo 01:** Cese de actividad. El consumidor solicita la baja en un punto de suministro por cese de actividad. Este tipo de baja implica la suspensión del suministro y la baja del contrato de acceso.
- **Motivo 02:** Fin de contrato de suministro de energía. Este tipo de baja no implica con carácter general, ni la suspensión del suministro ni la baja del contrato de acceso. Este proceso finaliza o bien con la activación de un cambio a un comercializador (si el distribuidor recibe en el plazo establecido una solicitud de cambio a favor de un comercializador) o de lo contrario, con la activación de un traspaso a la COR. No obstante lo anterior, el COR quedará exceptuado de la obligación de atender a los consumidores que transitoriamente se quedan sin contrato, según lo establecido en la normativa vigente. En este último caso, este tipo de baja acabará con una suspensión del suministro y la baja del contrato de acceso.

En los casos de traspaso automático a la COR, será necesario facilitar toda la información necesaria a la COR para contratar y facturar a estos consumidores.

- **Motivo 03:** Suspensión del suministro por impago. Este tipo de baja implica una suspensión del suministro pero no necesariamente, implica una baja del contrato de acceso. El contrato de acceso, y por lo tanto la facturación del término de potencia del peaje así como, otros conceptos regulados asociados al punto de suministro (i.e. alquiler del contador) seguirán en vigor mientras el suministro se encuentre suspendido.

Para reenganchar el suministro, el comercializador que solicitó la suspensión del suministro por impago, deberá solicitar la anulación del proceso y se le facturará el doble de los derechos de enganche.

Si en el plazo de dos meses desde que se suspendió el suministro por impago (se aceptó la solicitud), el comercializador vigente no hubiera

solicitado la anulación del proceso (reenganche), el distribuidor ejecutará automáticamente la baja del contrato a de acceso.

- **Motivo 04:** Baja del punto de suministro por impago. Este tipo de baja implica la suspensión del suministro y la baja del contrato de acceso.

## 4.2. Concurrencia de procesos

La baja por impago (motivo 04) siempre tendrá prioridad frente a una suspensión del suministro por impago (motivo 03) en curso. Es decir, no se podrá rechazar una solicitud de baja por impago porque exista un punto de suministro suspendido o en proceso de ser suspendido.

Si el distribuidor recibe la solicitud de baja por impago (motivo 04) después de recibir la solicitud de suspensión por impago (motivo 03) pero antes de que ésta se haya aceptado, el distribuidor rechazará la suspensión del suministro por impago por concurrencia con baja por impago y el proceso de baja por impago seguirá su curso.

Si el distribuidor recibe la solicitud de baja por impago (motivo 04) después de que se haya aceptado la suspensión por impago (suspensión efectiva), se continuará normalmente con el proceso de baja por impago con la salvedad de que el suministro ya está suspendido. Con la activación de la baja por impago se cerrarán ambos procesos la baja por impago (motivo 04) y la suspensión del suministro por impago (motivo 03).

Los procesos de cambio de comercializador siempre tendrán prioridad sobre un proceso de baja en curso (o un punto de suministro suspendido). En este sentido, si una solicitud de cambio concurre con una solicitud de baja en curso (o un punto suspendido), la activación del proceso de cambio de comercializador tendrá prioridad sobre el proceso de baja.

No obstante lo anterior, el comercializador entrante podrá incluir en la solicitud de cambio su deseo a que no se acepte su solicitud de cambio si el punto de suministro estuviera suspendido por impago o en proceso de suspensión de suministro o de baja por impago.

Si el distribuidor recibe la solicitud de cambio de comercializador después de recibir la solicitud de baja pero antes de que ésta se haya aceptado, la solicitud de baja se aceptará (siempre que no exista un motivo tipificado que justifique el rechazo de la baja) y se paralizará el proceso de baja, a la espera de que se ejecute el cambio de comercializador.

Si el distribuidor recibe la solicitud de cambio de comercializador después de que la solicitud de baja se haya aceptado, la solicitud de baja se dejará suspendida, a la espera de que se ejecute el cambio de comercializador.

En ambos casos, se procederá de la siguiente manera.

Si existe algún motivo tipificado para rechazar la solicitud de cambio, ésta se rechazará, reanudando el proceso normal de baja que se dejó paralizado. De lo contrario, la solicitud de cambio se aceptará y el distribuidor enviará un mensaje de aceptación al comercializador entrante y otro simultáneo al saliente.

Si como consecuencia de los trabajos en campo el cambio de comercializador se rechaza, se enviará un mensaje de rechazo tras actuaciones en campo al comercializador entrante y al saliente y el distribuidor reanudará el proceso de baja que se había paralizado a la espera de la activación del cambio.

Si finalmente la solicitud de cambio se activa, el distribuidor enviará un mensaje de rechazo tras actuaciones en campo al proceso de baja por concurrencia con cambio de comercializador y enviará el mensaje de activación del cambio al comercializador entrante y al saliente.

En cualquier caso, si la fecha solicitada para el cambio de comercializador fuera posterior a la fecha de baja programada, el distribuidor modificará la fecha de cambio para hacerla coincidir con la fecha de baja e informará al comercializador entrante en el mensaje de aceptación del cambio. En este mensaje el distribuidor indicará la fecha prevista de activación y el motivo de la modificación (incluyendo el tipo de baja que está en curso).

Si el comercializador entrante no estuviera de acuerdo con la modificación en la fecha de activación del cambio, deberá anular la solicitud de cambio y si lo estimara oportuno, volver a solicitar el cambio o el alta, según corresponda y cuando proceda.

Para el caso particular de concurrencia de cambio con una suspensión del suministro por impago (baja por motivo 03) se seguirá el flujo de comunicaciones anteriormente descrito. No obstante, el cambio de comercializador implicará el reenganche del punto de suministro y en cualquier caso, el cambio se ejecutará en los plazos establecidos en la solicitud de cambio. Si no es posible reenganchar el punto de suministro, el cambio de comercializador se rechazará con el motivo correspondiente. Si es posible reenganchar el punto de suministro, se ejecutará el cambio de comercializador facturando al comercializador entrante, el doble de los derechos de enganche.

Para el caso particular de concurrencia de cambio con una solicitud de baja por fin de contrato de energía (motivo 02), si el cambio de comercializador se rechaza o éste nunca se solicita, el distribuidor el día siguiente a que venza el plazo establecido desde la solicitud de la baja, traspasará (activará) el punto de suministro al Comercializador de Referencia (COR). En estos casos, será necesario facilitar toda la información necesaria a la COR para contratar y facturar a estos consumidores.

No obstante lo anterior, el COR quedará exceptuado de la obligación de atender a los consumidores que transitoriamente se quedan sin contrato si la causa de que el consumidor carezca de un contrato en vigor haya sido el impago ante su anterior suministrador o bien mantenga alguna deuda anterior con el correspondiente comercializador de referencia<sup>4</sup> siempre que, el suministro en cuestión no tenga carácter de esencial.

En estos casos, el distribuidor ejecutará la suspensión y baja del contrato de acceso, enviando un mensaje de activación de la baja por fin de contrato de energía al comercializador saliente.

Si se solicita un cambio de comercializador sobre un punto de suministro en baja, la solicitud será rechazada por el distribuidor y el comercializador deberá solicitar en su caso, una alta nueva (proceso A3).

Si el distribuidor recibe una solicitud de baja con posterioridad a haber recibido una solicitud de cambio, la solicitud de baja se rechazará debido a que ya existe una solicitud de cambio previa en curso.

### 4.3. Pasos

El formato de los ficheros de intercambio para ejecutar una baja consta de los siguientes pasos dependiendo del tipo de baja que se solicite:

#### **Motivo 01 - Cese de Actividad:**

- **Paso 01:** Envío de la solicitud de baja por cese de actividad por el comercializador al distribuidor a solicitud del cliente.

En la solicitud, el comercializador especificará a través de la selección de un valor de una tabla maestra estandarizada la opción de activación que desee (i.e. fecha fija, etc.).

- **Paso 02 (solicitud aceptada):** No existe objeción del distribuidor a la solicitud de baja por cese de actividad (la solicitud pasa las validaciones de formato y contenido), por tanto el distribuidor envía el mensaje de aceptación de la solicitud al comercializador.

En este paso 02 de aceptación, el distribuidor especificará al comercializador la fecha de activación prevista. Esta fecha de activación prevista es la mejor estimación del distribuidor en el momento de la aceptación y en la medida de lo posible, deberá respetar la opción solicitada por el comercializador. De lo contrario, deberá indicar a través de la selección de los valores de una tabla maestra estandarizada el motivo de la modificación.

---

<sup>4</sup> Informe CNS/DE/0126/14 de la CNMC.

- **Paso 02 (solicitud rechazada):** Existe objeción por el distribuidor a la solicitud de baja por cese de actividad (la solicitud pasa las validaciones de formato pero no las de contenido) por tanto, el distribuidor envía el mensaje de rechazo de la solicitud al comercializador.
- **Paso 03:** Solicitud de anulación del proceso de baja por cese de actividad enviada por el comercializador al distribuidor.
- **Paso 04 (solicitud aceptada):** Comunicación de la aceptación por el distribuidor de la solicitud de anulación de la baja por cese de actividad y notificación al comercializador.
- **Paso 04 (solicitud rechazada):** Comunicación del rechazo por el distribuidor de la solicitud de anulación de la baja por cese de actividad y notificación al comercializador.
- **Paso 05:** Mensaje de activación del proceso de baja por cese de actividad remitido por el distribuidor al comercializador.
- **Paso 06:** Comunicación de incidencia del distribuidor al comercializador entrante por alguno de los motivos tipificados en la tabla motivos de incidencia que aplique.
- **Paso 07:** Mensaje del distribuidor al comercializador vigente comunicándole un rechazo de la baja por cese de actividad tras actuaciones en campo, por concurrencia con cambio de comercializador o por incidencia no subsanada.

#### **Motivo 02 – Fin de contrato de energía:**

- **Paso 01:** Envío de la solicitud de baja por fin de contrato de suministro de energía, por el comercializador al distribuidor.

En la solicitud, el comercializador especificará a través de la selección de un valor de una tabla maestra estandarizada la opción de activación que desee (i.e. fecha fija, etc.).

**Paso 02 (solicitud aceptada):** No existe objeción del distribuidor a la solicitud de baja por fin de contrato de suministro (la solicitud pasa las validaciones de formato y contenido), por tanto el distribuidor envía el mensaje de aceptación de la solicitud al comercializador.

En este paso 02 de aceptación, el distribuidor especificará al comercializador la fecha de activación prevista. Esta fecha de activación prevista es la mejor estimación del distribuidor en el momento de la aceptación y en la medida de lo posible, deberá respetar la opción solicitada por el comercializador. De lo contrario, deberá indicar a través de la selección de los valores de una tabla maestra estandarizada el motivo de la modificación.

- **Paso 02 (solicitud rechazada):** Existe objeción por el distribuidor a la solicitud de baja por fin de contrato de suministro (la solicitud pasa las

validaciones de formato pero no las de contenido), el distribuidor envía el mensaje de rechazo de la solicitud al comercializador.

- **Paso 03:** Solicitud de anulación del proceso de baja por fin de contrato de suministro enviada por el comercializador al distribuidor.
- **Paso 04 (solicitud aceptada):** Comunicación del distribuidor al comercializador de la aceptación de la solicitud de anulación de la baja por fin de contrato de suministro de energía.
- **Paso 04 (solicitud rechazada):** Comunicación del distribuidor al comercializador del rechazo de la solicitud de anulación de la baja por fin de contrato de suministro de energía.
- **Paso 07:** Mensaje de rechazo tras actuaciones en campo del proceso de baja por fin de contrato de energía remitido por el distribuidor al comercializador vigente.
- **Paso 05:** Mensaje de activación del proceso de baja por fin de contrato de suministro remitido por el distribuidor al comercializador en el supuesto de que el COR rechace atender el suministro según la normativa vigente.

#### **Motivo 03 - Suspensión de suministro por impago:**

- **Paso 01:** Envío de la solicitud de suspensión de suministro por impago, por el comercializador al distribuidor.

En la solicitud, el comercializador especificará a través de la selección de un valor de una tabla maestra estandarizada la opción de activación que desee (i.e. fecha fija, etc.).

- **Paso 02 (solicitud aceptada):** No existe objeción del distribuidor a la solicitud de suspensión de suministro por impago (la solicitud pasa las validaciones de formato y contenido), por tanto el distribuidor la ejecuta y envía el mensaje de aceptación al comercializador. La aceptación implica la suspensión del suministro.
- **Paso 02 (solicitud rechazada):** Existe objeción por el distribuidor a la solicitud de suspensión de suministro por impago (la solicitud pasa las validaciones de formato pero no las de contenido), por tanto el distribuidor envía el mensaje de rechazo de la solicitud de suspensión del suministro por impago al comercializador.
- **Paso 03:** Solicitud de anulación del proceso de suspensión del suministro por impago enviada por el comercializador al distribuidor.
- **Paso 04 (solicitud aceptada):** Comunicación de la aceptación por el distribuidor de la solicitud de anulación del proceso de suspensión de suministro por impago, y notificación al comercializador. Si la suspensión de suministro ya estuviera activada por el distribuidor (se activa con un paso 02 de aceptación), éste procederá a la reconexión del punto de suministro y facturará el doble de los derechos de enganche.

- **Paso 04 (solicitud rechazada):** Comunicación del distribuidor al comercializador del rechazo de la solicitud de anulación del proceso de suspensión de suministro por impago.
- **Paso 05:** Mensaje de activación del proceso de baja del contrato de acceso por impago remitido por el distribuidor al comercializador.

En cualquier caso, una vez iniciado el proceso de suspensión del suministro (motivo 03), el comercializador podrá solicitar una solicitud de baja por impago (motivo 04) sin necesidad de esperar a que expire el plazo establecido para que se ejecute automáticamente la baja del contrato de acceso.

- **Paso 07:** Mensaje de rechazo tras actuaciones en campo del proceso de suspensión del suministro remitido por el distribuidor al comercializador.

#### **Motivo 04 - Baja del punto de suministro por impago:**

- **Paso 01:** Envío de la solicitud de baja del punto de suministro por impago, por el comercializador al distribuidor.

En la solicitud, el comercializador especificará a través de la selección de un valor de una tabla maestra estandarizada la opción de activación que desee (i.e. fecha fija, etc.).

- **Paso 02 (solicitud aceptada):** No hay objeción del distribuidor a la solicitud de baja del punto de suministro por impago (la solicitud pasa las validaciones de formato y las de contenido), por tanto el distribuidor envía el mensaje de aceptación al comercializador.
- **Paso 02 (solicitud rechazada):** Sí hay objeción por el distribuidor a la solicitud de baja del punto de suministro por impago (la solicitud pasa las validaciones de formato pero no las de contenido), por tanto el distribuidor envía el mensaje de rechazo de la solicitud de baja al comercializador.
- **Paso 03:** Solicitud de anulación del proceso de baja por impago, en su caso, enviada por el comercializador al distribuidor.
- **Paso 04 (solicitud aceptada):** Comunicación del distribuidor al comercializador de la aceptación de la solicitud de anulación de la baja por impago.
- **Paso 04 (solicitud rechazada):** Comunicación del distribuidor al comercializador del rechazo de la solicitud de anulación de la baja por impago.
- **Paso 05:** Mensaje de activación del proceso de baja del punto de suministro por impago remitido por el distribuidor al comercializador.
- **Paso 07:** Mensaje de rechazo tras actuaciones en campo del proceso de baja por impago remitido por el distribuidor al comercializador.

## 5. Flujograma

Se adjuntan como Anexo los flujogramas correspondientes a los ficheros de intercambio B1.

## 6. Plazos de aplicación

Todas y cada una de las fases del proceso de baja de un contrato o suspensión del suministro deberán llevarse a cabo en el menor tiempo posible.

Con carácter general, se respetará la fecha solicitada por el comercializador en la solicitud de baja.

En las solicitudes de baja serán de aplicación los siguientes plazos, en función del motivo utilizado:

### Motivo 01 - Cese de Actividad:

- **Paso 01:** El comercializador vigente enviará al distribuidor la solicitud de baja por cese de actividad cuanto antes y al menos, con una anticipación mínima de cinco días hábiles a la fecha en que desee la baja del suministro.
- **Paso 02 (solicitud aceptada):** El distribuidor envía la comunicación de la aceptación de la solicitud de baja por cese de actividad al comercializador en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud.

Si la fecha de baja por cese de actividad solicitada (independientemente del tipo de activación) es anterior a la expiración del plazo mínimo de preaviso, el distribuidor podrá activar la baja por cese de actividad en la fecha solicitada por el comercializador o en la menor de las fechas que cumpla con el plazo de preaviso. De cualquier manera, el distribuidor indicará en el paso 02 la fecha prevista de activación y el motivo de la modificación.

- **Paso 02 (solicitud rechazada):** El distribuidor envía la comunicación del rechazo de la solicitud de baja por cese de actividad al comercializador en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- **Paso 03:** El comercializador envía lo antes posible al distribuidor la solicitud de anulación del proceso de baja por cese de actividad.
- **Paso 04 (solicitud aceptada):** El distribuidor envía la comunicación de la aceptación de la solicitud de anulación de la baja por cese de actividad al comercializador en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud de anulación.
- **Paso 04 (solicitud rechazada):** El distribuidor envía la comunicación del rechazo de la solicitud de anulación de la baja por cese de actividad

al comercializador en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud de anulación.

- **Paso 05:** El distribuidor ejecuta la baja y envía al comercializador entrante el mensaje de activación de la baja del punto de suministro en un plazo máximo de 1 día hábil tras la activación.
- **Paso 06:** El distribuidor podrá enviar un mensaje de incidencia al comercializador por alguno de los motivos tipificados en la tabla motivos de incidencia. En este mensaje el distribuidor indicará si se dispone de la fecha de los trabajos acordada con el consumidor.
- **Paso 07:** El distribuidor enviará un mensaje de rechazo tras actuaciones en campo al comercializador vigente si concurre el proceso de baja con un cambio de comercializador y éste finalmente se activa, o si debido a una incidencia en campo no subsanada, no es posible ejecutar la baja en campo. En cualquier caso, este mensaje se enviará en un plazo máximo de 1 día hábil tras la fecha de baja solicitada.

#### **Motivo 02 – Fin de contrato de energía:**

- **Paso 01:** El comercializador enviará al distribuidor la solicitud de baja por fin de contrato de energía en el menor tiempo posible y en cualquier caso, con una anterioridad de 15 días hábiles respecto a la fecha de baja solicitada.
- **Paso 02 (solicitud aceptada):** El distribuidor envía la comunicación de la aceptación de la solicitud de baja por fin de contrato de energía al comercializador en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud.

Si la fecha de baja por fin de contrato de energía (independientemente del tipo de activación) es anterior a la expiración del plazo mínimo de preaviso, el distribuidor activará la baja en la menor de las fechas que cumpla con el plazo de preaviso. De cualquier manera, el distribuidor indicará en el paso 02 la fecha prevista de activación y el motivo de la modificación.

- **Paso 02 (solicitud rechazada):** El distribuidor envía la comunicación del rechazo de la solicitud de baja por fin de contrato de energía al comercializador en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- **Paso 03:** El comercializador envía lo antes posible al distribuidor la solicitud de anulación del proceso de baja por fin de contrato de energía.
- **Paso 04 (solicitud aceptada):** El distribuidor envía la comunicación de la aceptación de la solicitud de anulación de la baja por fin de contrato de energía al comercializador en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud de anulación.

- **Paso 04 (solicitud rechazada):** El distribuidor envía la comunicación del rechazo de la solicitud de anulación de la baja por fin de contrato de energía al comercializador en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud de anulación.
- **Paso 05:** El distribuidor ejecuta la baja en la fecha solicitada y comunica al comercializador la activación de la baja del punto de suministro en un plazo máximo de 1 día hábil tras la activación. Si el comercializador no hubiera respetado el plazo mínimo de 15 días hábiles de preaviso respecto la fecha de baja solicitada, el distribuidor activará la solicitud al día siguiente de que hubiera finalizado el periodo mínimo de preaviso.
- **Paso 07:** El distribuidor enviará un mensaje de rechazo tras actuaciones en campo al comercializador vigente si:
  - ✓ Concorre el proceso de baja con un cambio de comercializador y éste finalmente se activa.
  - ✓ No concurre el proceso de baja con una solicitud de cambio de comercializador y se ejecuta un traspaso automático a la COR.
  - ✓ El titular impide la ejecución de la baja en campo. En este caso, se deberá valorar el inicio de un proceso de fraude.
  - ✓ El distribuidor detecta en campo:
    - La esencialidad del suministro
    - Una orden de la administración o una orden judicial que impide la baja.
    - Pobreza energética

En estos dos últimos casos, el distribuidor aportará al comercializador en el mensaje de rechazo, la documentación que el consumidor le ha presentado en campo y que ha impedido la baja. En el caso de la esencialidad detectada en campo, si el consumidor facilita al distribuidor documentación que acredita la condición de esencialidad, el distribuidor también la aportará en el paso 07 de rechazo tras actuaciones en campo. Con esa información, el comercializador deberá tomar las acciones que estime oportunas.

En cualquier caso, este mensaje se enviará en un plazo máximo de 1 día hábil tras la fecha de baja solicitada si el comercializador hubiera cumplido con el plazo mínimo de preaviso. De lo contrario, en un plazo máximo de 1 día hábil tras la finalización del plazo mínimo de preaviso.

### **Motivo 03 - Suspensión de suministro por impago:**

- **Paso 01:** El comercializador vigente enviará al distribuidor la solicitud de suspensión de suministro por impago en el menor tiempo posible.
- **Paso 02 (solicitud aceptada):** El distribuidor realiza la suspensión del suministro por impago lo antes posible (con carácter general y a no ser que el comercializador haya solicitado lo contrario) y envía el mensaje de aceptación al comercializador.

- **Paso 02 (solicitud rechazada):** El distribuidor envía la comunicación del rechazo de la solicitud de suspensión de suministro por impago al comercializador lo antes posible.
- **Paso 03:** El comercializador envía al distribuidor la solicitud de anulación del proceso de suspensión de suministro por impago.
- **Paso 04 (solicitud aceptada):** Si la suspensión de suministro ya estuviera ejecutada, el distribuidor procederá a la reconexión del punto de suministro en el plazo máximo de 1 día hábil y una vez reconectado, lo comunicará con este mensaje de aceptación al comercializador.

Si la suspensión del suministro no estuviera ejecutada, el distribuidor enviará la comunicación de aceptación de la solicitud de anulación lo antes posible.

- **Paso 04 (solicitud rechazada):** El distribuidor envía la comunicación del rechazo de la solicitud de anulación del proceso de suspensión de suministro por impago al comercializador lo antes posible.
- **Paso 05:** El distribuidor activa y envía al comercializador saliente el mensaje de activación de la baja del contrato de acceso por impago transcurrido 2 meses desde que la suspensión del suministro por impago se hubiera ejecutado y sin que el punto de suministro se hubiera reenganchado (la anulación del proceso de suspensión) en ese periodo.
- **Paso 07:** El distribuidor enviará un mensaje de rechazo tras actuaciones en campo al comercializador vigente si:
  - ✓ Concurre el proceso de baja con un cambio de comercializador y éste finalmente se activa.
  - ✓ El titular impide la ejecución de la baja en campo. En este caso, se deberá valorar el inicio de un proceso de fraude.
  - ✓ El distribuidor detecta en campo:
    - La esencialidad del suministro
    - Una orden de la administración o una orden judicial que impide la baja.
    - Pobreza energética

En estos dos últimos casos, el distribuidor aportará al comercializador en el mensaje de rechazo, la documentación que el consumidor le ha presentado en campo y que ha impedido la baja. En el caso de la esencialidad detectada en campo, si el consumidor facilita al distribuidor documentación que acredita la condición de esencialidad, el distribuidor también la aportará en el paso 07 de rechazo tras actuaciones en campo. Con esa información, el comercializador deberá tomar las acciones que estime oportunas.

En cualquier caso, este mensaje se enviará en un plazo máximo de 1 día hábil tras la fecha de baja solicitada.

#### **Motivo 04 - Baja del punto de suministro por impago:**

- **Paso 01:** El comercializador enviará al distribuidor la solicitud de baja del punto de suministro por impago en el menor tiempo posible. En cualquier caso, la fecha solicitada debe respetar un plazo mínimo de preaviso de 5 días hábiles.
- **Paso 02 (solicitud aceptada):** El distribuidor envía la comunicación de la aceptación de la solicitud de baja del punto de suministro por impago al comercializador en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud.

Si la fecha de baja por impago (independientemente del tipo de activación) es anterior a la expiración del plazo mínimo de preaviso, el distribuidor activará la baja en la menor de las fechas que cumpla con el periodo mínimo de preaviso. De cualquier manera, el distribuidor indicará en el paso 02 la fecha prevista de activación y el motivo de la modificación.

- **Paso 02 (solicitud rechazada):** El distribuidor envía la comunicación del rechazo de la solicitud de baja del punto de suministro por impago al comercializador en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- **Paso 03:** El comercializador envía lo antes posible al distribuidor la solicitud de anulación del proceso de baja del punto de suministro por impago.
- **Paso 04 (solicitud aceptada):** El distribuidor envía la comunicación de la aceptación de la solicitud de anulación de la baja del punto de suministro por impago al comercializador en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud de anulación.
- **Paso 04 (solicitud rechazada):** El distribuidor envía la comunicación del rechazo de la solicitud de anulación de la baja del punto de suministro por impago al comercializador en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud de anulación.
- **Paso 05:** Si la fecha de baja por impago solicitada respeta el plazo mínimo de preaviso, el distribuidor ejecutará la baja en la fecha solicitada. De lo contrario, el distribuidor activará la baja al sexto día hábil tras la recepción de la solicitud del comercializador. El distribuidor enviará al comercializador el mensaje de activación del proceso de baja por impago en un plazo máximo de un día hábil tras haberlo activado.
- **Paso 07:** El distribuidor enviará un mensaje de rechazo tras actuaciones en campo al comercializador vigente si:
  - ✓ Concurre el proceso de baja con un cambio de comercializador y éste finalmente se activa.
  - ✓ El titular impide la ejecución de la baja en campo. En este caso, se deberá valorar el inicio de un proceso de fraude.

- ✓ El distribuidor detecta en campo:
  - La esencialidad del suministro.
  - Una orden de la administración o una orden judicial que impide la baja.
  - Pobreza energética.

En estos dos últimos casos, el distribuidor aportará al comercializador en el mensaje de rechazo, la documentación que el consumidor le ha presentado en campo y que ha impedido la baja. En el caso de la esencialidad detectada en campo, si el consumidor facilita al distribuidor documentación que acredita la condición de esencialidad, el distribuido también la aportará en el paso 07 de rechazo tras actuaciones en campo. Con esa información, el comercializador deberá tomar las acciones que estime oportunas.

En cualquier caso, este mensaje se enviará en un plazo máximo de 1 día hábil tras la fecha de baja. Esta fecha será en su defecto, el sexto día hábil de haberlo solicitado.

## 7. Formatos de comunicación electrónica

En el sitio “Cambio de Comercializador” de la página web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) se publican los formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores. El formato de los ficheros de intercambio para ejecutar una baja de un contrato (de acceso o de suministro) o la suspensión del suministro (B1) consta además de los siguientes documentos contenidos en el sitio de la Web referido anteriormente:

1. Tablas explicativas o descriptoras de los campos contenidos en los ficheros de intercambio (documento Excel): “CNMC - E - Proceso B1 AAAA.MM.DD.xls” en el que se explica el formato de los ficheros de intercambio B1 y se estructura de la siguiente manera:
  - Cada pestaña del documento resume un paso del flujograma del anexo e incluye: el nombre de todos los campos contenidos en el mensaje, una breve descripción de cada campo, las condiciones que sobre el campo se definen a nivel de la estructura de los ficheros de intercambio XSD, las condiciones sobre el campo que se definen a nivel distribuidor (comunes para todos los distribuidores), el carácter obligatorio u opcional del campo, el formato del propio campo y por último, para todos aquellos campos que se informan a través de los valores definidos en una tabla maestra, se especifica el número de la tabla maestra en cuestión.

- En la cabecera de cada pestaña se encuentra la referencia al mensaje o fichero de intercambio XSD que se describe.
2. Los ficheros de intercambio XSD que corresponden a cada paso del flujograma y a cada pestaña del documento Excel descriptor de los campos.
  3. Tablas maestras (documento Word de tablas maestras): “CNMC - E - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc”. Estas tablas contienen los valores definidos para informar un campo en cuestión de los ficheros de intercambio.

A continuación se detallan los nombres de los ficheros XSD que deben ser utilizados en cada paso del proceso B1:

Paso del Flujograma	Mensajes o ficheros XSD	Descripción del mensaje
01	BajaSuspension.xsd	Solicitud de baja del contrato de energía
02	AceptacionBajaSuspension.xsd	Aceptación de la baja (con comentarios e incidencias)
02	Rechazo.xsd	Rechazo de la baja (con comentarios e incidencias)
03	AnulacionSolicitud.xsd	Comunicación anulación
04	AceptacionAnulacionBaja.xsd	Respuesta a comunicación de anulación (aceptación)
	Rechazo.xsd	Respuesta a comunicación de anulación (rechazo)
05	ActivacionBajaSuspension.xsd	Activación de la baja
06	IncidenciasATRDistribuidor.xsd	Comunicación de incidencias en las actuaciones en el EdM (Equipo de Medida)
07	Rechazo.xsd	Rechazo de la baja como consecuencia de las actuaciones en campo

La información relativa a los flujogramas, tablas maestras, tablas explicativas o descriptoras, y ficheros XSD, se mantendrá permanentemente actualizada en la página web de la CNMC.

## 8. Motivos de rechazo y motivos de incidencia

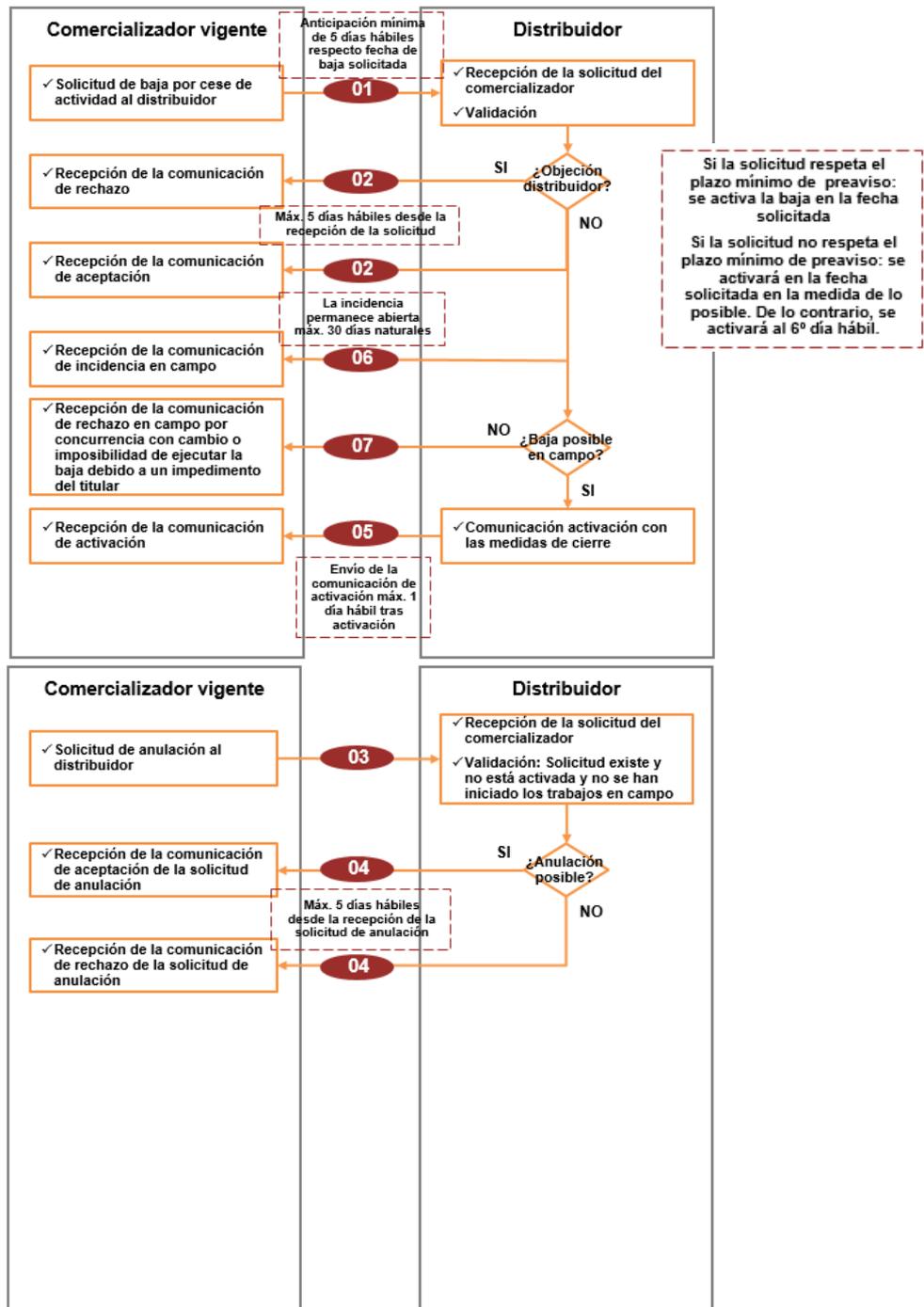
En el proceso de baja de un contrato (de acceso o de suministro) o la suspensión del suministro el distribuidor podrá rechazar la solicitud de baja (paso 02) por alguno de los motivos de los descritos en la tabla 27 recogida en el documento denominado “CNMC - E - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc” de los Formatos de Comunicación para el Sector Eléctrico, que se encuentra publicado en el apartado “Formatos de los ficheros de intercambio de Electricidad” dentro del área “Cambio de Comercializador” de la web de la CNMC.

Asimismo, para rechazar un proceso de baja o suspensión de suministro por impago tras actuaciones en campo (paso 07), el distribuidor sólo podrá utilizar los motivos descritos a tal efecto y desglosados por tipo de baja en la tabla 27 anteriormente citada.

Para el proceso de baja por cese de actividad (motivo 01), el distribuidor podrá abrir una incidencia en campo por alguno de los motivos descritos en la Tabla 28 en el documento denominado “CNMC - E - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc” de los Formatos de Comunicación para el Sector Eléctrico, que se encuentra publicado en el apartado “Formatos de los ficheros de intercambio de Electricidad” dentro del área “Cambio de Comercializador” de la web de la CNMC. La incidencia podrá permanecer abierta por un plazo máximo de 30 día hábiles, pasado ese tiempo sin que se haya subsanado se generará un rechazo por impedimento del titular.

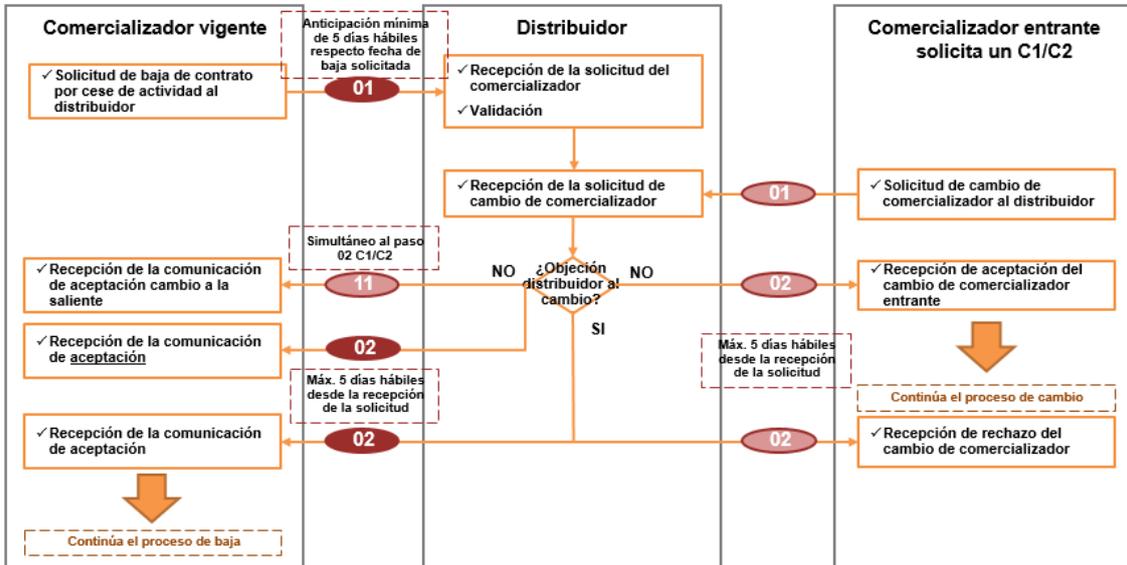
**ANEXO: FLUJOGRAMAS PROCESO B1**

**Motivo 01 – Cese de actividad / Anulación**



\*Excepto si se abre una incidencia. En ese caso, primará el deseo del consumidor a extender el periodo de los trabajos en campo para solucionar una incidencia y evitar el rechazo. La incidencia se podrá subsanar en un periodo máximo de 30 días naturales. De lo contrario, se rechazará con el motivo de impedimento por causa del titular.

## Concurrencia con Cambio de Comercializador

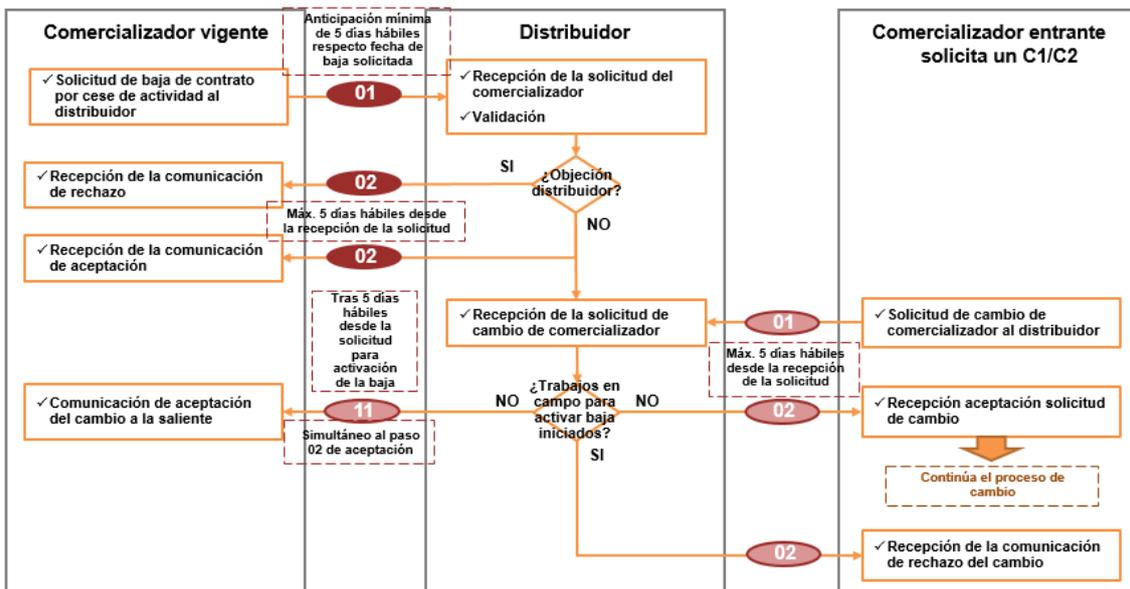


Si no hay objeción al cambio:

- En el mensaje de aceptación al comercializador entrante (si la fecha solicitada es posterior a la fecha de baja) se le avisará de un cambio de fecha prevista de activación por concurrencia con baja. Si el comercializador no está conforme con la nueva fecha de cambio, anulará la solicitud de cambio.
- El comercializador saliente recibirá el mensaje de aceptación de la baja y el mensaje de aceptación del cambio como comercializadora saliente.

Si hay objeción al cambio, la solicitud de cambio se rechazará y continuará normalmente el proceso de baja.

La solicitud de cambio (C1 o C2) llega después de la aceptación de la solicitud de baja. Se prioriza el cambio de comercializador.

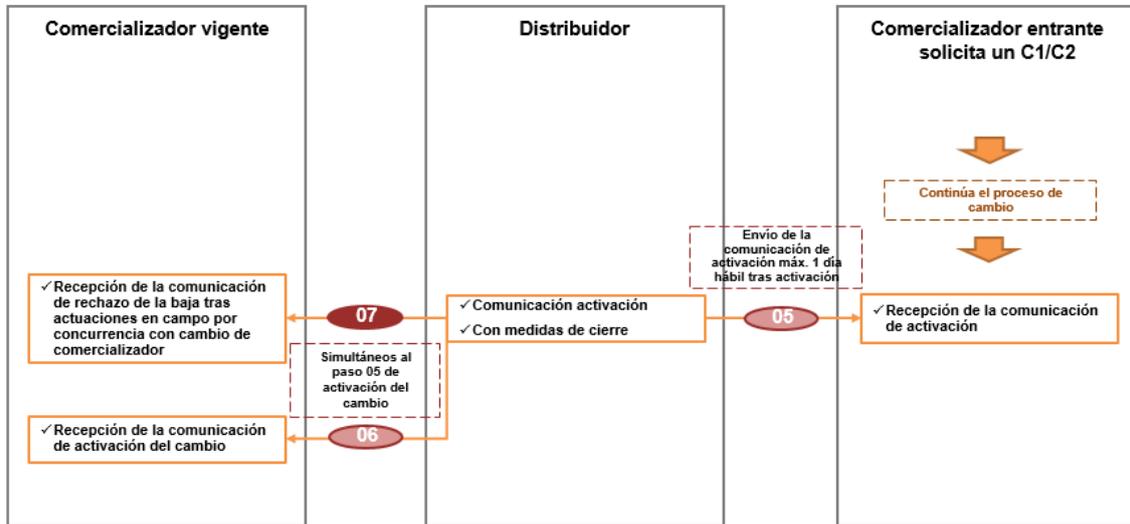


Si la solicitud de cambio llega antes de que se inicien los trabajos en campo para activar la baja:

- En el mensaje de aceptación al comercializador entrante (si la fecha solicitada es posterior a la fecha de baja) se le avisará de un cambio de fecha prevista de activación por concurrencia con baja. Si el comercializador no está conforme con la nueva fecha de cambio, anulará la solicitud de cambio.
- El comercializador saliente recibirá el mensaje de aceptación del cambio como comercializadora saliente.

Si la solicitud de cambio llega después de que se inicien los trabajos en campo para activar la baja, se rechazará la solicitud de cambio y continuará normalmente el proceso de baja.

Cierre de la baja y del cambio de comercializador cuando se dan las condiciones necesarias para priorizar y activar el cambio de comercializador



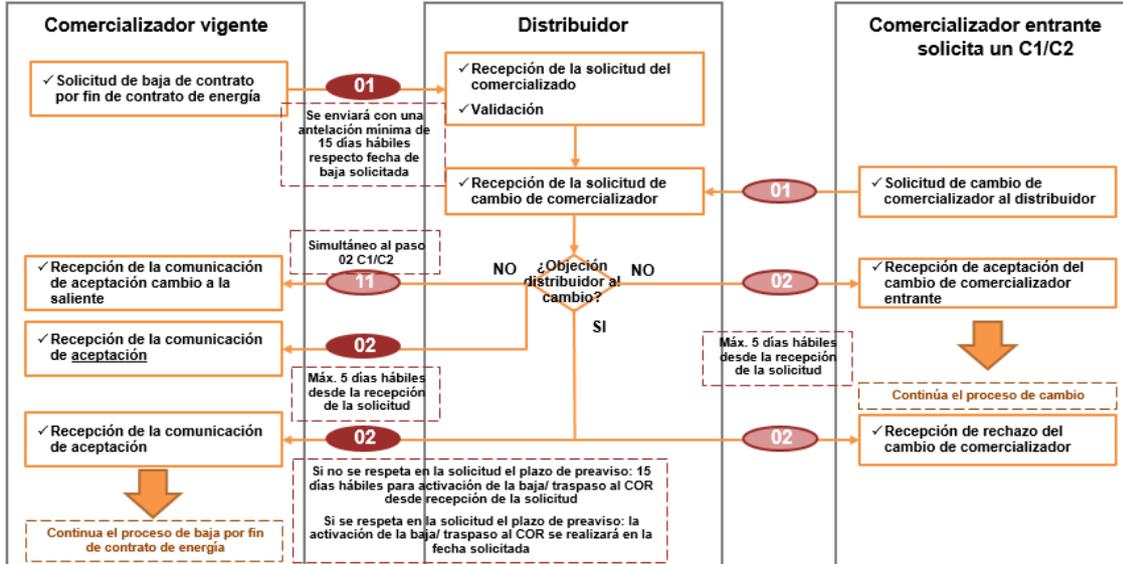
Si se hubieran dado las condiciones necesarias para priorizar el cambio de comercializador, simultáneamente al mensaje de activación del cambio al comercializador entrante, se enviarán a la comercializadora saliente:

- Un mensaje de rechazo tras actuaciones en campo por concurrencia con cambio de comercializador al proceso de baja.
- Un mensaje de comunicación de activación del cambio (como comercializadora saliente)

Si no se hubieran dado las condiciones necesarias para priorizar el cambio de comercializador, la solicitud de cambio se habría rechazado, y el proceso de baja se cerrará normalmente con un mensaje de activación de la baja.

## Motivo 02 – Fin de contrato de energía / Anulación

La solicitud de cambio (C1 o C2) llega después de la solicitud de baja pero antes de que el distribuidor envíe el mensaje de aceptación o rechazo de la solicitud de baja. Si no hay objeción a la baja, esta se acepta y queda "paralizada" hasta la activación del cambio.

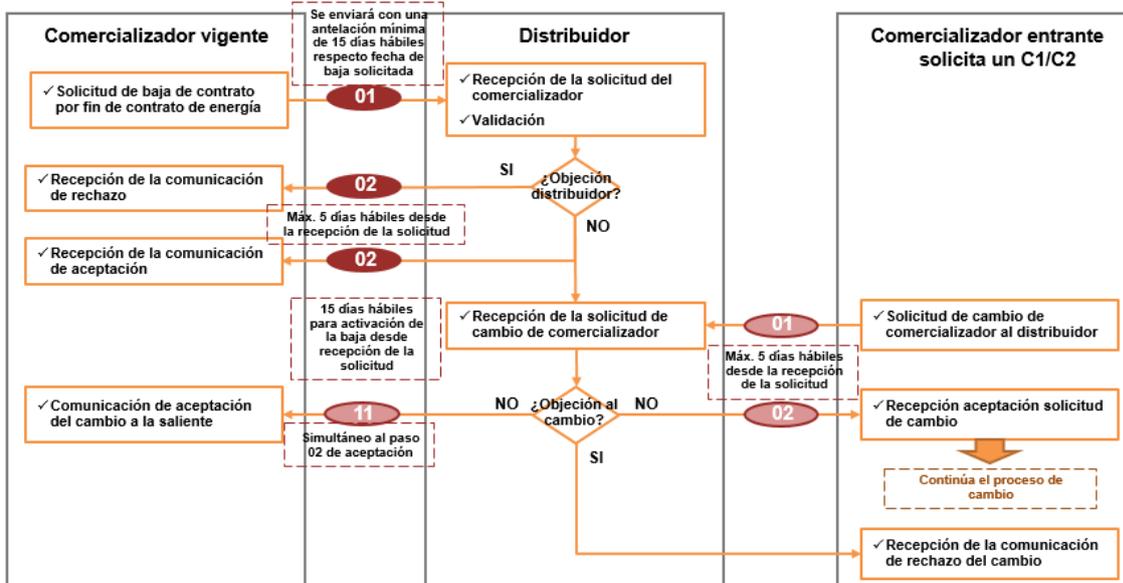


Si no hay objeción al cambio:

- En el mensaje de aceptación al comercializador entrante (si la fecha solicitada es posterior a la fecha de baja) se le avisará de un cambio de fecha prevista de activación por concurrencia con baja. Si el comercializador no está conforme con la nueva fecha de cambio, anulará la solicitud de cambio.
- El comercializador saliente recibirá el mensaje de aceptación de la baja y el mensaje de aceptación del cambio como comercializadora saliente.

Si hay objeción al cambio, la solicitud de cambio se rechazará y continuará normalmente el proceso de baja por fin de contrato, activando finalmente un traspaso a la COR.

La solicitud de cambio (C1 o C2) llega después de la aceptación de la solicitud de baja

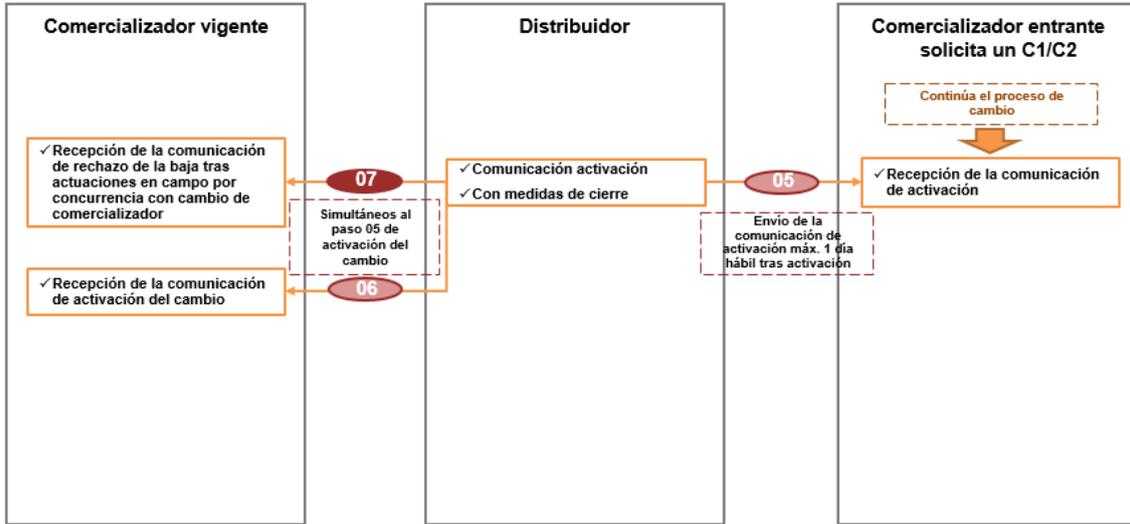


Si no hay objeción al cambio:

- En el mensaje de aceptación al comercializador entrante (si la fecha solicitada es posterior a la fecha de baja) se le avisará de un cambio de fecha prevista de activación por concurrencia con baja. Si el comercializador no está conforme con la nueva fecha de cambio, anulará la solicitud de cambio.
- El comercializador saliente recibirá el mensaje de aceptación del cambio como comercializadora saliente.

Si hay objeción al cambio, la solicitud de cambio se rechazará y continuará normalmente el proceso de baja por fin de contrato, activando finalmente un traspaso a la COR.

**Cierre de la baja y del cambio de comercializador**

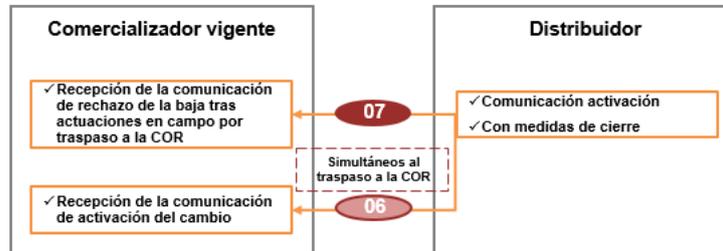


Si se hubieran dado las condiciones necesarias para activar el cambio de comercializador, simultáneamente al mensaje de activación del cambio al comercializador entrante, se enviarán a la comercializadora saliente:

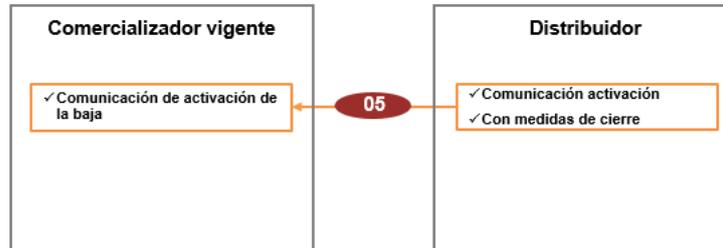
- Un mensaje de rechazo tras actuaciones en campo por concurrencia con cambio de comercializador al proceso de baja.
- Un mensaje de comunicación de activación del cambio (como comercializadora saliente)

Si no se hubieran dado las condiciones necesarias para priorizar el cambio de comercializador (solicitud de cambio rechazada o cambio nunca solicitado), se activará un traspaso a la COR. Si la COR no acepta el traspaso de acuerdo a la legislación vigente, se dará de baja el punto de suministro enviando un paso 05 de activación de la baja al comercializador vigente.

**Traspaso a la COR. Rechazo de la baja**



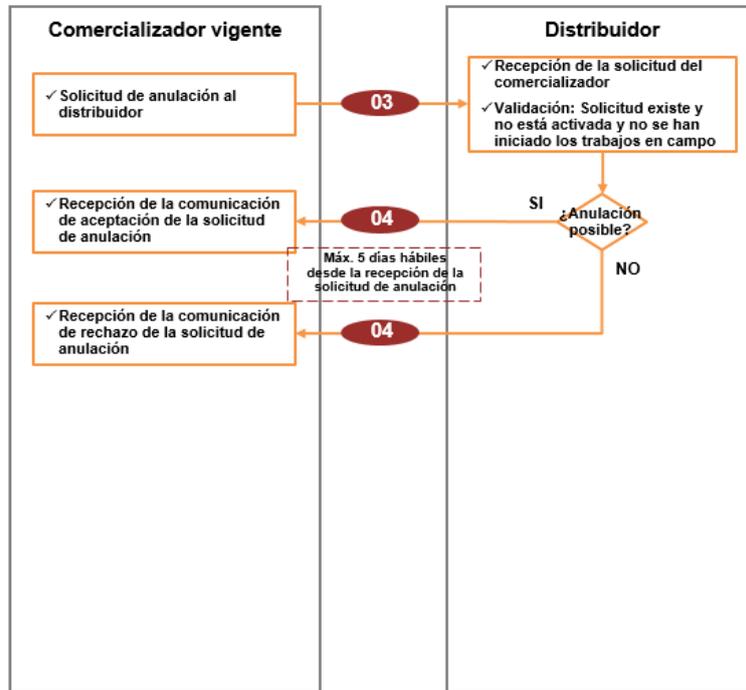
**COR no acepta el traspaso. Baja del punto de suministro.**



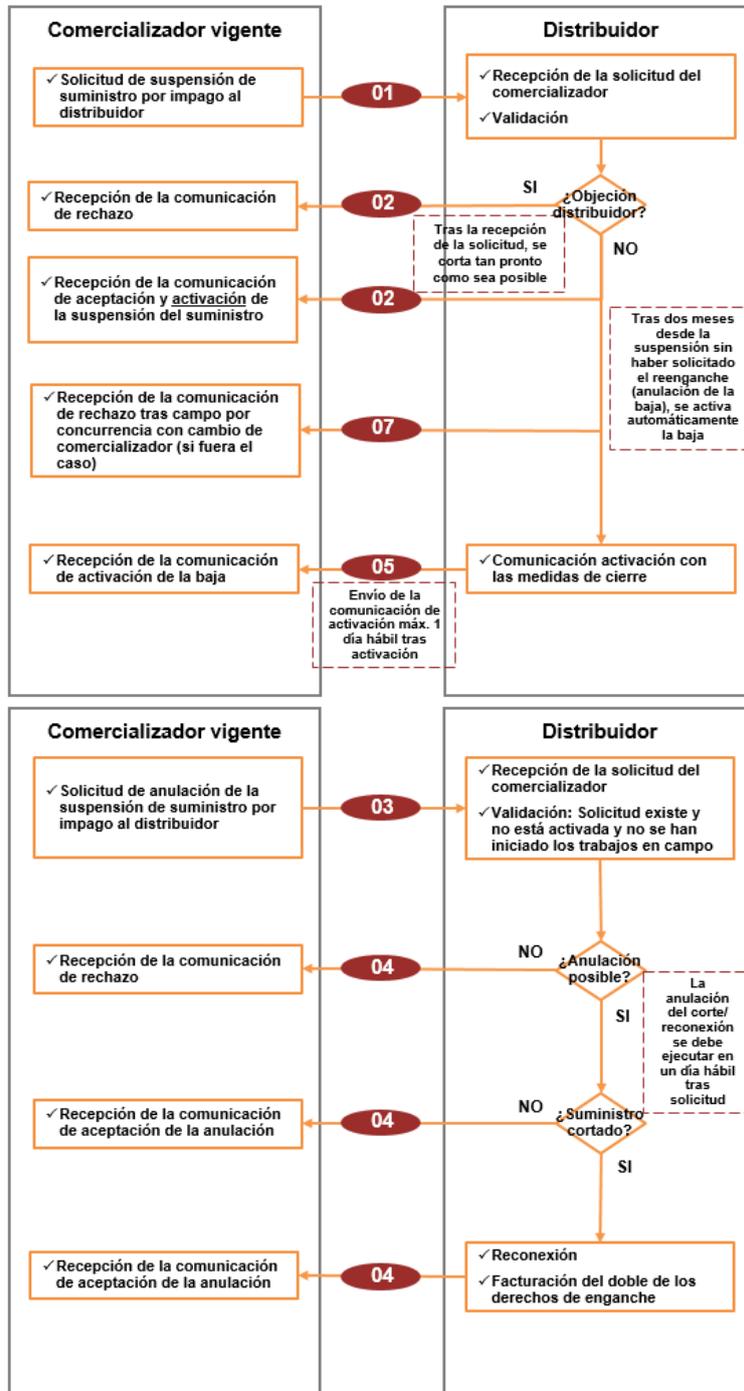
Si no se hubieran dado las condiciones necesarias para priorizar el cambio de comercializador (solicitud de cambio rechazada o cambio nunca solicitado), se activará un paso a la COR enviando simultáneo al traspaso:

- Un mensaje de rechazo tras actuaciones en campo por concurrencia con traspaso a la COR
- Un mensaje de comunicación de activación del cambio (como comercializadora saliente)

Si la COR no acepta el traspaso de acuerdo a la legislación vigente, se dará de baja el punto de suministro enviando un paso 05 de activación de la baja al comercializador vigente.

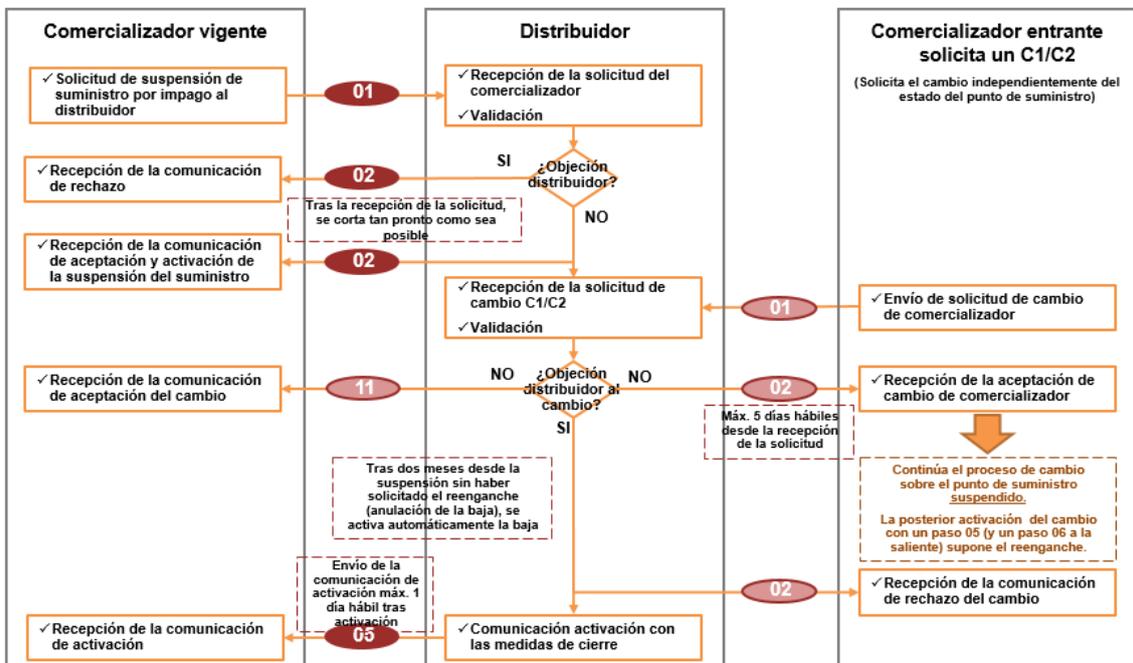
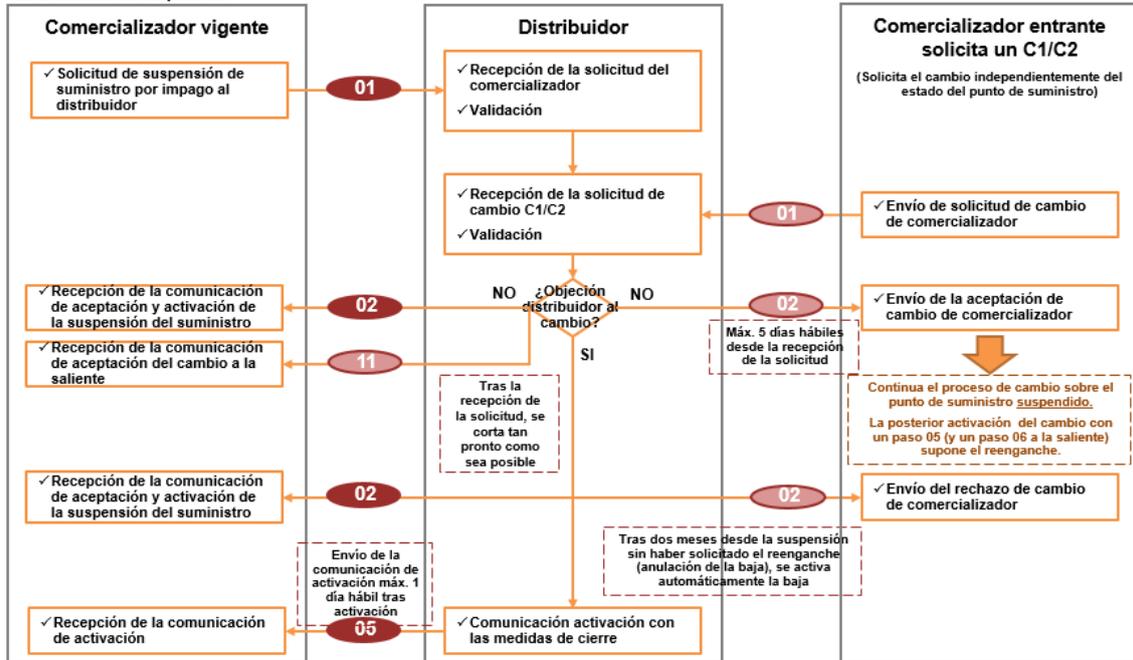


## Motivo 03 – Suspensión del suministro por impago / Reenganche

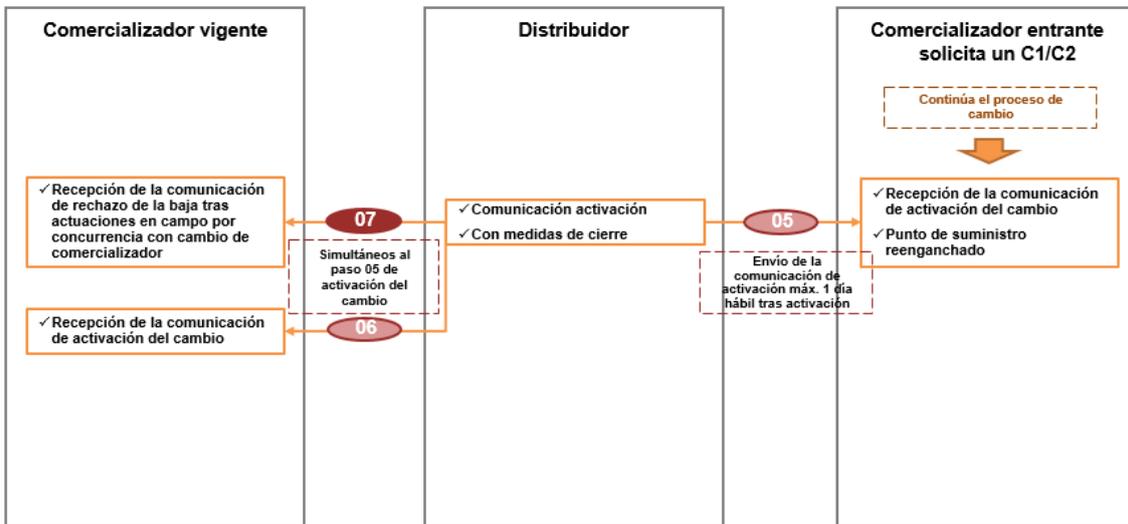


## Concurrencia con Cambio de Comercializador

La solicitud de cambio (C1 o C2) llega después de la solicitud de suspensión pero antes de que el distribuidor envíe el mensaje de aceptación o rechazo de la solicitud de suspensión



**Cierre de la baja y del cambio de comercializador**



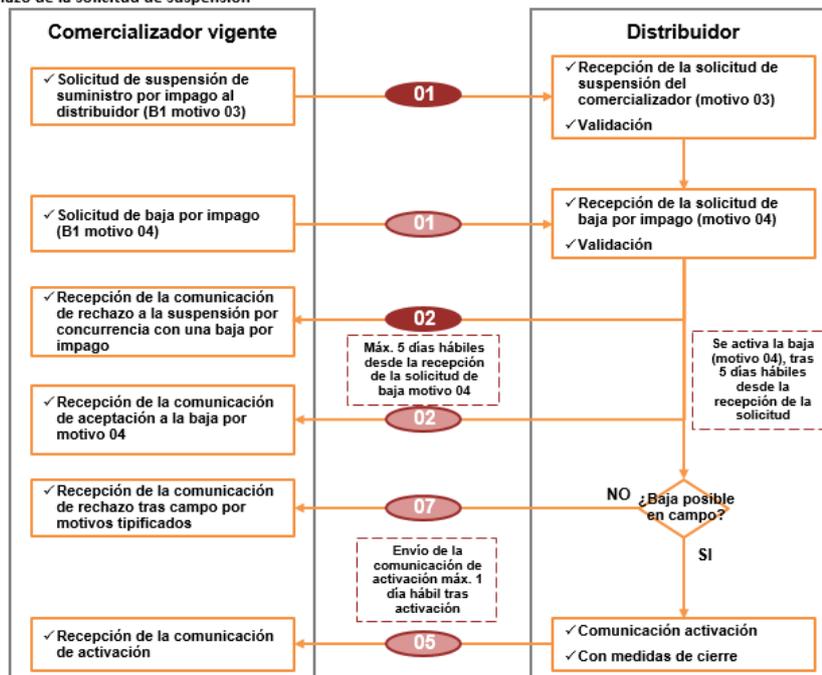
Si se hubieran dado las condiciones necesarias para activar el cambio de comercializador, simultáneamente al mensaje de activación del cambio al comercializador entrante, se enviarán a la comercializadora saliente:

- Un mensaje de rechazo tras actuaciones en campo por concurrencia con cambio de comercializador al proceso de baja.
- Un mensaje de comunicación de activación del cambio (como comercializadora saliente)

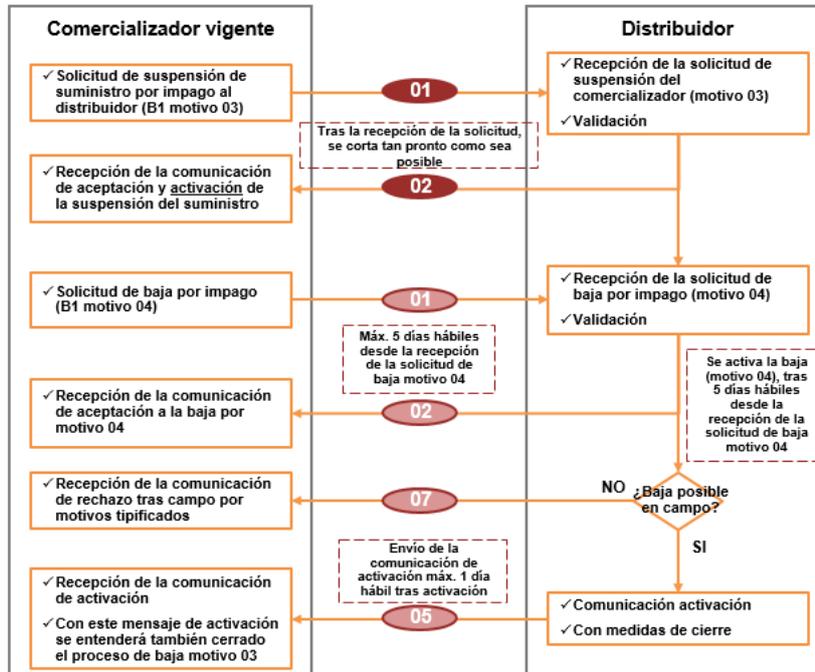
Si no se hubieran dado las condiciones necesarias para priorizar el cambio de comercializador (solicitud de cambio rechazada o cambio nunca solicitado), continuará normalmente el proceso de baja por motivo 03.

## Concurrencia con Baja por impago (motivo 04)

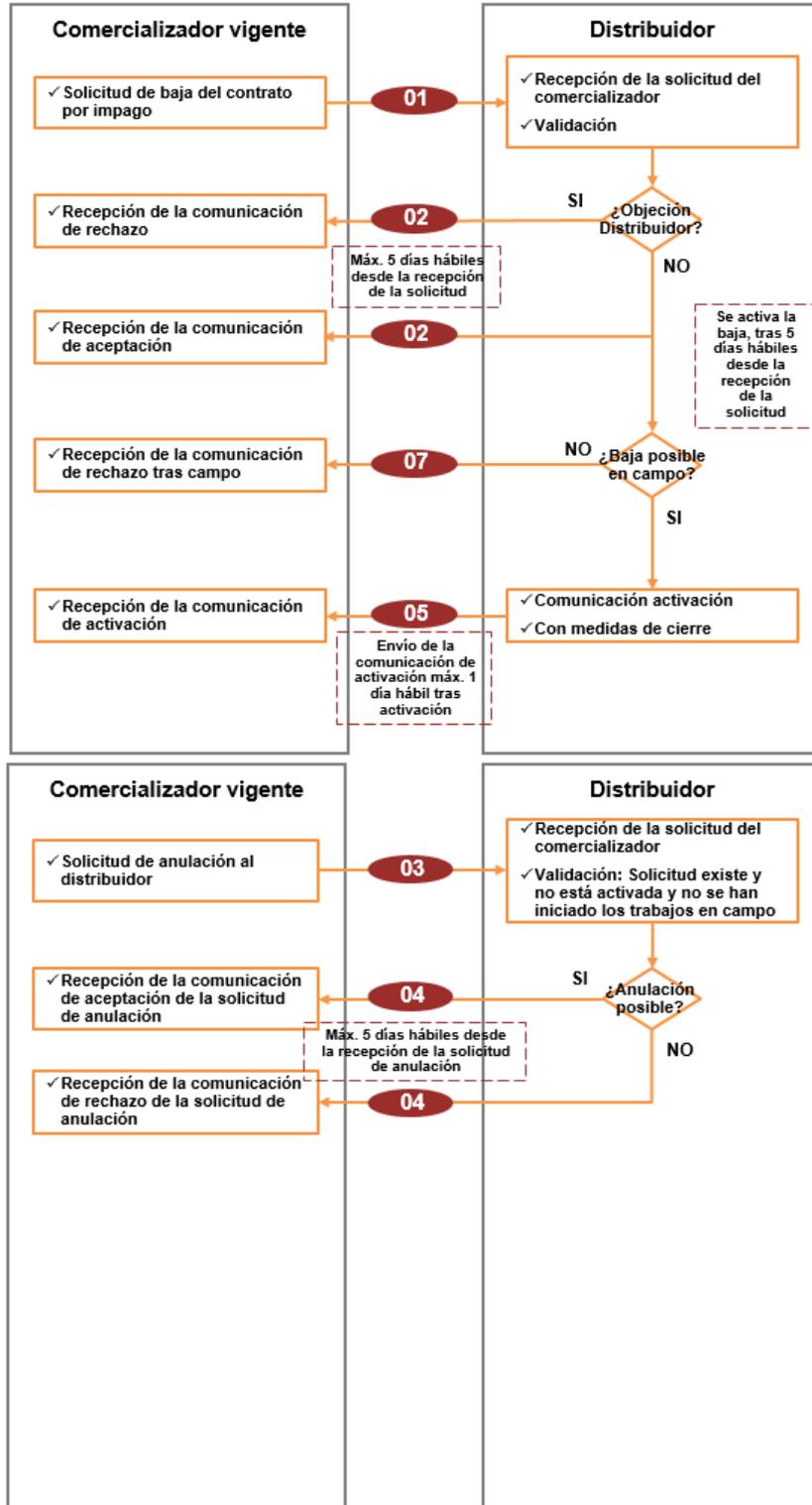
La solicitud de baja (B1 motivo 04) llega después de la solicitud de suspensión (B1 motivo 03) pero antes de que el distribuidor envíe el mensaje de aceptación o rechazo de la solicitud de suspensión



La solicitud de baja (B1 motivo 04) llega después del envío del mensaje de aceptación de la suspensión (suspensión efectiva)

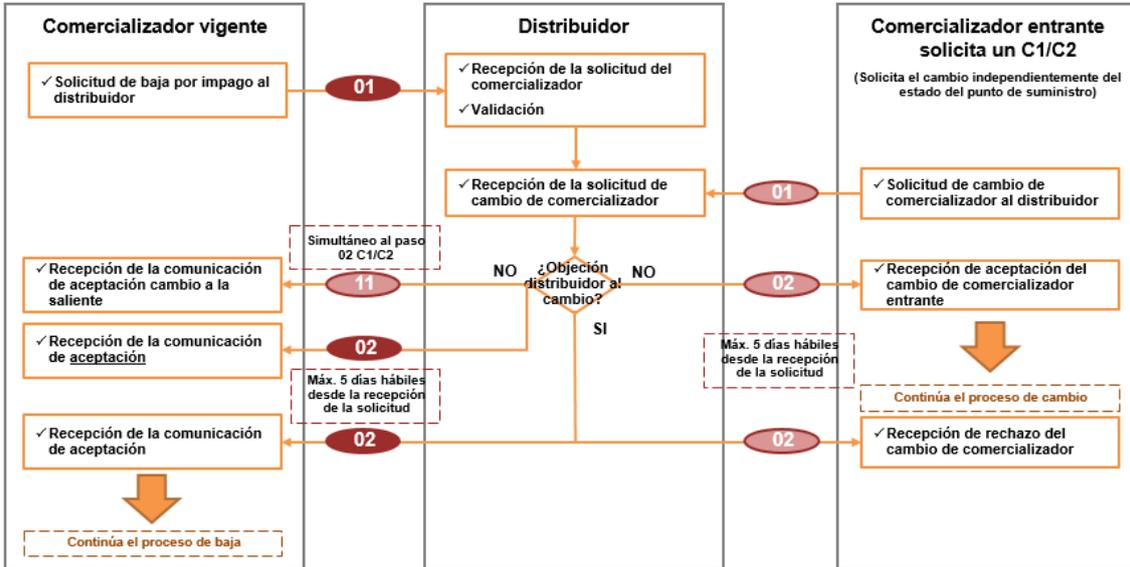


## Motivo 04 – Baja por impago/ Anulación



## Concurrencia con Baja por impago (motivo 04)

La solicitud de cambio (C1 o C2) llega después de la solicitud de baja pero antes de que el distribuidor envíe el mensaje de aceptación o rechazo de la solicitud de baja. Si no hay objeción a la baja, esta se acepta y queda "paralizada" hasta la activación del cambio.

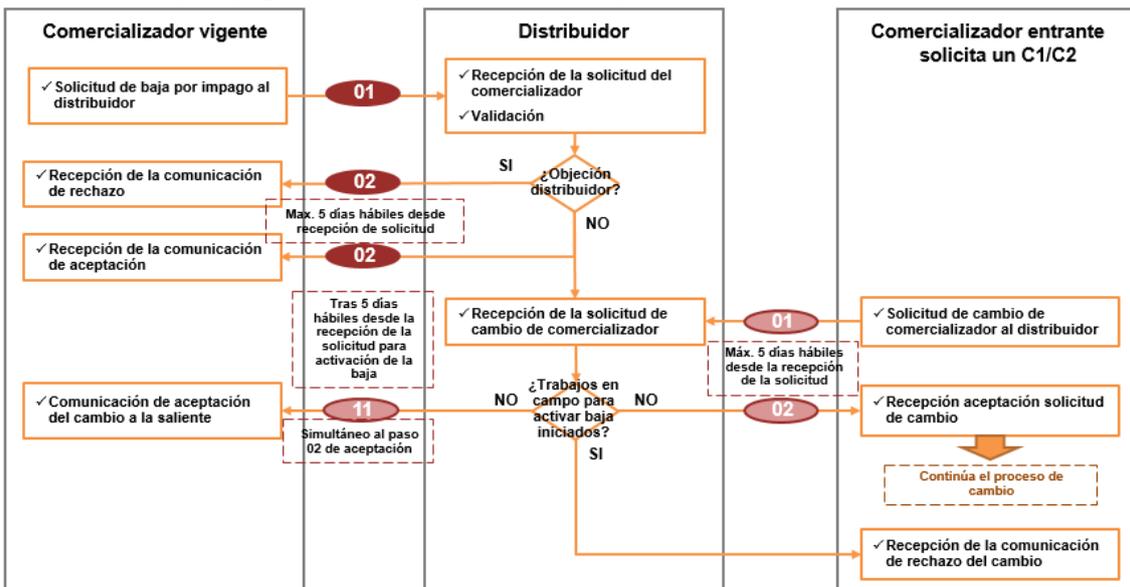


Si no hay objeción al cambio:

- En el mensaje de aceptación al comercializador entrante (si la fecha solicitada es posterior a la fecha de baja) se le avisará de un cambio de fecha prevista de activación por concurrencia con baja. Si el comercializador no está conforme con la nueva fecha de cambio, anulará la solicitud de cambio.
- El comercializador saliente recibirá el mensaje de aceptación de la baja y el mensaje de aceptación del cambio como comercializadora saliente.

Si hay objeción al cambio, la solicitud de cambio se rechazará y continuará normalmente el proceso de baja.

La solicitud de cambio (C1 o C2) llega después de la aceptación de la solicitud de baja

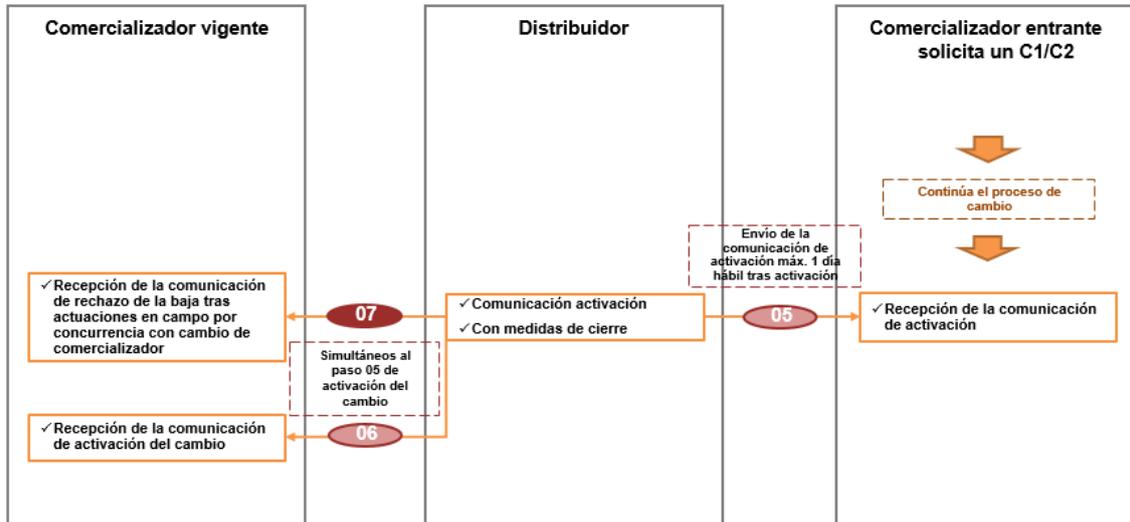


Si la solicitud de cambio llega antes de que se inicien los trabajos en campo para activar la baja,

- En el mensaje de aceptación al comercializador entrante (si la fecha solicitada es posterior a la fecha de baja) se le avisará de un cambio de fecha prevista de activación por concurrencia con baja. Si el comercializador no está conforme con la nueva fecha de cambio, anulará la solicitud de cambio.
- El comercializador saliente recibirá el mensaje de aceptación del cambio como comercializadora saliente.

Si la solicitud de cambio llega después de que se inicien los trabajos en campo para activar la baja, se rechazará la solicitud de cambio y continuará normalmente el proceso de baja.

Cierre de la baja y del cambio de comercializador cuando se dan las condiciones necesarias para priorizar y activar el cambio de comercializador



**c) Formato del fichero C1: Cambio de comercializador sin modificaciones en el contrato de acceso**

---

<b>Control de revisiones</b>		
<b>Edición</b>	<b>Fecha</b>	<b>Observaciones</b>
1.0	20.12.2016	Creación

## 1. Objeto

Este documento tiene por objeto definir el formato de los ficheros de intercambio entre el comercializador entrante, el distribuidor y el comercializador saliente para ejecutar un cambio de comercializador sin modificaciones en el contrato de acceso en el sector de energía eléctrica (en adelante, C1).

El formato define el flujo de comunicaciones o mensajes que se intercambian los agentes afectados, los plazos establecidos para el envío de los mensajes así como, los ficheros de comunicación electrónica que deben utilizar para transmitir cada mensaje y ejecutar el cambio de comercializador sin modificaciones en el contrato de acceso indicado en el párrafo anterior.

El formato de los ficheros de intercambio se establece al amparo de lo dispuesto en la Disposición Adicional tercera del Real Decreto 1074/2015, de 27 de noviembre.

## 2. Definiciones

A continuación se incluyen las definiciones de aplicación al presente documento:

- **Paso:** Cada uno de los mensajes definidos en el flujo de comunicaciones y representado en el flujograma.
- **Comercializador entrante:** Es el nuevo comercializador que solicita al distribuidor el cambio de comercializador a su favor.
- **Comercializador saliente:** El comercializador que deja de suministrar al consumidor una vez se haya finalizado el proceso y sea efectivo el cambio de comercializador.
- **Distribuidor:** Es el propietario de la red de distribución en la que se sitúa en general el punto de suministro, el sujeto que factura las tarifas de acceso, el encargado del sistema de información de los puntos de suministro, y el encargado de la lectura de los consumo excepto para los tipos de punto de suministro 1 y 2 en los que el encargado de la lectura es el Operador del Sistema. El distribuidor, por tanto, realiza gestiones imprescindibles para la tramitación de las solicitudes de cambio de comercializador.
- **Validaciones de formato:** Comprobaciones formales que realiza el distribuidor sobre la solicitud de cambio de un punto de suministro al efecto de verificar que la mensajería XML (*eXtensible Markup Language*,

o lenguaje de anotación extensible<sup>5</sup>) utilizada se corresponde con la definición dada en la estructura básica del XSD (*XML Schema Definition* lenguaje de esquema utilizado para describir la estructura y las restricciones de los contenidos de los documentos XML). Estas validaciones de formato se realizarán sobre el total del contenido del mensaje XML independientemente del carácter obligatorio u opcional de los campos que contiene el mensaje. Si un mensaje XML no supera la validación de formato no entra en los sistemas del distribuidor.

- **Validaciones de contenido:** Comprobaciones que realiza el distribuidor sobre el contenido de la solicitud de cambio de comercializador para verificar que se cumplan los requerimientos específicos del proceso y comunes para todos los distribuidores (p.ej.: contenido mínimo obligatorio de la solicitud). También se denominan validaciones cruzadas.
- **Solicitud aceptada:** Solicitud de C1 que pasa el filtro de las validaciones de formato y de contenido del distribuidor sobre las cuales el mismo asume un compromiso de activación.
- **Solicitud rechazada:** Solicitud de C1 que pasa el filtro de las validaciones de formato del distribuidor pero que no supera las validaciones de contenido.
- **Solicitud activada:** El contrato de acceso toma efecto en el comercializador entrante.
- **Solicitud anulada:** Solicitud previa de algún proceso de contratación que se cancela. Es decir, con la anulación se para el proceso de contratación, el cual no se llega a activar.

Si la solicitud de cambio no ha sido activada y los trabajos en campo para activar la solicitud de cambio no se han iniciado, la solicitud de cambio es anulable. De lo contrario, se rechazará la solicitud de anulación.

- **Actuaciones en campo:** En el caso de que el cambio se solicite para un punto de suministro suspendido, actuaciones de carácter técnico desarrolladas por el distribuidor en el punto de suministro para reconectarlo. Si como consecuencia de estos trabajos el distribuidor comprueba la imposibilidad de realizar el reenganche requerido, procederá a realizar un rechazo en campo del cambio de comercializador sobre el punto de suministro suspendido.

---

<sup>5</sup> Es un lenguaje de marcas desarrollado por el *World Wide Web Consortium -W3C-* utilizado para almacenar y transmitir datos en forma legible.

### 3. Ámbito de aplicación

El formato de los ficheros de intercambio C1 es de aplicación a los procesos de cambio de comercializador sin modificaciones en el contrato de acceso en el sector de energía eléctrica. Afecta a una serie de ficheros de intercambio de información entre el comercializador entrante, el distribuidor y el comercializador saliente que tienen por objeto realizar exclusivamente un cambio de comercializador para un punto de suministro sin solicitud de cambios contractuales que afecten al contrato de acceso.

### 4. Formato de los ficheros

#### 4.1. Pasos

El formato de los ficheros de intercambio para ejecutar un cambio de comercializador sin modificaciones en el contrato de acceso consta de los siguientes pasos:

- **Paso 01:** Envío de la solicitud de cambio de comercializador por el comercializador entrante al distribuidor.

En la solicitud, el comercializador especificará a través de la selección de un valor de una tabla maestra estandarizada la opción de activación que desee (i.e. fecha fija, ciclo de lectura, etc.).

Adicionalmente, en este paso 01 el comercializador deberá seleccionar su deseo de contratar o no contratar el punto de suministro, independientemente de la situación del punto (suspendido o en un proceso de, suspensión o de baja por impago).

- **Paso 02 (solicitud aceptada):** No existe objeción del distribuidor a la solicitud de cambio (la solicitud pasa las validaciones de formato y contenido), por tanto, el distribuidor envía el mensaje de aceptación de la solicitud de cambio al comercializador entrante.

En este paso 02 de aceptación, el distribuidor especificará al comercializador la fecha de activación prevista. Esta fecha de activación prevista es la mejor estimación del distribuidor en el momento de la aceptación y en la medida de lo posible, deberá respetar la opción solicitada por el comercializador.

Si la fecha de activación prevista por el distribuidor no coincide con la solicitada por el comercializador, el distribuidor especificará a través de la selección de un valor de una tabla maestra estandarizada el motivo de la modificación. Por ejemplo, cuando concorra un cambio de comercializador con una solicitud de baja en curso, si la fecha de cambio solicitada en la solicitud de cambio es posterior a la fecha de baja, el distribuidor modificará la fecha prevista de activación del cambio para hacerla coincidir con la fecha de baja y se lo comunicará al

comercializador en la aceptación. En este paso 02, el distribuidor incluirá la nueva fecha prevista de activación y el motivo de la modificación de la fecha respecto a la solicitada por el comercializador.

Si el comercializador no está conforme deberá solicitar la anulación del cambio con un paso 08 y volver a solicitar el cambio o el alta cuando proceda, según el tipo y la fecha prevista de baja.

- **Paso 02 (solicitud rechazada):** Existe objeción por el distribuidor (la solicitud pasa las validaciones de formato pero no las de contenido), por tanto, el distribuidor envía el mensaje de rechazo de la solicitud de cambio al comercializador entrante.
- **Paso 04:** Comunicación del rechazo de la solicitud de cambio por el distribuidor al comercializador entrante como consecuencia de la imposibilidad de ejecutar los trabajos en campo necesarios para activar el cambio (i.e. reenganche del punto de suministro suspendido).
- **Paso 05:** Mensaje de activación del cambio de comercializador remitido por el distribuidor al comercializador entrante.
- **Paso 06:** Comunicación de la activación del cambio de comercializador del distribuidor al comercializador saliente.
- **Paso 08:** Solicitud de anulación del proceso de cambio de comercializador enviada por el comercializador entrante al distribuidor.
- **Paso 09 (solicitud aceptada):** Comunicación al comercializador entrante de la aceptación de la anulación del proceso de cambio de comercializador por parte del distribuidor.
- **Paso 09 (solicitud rechazada):** Comunicación al comercializador entrante del rechazo de la anulación del proceso de cambio de comercializador por parte del distribuidor.
- **Paso 10:** Comunicación del distribuidor al comercializador saliente de la aceptación de la anulación de una solicitud de cambio remitida con anterioridad. El punto de suministro continúa, por tanto, siendo suministrado por el comercializador saliente.
- **Paso 11:** Comunicación por el distribuidor al comercializador saliente de la aceptación de una solicitud de cambio de comercializador.
- **Paso 12:** Comunicación por el distribuidor al comercializador saliente del rechazo de una solicitud de cambio de comercializador sin cambios contractuales como consecuencia de las actuaciones en campo (p.e. imposibilidad de ejecutar el reenganche del punto de suministro suspendido).

## 4.2. Concurrencia de procesos

Los procesos de cambio de comercializador siempre tendrán prioridad sobre un proceso de baja en curso (o un punto de suministro suspendido). En este sentido, si una solicitud de cambio concurre con una solicitud de baja en curso (o un punto suspendido), la activación del proceso de cambio de comercializador tendrá prioridad sobre el proceso de baja.

No obstante lo anterior, el comercializador entrante podrá incluir en la solicitud de cambio su deseo a que no se acepte su solicitud de cambio si el punto de suministro estuviera suspendido por impago o en proceso de suspensión de suministro o de baja por impago.

Si el distribuidor recibe la solicitud de cambio de comercializador después de recibir la solicitud de baja pero antes de que ésta se haya aceptado, la solicitud de baja se aceptará (siempre que no exista un motivo tipificado que justifique el rechazo de la baja) y se paralizará el proceso de baja, a la espera de que se ejecute el cambio de comercializador.

Si el distribuidor recibe la solicitud de cambio de comercializador después de que la solicitud de baja se haya aceptado, la solicitud de baja se dejará suspendida, a la espera de que se ejecute el cambio de comercializador.

En ambos casos, se procederá de la siguiente manera.

Si existe algún motivo tipificado para rechazar la solicitud de cambio, ésta se rechazará, reanudando el proceso normal de baja que se dejó paralizado. De lo contrario, la solicitud de cambio se aceptará y el distribuidor enviará un mensaje de aceptación al comercializador entrante y otro simultáneo al saliente.

Si como consecuencia de los trabajos en campo el cambio de comercializador se rechaza, se enviará un mensaje de rechazo tras actuaciones en campo al comercializador entrante y al saliente y el distribuidor reanudará el proceso de baja que se había paralizado a la espera de la activación del cambio.

Si finalmente la solicitud de cambio se activa, el distribuidor enviará un mensaje de rechazo tras actuaciones en campo al proceso de baja por concurrencia con cambio de comercializador y enviará el mensaje de activación del cambio al comercializador entrante y al saliente.

En cualquier caso, si la fecha solicitada para el cambio de comercializador fuera posterior a la fecha de baja programada, el distribuidor modificará la fecha de cambio para hacerla coincidir con la fecha de baja e informará al comercializador entrante en el mensaje de aceptación del cambio. En este mensaje el distribuidor indicará la fecha prevista de activación y el motivo de la modificación (incluyendo el tipo de baja que está en curso).

Si el comercializador entrante no estuviera de acuerdo con la modificación en la fecha de activación del cambio, deberá anular la solicitud de cambio y si lo estimara oportuno, volver a solicitar el cambio o el alta, según corresponda y cuando proceda.

Para el caso particular de concurrencia de cambio con una suspensión del suministro por impago (baja por motivo 03) se seguirá el flujo de comunicaciones anteriormente descrito. No obstante, el cambio de comercializador implicará el reenganche del punto de suministro y en cualquier caso, el cambio se ejecutará en los plazos establecidos en la solicitud de cambio. Si no es posible reenganchar el punto de suministro, el cambio de comercializador se rechazará con el motivo correspondiente. Si es posible reenganchar el punto de suministro, se ejecutará el cambio de comercializador facturando al comercializador entrante, el doble de los derechos de enganche.

Para el caso particular de concurrencia de cambio con una solicitud de baja por fin de contrato de energía (motivo 02), si el cambio de comercializador se rechaza o éste nunca se solicita, el distribuidor traspasará (activará) el punto de suministro al Comercializador de Referencia (COR) el día siguiente a que venza el plazo establecido desde la solicitud de la baja.

No obstante lo anterior, el COR quedará exceptuado de la obligación de atender a los consumidores que transitoriamente se quedan sin contrato si la causa de que el consumidor carezca de un contrato en vigor haya sido el impago ante su anterior suministrador o bien mantenga alguna deuda anterior con el correspondiente comercializador de referencia<sup>6</sup> siempre que, el suministro en cuestión no tenga carácter de esencial.

En estos casos, el distribuidor ejecutará la suspensión y baja del contrato de acceso, enviando un mensaje de activación de la baja por fin de contrato de energía al comercializador saliente.

Si se solicita un cambio de comercializador sobre un punto de suministro en baja, la solicitud será rechazada por el distribuidor y el comercializador deberá solicitar en su caso, una alta nueva (proceso A3).

Si el distribuidor recibe una solicitud de baja con posterioridad a haber recibido una solicitud de cambio, la solicitud de baja se rechazará debido a que ya existe una solicitud de cambio previa en curso.

---

<sup>6</sup> Informe CNS/DE/0126/14 de la CNMC.

## 5. Flujograma

Se adjuntan como anexo el flujograma correspondiente al formato de los ficheros de intercambio C1.

## 6. Plazos de aplicación

Todas y cada una de las fases del proceso de cambio de comercializador deberán llevarse a cabo en el menor tiempo posible.

Con carácter general, se respetará la fecha de cambio solicitada por el comercializador en la solicitud de cambio de comercializador.

En el proceso de cambio de comercializador sin modificaciones en el contrato de acceso serán de aplicación los siguientes plazos:

- **Paso 01:** El comercializador entrante tramitará el envío de la solicitud de cambio de comercializador C1 al distribuidor en el menor tiempo posible, teniendo en cuenta la fecha deseada por el consumidor y siempre que éste haya dado previamente su consentimiento al cambio de comercializador. La solicitud incluirá la fecha de solicitud del cambio que con carácter general podrá ser<sup>7</sup>:
  - ✓ Con el ciclo de lectura.
  - ✓ A fecha fija, indicando en la solicitud la fecha deseada.
  - ✓ Cuanto antes y en cualquier caso, respetando los plazos máximos establecidos en la regulación (plazo máximo de 15 días naturales desde la fecha de la solicitud para los tipos de punto de medida 5 o en el plazo máximo de 21 días naturales para el resto de puntos de medida).
- **Paso 02 (solicitud aceptada):** El distribuidor envía la comunicación de la aceptación de la solicitud al comercializador entrante en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- **Paso 02 (solicitud rechazada):** El distribuidor envía la comunicación del rechazo de la solicitud al comercializador entrante en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- **Paso 04:** El distribuidor envía al comercializador entrante lo antes posible el mensaje de rechazo tras actuaciones en campo (p.e.

---

<sup>7</sup> Para las tarifas de acceso en baja tensión sin telemedida para las que no existe una metodología de estimación de la medida, el cambio de comercializador se podrá solicitar además de a ciclo, en la fecha fija deseada o cuanto antes. Con posterioridad, el distribuidor enviará la factura final al comercializador saliente prorrateando la lectura real de ciclo en función de los días que el comercializador saliente suministró al consumidor.

imposibilidad de ejecutar el reenganche del punto de suministro suspendido).

- **Paso 05:** El distribuidor envía al comercializador entrante el mensaje de activación del cambio de comercializador sin cambios contractuales en un plazo máximo de 1 día hábil desde la activación.
- **Paso 06:** El distribuidor envía de manera simultánea al paso 05 el mensaje de notificación de la activación del cambio sin cambios contractuales al comercializador saliente.
- **Paso 08:** El comercializador entrante envía lo antes posible al distribuidor la solicitud de anulación, en su caso, del cambio de comercializador.
- **Paso 09 (solicitud aceptada):** Si la solicitud de cambio no ha sido activada (y los trabajos en campo para reconectar el punto no han sido iniciados, en el caso de un cambio solicitado sobre un punto de suministro suspendido), el distribuidor envía al comercializador entrante la notificación de aceptación de la anulación en el plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud de anulación.
- **Paso 09 (solicitud rechazada):** Si la solicitud de cambio ya ha sido activada (o los trabajos en campo para reconectar el punto han sido iniciados, en el caso de un cambio solicitado sobre un punto de suministro suspendido), el distribuidor envía al comercializador entrante la notificación de rechazo de la anulación en el plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud de anulación.
- **Paso 10:** El distribuidor envía al comercializador saliente, de manera simultánea al paso 09 de aceptación, la notificación de la aceptación de la anulación de una solicitud de cambio C1 recibida con anterioridad.
- **Paso 11:** El distribuidor envía al comercializador saliente, de manera simultánea al paso 02 de aceptación de la solicitud C1, la notificación de la aceptación de una solicitud de cambio de comercializador.
- **Paso 12:** El distribuidor envía al comercializador saliente, de manera simultánea al paso 04 de rechazo tras actuaciones en campo de la solicitud C1, la notificación del rechazo de una solicitud de cambio de comercializador.

## 7. Formatos de comunicación electrónica

En el sitio “Cambio de Comercializador” de la página web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) se publican los formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores. El formato de los ficheros de intercambio para ejecutar un cambio de comercializador sin modificaciones en el contrato de acceso (C1) consta además de los siguientes documentos contenidos en el sitio de la Web referido anteriormente:

1. Tablas explicativas o descriptoras de los campos contenidos en los ficheros de intercambio (documento Excel): “CNMC - E - Proceso C1 AAAA.MM.DD.xls” en el que se explica el formato de los ficheros de intercambio C1 y se estructura de la siguiente manera:
  - Cada pestaña del documento resume un paso del flujograma del anexo e incluye: el nombre de todos los campos contenidos en el mensaje, una breve descripción de cada campo, las condiciones que sobre el campo se definen a nivel de la estructura de los ficheros de intercambio XSD, las condiciones sobre el campo que se definen a nivel distribuidor (comunes para todos los distribuidores), el carácter obligatorio u opcional del campo, el formato del propio campo y por último, para todos aquellos campos que se informan a través de los valores definidos en una tabla maestra, se especifica el número de la tabla maestra en cuestión.
  - En la cabecera de cada pestaña se encuentra la referencia al mensaje o fichero de intercambio XSD que se describe.
2. Los ficheros de intercambio XSD que corresponden a cada paso del flujograma y a cada pestaña del documento Excel descriptor de los campos.
3. Tablas maestras (documento Word de tablas maestras): “CNMC - E - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc”. Estas tablas contienen los valores definidos para informar un campo en cuestión de los ficheros de intercambio.

A continuación se detallan los nombres de los ficheros XSD que deben ser utilizados en cada paso del proceso C1:

Paso del Flujograma	Mensaje o fichero XSD	Descripción del mensaje
01	CambiodeComercializadorSinCambios.xsd	Comunicación de cambio de comercializador
02	AceptacionCambiodecomercializadorSinCambios.xsd	Respuesta a comunicación de cambio (aceptación)
	Rechazo.xsd	Respuesta a comunicación de cambio (rechazo)
04	Rechazo.xsd	Rechazo como consecuencia de las actuaciones en campo
05	ActivacionCambiodeComercializadorSinCambios.xsd	Activación del cambio de comercializador realizado a comercializador entrante
06	ActivacionComercializadorSaliente.xsd	Activación del cambio realizado a comercializador saliente

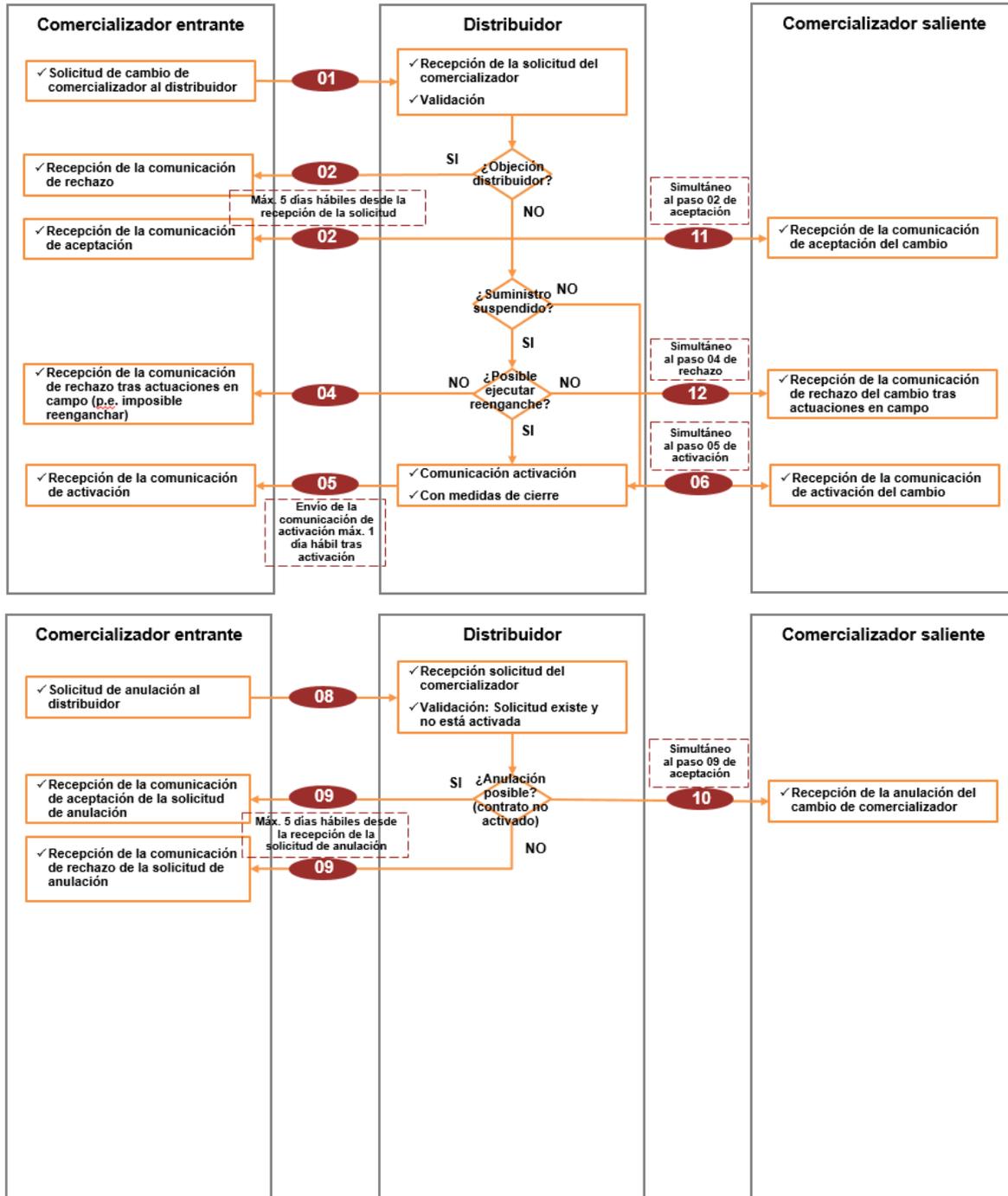
Paso del Flujograma	Mensaje o fichero XSD	Descripción del mensaje
08	AnulacionSolicitud.xsd	Anulación del cambio
09	AceptacionAnulacion.xsd	Respuesta a comunicación de anulación (aceptación)
	Rechazo.xsd	Respuesta a comunicación de anulación (rechazo)
10	AceptacionAnulacion.xsd	Anulación de la baja a comercializador saliente
11	AceptacionCambiodeComercializadorSaliente.xsd	Respuesta a comunicación de cambio (aceptación) a la saliente
12	RechazoCambiodeComercializadorSaliente.xsd	Respuesta de rechazo tras actuaciones en campo a la saliente

La información relativa a los flujogramas, tablas maestras, tablas explicativas o descriptoras, y ficheros XSD, se mantendrá permanentemente actualizada en la página web de la CNMC.

## 8. Motivos de Rechazo

El proceso de cambio de comercializador sin modificaciones en el contrato de acceso, el distribuidor deberá utilizar los motivos de rechazo que son de aplicación al proceso C1, de entre los recogidos en la tabla 27 en el documento denominado “CNMC - E - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc” de los Formatos de Comunicación para el Sector Eléctrico, que se encuentra publicado en el apartado “Formatos de los ficheros de intercambio de electricidad” dentro del área “Cambio de Comercializador” de la Web de la CNMC.

**ANEXO: FLUJOGRAMAS PROCESO C1**



**d) Formato del fichero C2: Cambio de comercializador con modificaciones en el contrato de acceso**

---

<b>Control de revisiones</b>		
<b>Edición</b>	<b>Fecha</b>	<b>Observaciones</b>
1.0	20.12.2016	Creación

## 1. Objeto

Este documento tiene por objeto definir el formato de los ficheros de intercambio entre el comercializador entrante, el distribuidor y el comercializador saliente para ejecutar un cambio de comercializador con modificaciones en el contrato de acceso (i.e. aumento o disminución de la potencia contratada, cambio de titular del contrato, cambio del ATR, etc.) en el sector de energía eléctrica (en adelante, C2).

El formato define el flujo de comunicaciones o mensajes que se intercambian los agentes afectados, los plazos establecidos para el envío de los mensajes así como, los ficheros de comunicación electrónica que deben utilizar para transmitir cada mensaje y ejecutar el cambio de comercializador con modificaciones en el contrato de acceso indicado en el párrafo anterior.

El formato de los ficheros de intercambio se establece al amparo de lo dispuesto en la Disposición Adicional tercera del Real Decreto 1074/2015, de 27 de noviembre.

## 2. Definiciones

A continuación se incluyen las definiciones de aplicación al presente documento:

- **Paso:** Cada uno de los mensajes definidos en el flujo de comunicaciones y representado en el flujograma.
- **Comercializador entrante:** Es el nuevo comercializador que solicita al distribuidor el cambio de comercializador a su favor.
- **Comercializador saliente:** El comercializador que deja de suministrar al consumidor una vez que el proceso haya finalizado y sea efectivo el cambio de comercializador.
- **Distribuidor:** Es el propietario de la red de distribución en la que se sitúa en general el punto de suministro, el sujeto que factura las tarifas de acceso, el encargado del sistema de información de los puntos de suministro, y el encargado de la lectura de los consumo excepto para los tipos de punto de suministro 1 y 2 en los que el encargado de la lectura es el Operador del Sistema. El distribuidor, por tanto, realiza gestiones imprescindibles para la tramitación de las solicitudes de cambio de comercializador.
- **Validaciones de formato:** Comprobaciones formales que realiza el distribuidor sobre la solicitud de cambio de un punto de suministro al efecto de verificar que la mensajería XML (*eXtensible Markup Language*,

o lenguaje de anotación extensible<sup>8</sup>) utilizada se corresponde con la definición dada en la estructura básica del XSD (*XML Schema Definition* lenguaje de esquema utilizado para describir la estructura y las restricciones de los contenidos de los documentos XML). Estas validaciones de formato se realizarán sobre el total del contenido del mensaje XML independientemente del carácter obligatorio u opcional de los campos que contiene el mensaje. Si un mensaje XML no supera la validación de formato no entra en los sistemas del distribuidor.

- **Validaciones de contenido:** Comprobaciones que realiza el distribuidor sobre el contenido de la solicitud de cambio de comercializador para verificar que se cumplan los requerimientos específicos del proceso y comunes para todos los distribuidores (p.ej.: contenido mínimo obligatorio de la solicitud). También se denominan validaciones cruzadas.
- **Solicitud aceptada:** Solicitud de C2 que pasa el filtro de las validaciones de formato y de contenido del distribuidor sobre las cuales el mismo asume un compromiso de activación sujeto a las limitaciones técnicas del proceso.
- **Solicitud rechazada:** Solicitud de C2 que pasa el filtro de las validaciones de formato del distribuidor pero que no supera las validaciones de contenido.
- **Solicitud activada:** El contrato de acceso toma efecto en el comercializador entrante.
- **Solicitud anulada:** Solicitud previa de algún proceso de contratación que se cancela. Es decir, con la anulación se para el proceso de contratación, el cual no se llega a activar.

Si la solicitud de cambio no ha sido activada y los trabajos en campo para activar la solicitud de cambio no se han iniciado, la solicitud de cambio es anulable. De lo contrario, se rechazará la solicitud de anulación.

- **Incidencia:** Salvedad técnica identificada en campo y que para su solución requiere de la acción del consumidor.
- **Trabajos en campo:** Actuaciones de carácter técnico desarrolladas por el distribuidor en el punto de suministro para modificar el contrato de acceso. Si como consecuencia de estos trabajos el distribuidor comprueba la imposibilidad de realizar el cambio con las modificaciones en el contrato de acceso requeridas, procederá a realizar un rechazo en campo.

---

<sup>8</sup> Es un lenguaje de marcas desarrollado por el *World Wide Web Consortium -W3C-* utilizado para almacenar y transmitir datos en forma legible.

### 3. Ámbito de aplicación

El formato de los ficheros de intercambio C2 es de aplicación a los procesos de cambio de comercializador con modificaciones en el contrato de acceso en el sector de energía eléctrica. Afecta a una serie de ficheros de intercambio de información entre el comercializador entrante, el distribuidor y el comercializador saliente que tienen por objeto realizar un cambio de comercializador para un punto de suministro que incluye la solicitud de cambios contractuales que afectan al contrato de acceso o a su titularidad.

### 4. Formato de los ficheros

#### 4.1. Pasos

El formato de los ficheros de intercambio para ejecutar un cambio de comercializador con modificaciones en el contrato de acceso consta de los siguientes pasos:

- **Paso 01:** Envío de la solicitud de cambio de comercializador por el comercializador entrante al distribuidor.

En la solicitud, el comercializador especificará a través de la selección de un valor de una tabla maestra estandarizada la opción de activación que desee (i.e. fecha fija, ciclo de lectura, etc.).

Adicionalmente, en este paso 01 el comercializador deberá seleccionar su deseo de contratar o no contratar el punto de suministro, independientemente de la situación del punto (suspendido o en un proceso de, suspensión o de baja por impago).

- **Paso 02 (solicitud aceptada):** No existe objeción del distribuidor a la solicitud de cambio (la solicitud pasa las validaciones de formato y contenido), por tanto el distribuidor envía el mensaje de aceptación de la solicitud de cambio al comercializador entrante.

En este paso 02 de aceptación, el distribuidor especificará al comercializador la fecha de activación prevista. Esta fecha de activación prevista es la mejor estimación del distribuidor en el momento de la aceptación y en la medida de lo posible, deberá respetar la opción solicitada por el comercializador.

Si la fecha de activación prevista por el distribuidor no coincide con la solicitada por el comercializado, el distribuidor especificará a través de la selección de un valor de una tabla maestra estandarizada el motivo de la modificación.

Por ejemplo, si la fecha solicita por el comercializador es inferior a 15 días naturales desde el momento de la aceptación y para la activación de la solicitud es necesario realizar trabajos en campo, el distribuidor podrá o bien planificar los trabajos en campo y prever la activación en la

fecha solicitada por el comercializador, o retrasar la fecha prevista de activación indicando la fecha prevista e informando al comercializador que el motivo del retraso es la realización de los necesarios trabajos en campo para activar el cambio.

De la misma manera, cuando concurra un cambio de comercializador con una solicitud de baja en curso, si la fecha de cambio solicitada en la solicitud de cambio es posterior a la fecha de baja, el distribuidor modificará la fecha prevista de activación del cambio para hacerla coincidir con la fecha de baja y se lo comunicará al comercializador en la aceptación. En este paso 02, el distribuidor incluirá la nueva fecha prevista de activación y el motivo de la modificación de la fecha respecto a la solicitada por el comercializador.

Si el comercializador no está conforme deberá solicitar la anulación del cambio con un paso 08 y volver a solicitar el cambio o el alta cuando proceda, según el tipo y la fecha prevista de baja.

- **Paso 02 (solicitud rechazada):** Existe objeción por el distribuidor (la solicitud pasa las validaciones de formato pero no las de contenido), por tanto el distribuidor envía el mensaje de rechazo de la solicitud de cambio al comercializador entrante.
- **Paso 03:** Comunicación de incidencia por el distribuidor al comercializador entrante.
- **Paso 04:** Comunicación del rechazo de la solicitud de cambio por el distribuidor al comercializador entrante como consecuencia de las actuaciones en campo.
- **Paso 05:** Mensaje de activación del cambio de comercializador con cambios contractuales remitido por el distribuidor al comercializador entrante.
- **Paso 06:** Notificación de la activación del cambio de comercializador por el distribuidor al comercializador saliente.
- **Paso 08:** Solicitud de anulación del proceso de cambio de comercializador con cambios contractuales enviada por el comercializador entrante al distribuidor.
- **Paso 09 (solicitud aceptada):** Comunicación al comercializador entrante de la aceptación de la anulación del proceso de cambio de comercializador por parte del distribuidor.
- **Paso 09 (solicitud rechazada):** Comunicación del rechazo de la anulación del proceso de cambio de comercializador por parte del distribuidor y envío de la notificación al comercializador entrante, en su caso.
- **Paso 10:** Notificación del distribuidor al comercializador saliente de la aceptación de la anulación de una solicitud de cambio remitida con

anterioridad. El punto de suministro continúa, por tanto, siendo suministrado por el comercializador saliente.

- **Paso 11:** Notificación por el distribuidor al comercializador saliente de la aceptación de una solicitud de cambio de comercializador con cambios contractuales.
- **Paso 12:** Notificación por el distribuidor al comercializador saliente del rechazo de una solicitud de cambio de comercializador con cambios contractuales como consecuencia de las actuaciones en campo.

## 4.2. Concurrencia de procesos

Los procesos de cambio de comercializador siempre tendrán prioridad sobre un proceso de baja en curso (o un punto de suministro suspendido). En este sentido, si una solicitud de cambio concurre con una solicitud de baja en curso (o un punto suspendido), la activación del proceso de cambio de comercializador tendrá prioridad sobre el proceso de baja.

No obstante lo anterior, el comercializador entrante podrá incluir en la solicitud de cambio su deseo a que no se acepte su solicitud de cambio si el punto de suministro estuviera suspendido por impago o en proceso de suspensión de suministro o de baja por impago.

Si el distribuidor recibe la solicitud de cambio de comercializador después de recibir la solicitud de baja pero antes de que ésta se haya aceptado, la solicitud de baja se aceptará (siempre que no exista un motivo tipificado que justifique el rechazo de la baja) y se paralizará el proceso de baja, a la espera de que se ejecute el cambio de comercializador.

Si el distribuidor recibe la solicitud de cambio de comercializador después de que la solicitud de baja se haya aceptado, la solicitud de baja se dejará suspendida, a la espera de que se ejecute el cambio de comercializador.

En ambos casos, se procederá de la siguiente manera.

Si existe algún motivo tipificado para rechazar la solicitud de cambio, ésta se rechazará, reanudando el proceso normal de baja que se dejó paralizado. De lo contrario, la solicitud de cambio se aceptará y el distribuidor enviará un mensaje de aceptación al comercializador entrante y otro simultáneo al saliente.

Si como consecuencia de los trabajos en campo el cambio de comercializador se rechaza, se enviará un mensaje de rechazo tras actuaciones en campo al comercializador entrante y al saliente y el distribuidor reanudará el proceso de baja que se había paralizado a la espera de la activación del cambio.

Si finalmente la solicitud de cambio se activa, el distribuidor enviará un mensaje de rechazo tras actuaciones en campo al proceso de baja por concurrencia con cambio de comercializador y enviará el mensaje de activación del cambio al comercializador entrante y al saliente.

En cualquier caso, si la fecha solicitada para el cambio de comercializador fuera posterior a la fecha de baja programada, el distribuidor modificará la fecha de cambio para hacerla coincidir con la fecha de baja e informará al comercializador entrante en el mensaje de aceptación del cambio. En este mensaje el distribuidor indicará la fecha prevista de activación y el motivo de la modificación (incluyendo el tipo de baja que está en curso).

Si el comercializador entrante no estuviera de acuerdo con la modificación en la fecha de activación del cambio, deberá anular la solicitud de cambio y si lo estimara oportuno, volver a solicitar el cambio o el alta, según corresponda y cuando proceda.

Para el caso particular de concurrencia de cambio con una suspensión del suministro por impago (baja por motivo 03) se seguirá el flujo de comunicaciones anteriormente descrito. No obstante, el cambio de comercializador implicará el reenganche del punto de suministro y en cualquier caso, el cambio se ejecutará en los plazos establecidos en la solicitud de cambio. Si no es posible reenganchar el punto de suministro, el cambio de comercializador se rechazará con el motivo correspondiente. Si es posible reenganchar el punto de suministro, se ejecutará el cambio de comercializador facturando al comercializador entrante, el doble de los derechos de enganche.

Para el caso particular de concurrencia de cambio con una solicitud de baja por fin de contrato de energía (motivo 02), si el cambio de comercializador se rechaza o éste nunca se solicita, el distribuidor traspasará (activará) el punto de suministro al Comercializador de Referencia (COR) el día siguiente a que venza el plazo establecido desde la solicitud de la baja.

No obstante lo anterior, el COR quedará exceptuado de la obligación de atender a los consumidores que transitoriamente se quedan sin contrato si la causa de que el consumidor carezca de un contrato en vigor haya sido el impago ante su anterior suministrador o bien mantenga alguna deuda anterior con el correspondiente comercializador de referencia<sup>9</sup> siempre que, el suministro en cuestión no tenga carácter de esencial.

En estos casos, el distribuidor ejecutará la suspensión y baja del contrato de acceso, enviando un mensaje de activación de la baja por fin de contrato de energía al comercializador saliente.

---

<sup>9</sup> Informe CNS/DE/0126/14 de la CNMC.

Si se solicita un cambio de comercializador sobre un punto de suministro en baja, la solicitud será rechazada por el distribuidor y el comercializador deberá solicitar en su caso, una alta nueva (proceso A3).

Si el distribuidor recibe una solicitud de baja con posterioridad a haber recibido una solicitud de cambio, la solicitud de baja se rechazará debido a que ya existe una solicitud de cambio previa en curso.

## 5. Flujograma

Se adjuntan como anexo el flujograma correspondiente al formato de los ficheros de intercambio C2.

## 6. Plazos de aplicación

Todas y cada una de las fases del proceso de cambio de comercializador deberán llevarse a cabo en el menor tiempo posible.

Con carácter general, se respetará la fecha solicitada por el comercializador en la solicitud de cambio de comercializador.

En el proceso de cambio de comercializador con modificaciones en el contrato de acceso serán de aplicación los siguientes plazos:

- **Paso 01:** El comercializador entrante tramitará el envío de la solicitud de cambio de comercializador C2 al distribuidor en el menor tiempo posible, siempre que el consumidor haya dado previamente su consentimiento al cambio de comercializador.

La solicitud incluirá la fecha de solicitud de activación del cambio. Esta fecha de activación estará supeditada a la realización de los trabajos en campo en el caso, de que estos trabajos, fueran necesario para realizar la solicitada modificación en el contrato. El plazo máximo para ejecutar estos trabajos es de 15 días naturales desde la aceptación de la solicitud por el distribuidor.

La solicitud incluirá la fecha de activación del cambio que con carácter general podrá ser<sup>10</sup>:

- ✓ Con el ciclo de lectura.
- ✓ A fecha fija, indicando en la solicitud la fecha deseada.

---

<sup>10</sup> Para las tarifas de acceso en baja tensión sin telemida para las que no existe una metodología de estimación de la medida, el cambio de comercializador se podrá solicitar además de a ciclo, en la fecha fija deseada o cuanto antes. Con posterioridad, el distribuidor enviará la factura final al comercializador saliente prorrateando la lectura real de ciclo en función de los días que el comercializador saliente suministró al consumidor.

- ✓ Cuanto antes y en cualquier caso, respetando los plazos máximos establecidos en la regulación (plazo máximo de 15 días naturales desde la fecha de la solicitud para los tipos de punto de medida 5 si no es necesario actuar sobre las instalaciones o en el plazo máximo de 21 días naturales para el resto de puntos de medida).
- **Paso 02 (solicitud aceptada):** El distribuidor envía la comunicación de la aceptación de la solicitud al comercializador entrante en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- **Paso 02 (solicitud rechazada):** El distribuidor envía la comunicación del rechazo de la solicitud al comercializador entrante en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- **Paso 03:** El distribuidor envía lo antes posible la comunicación de incidencia al comercializador entrante. Una incidencia se podrá dejar abierta por un periodo máximo de 30 días naturales, pasado este periodo sin haber sido subsanada, se generará un rechazo tras actuaciones en campo.
- **Paso 04:** El distribuidor envía lo antes posible la comunicación del rechazo de la solicitud C2 al comercializador entrante como consecuencia de las actuaciones en campo y en cualquier caso si no se abre una incidencia en campo, dentro del plazo máximo de 15 días naturales desde la fecha de aceptación de la solicitud para la realización de los trabajos en campo (salvo que el comercializador hubiera solicitado el cambio en una fecha posterior). Si se rechaza en campo por la imposibilidad de subsanar una incidencia en campo, este rechazo se enviará en un plazo máximo de 30 días naturales desde la apertura de la incidencia.
- **Paso 05:** El distribuidor envía al comercializador entrante el mensaje de activación del cambio de comercializador con cambios contractuales en un plazo máximo de 1 día hábil desde la activación.
- **Paso 06:** El distribuidor envía de manera simultánea al paso 05 el mensaje de notificación de la activación del cambio con cambios contractuales al comercializador saliente.
- **Paso 08:** El comercializador entrante envía lo antes posible al distribuidor la solicitud de anulación, en su caso, del cambio de comercializador con cambios contractuales.
- **Paso 09 (solicitud aceptada):** Si la solicitud de cambio no ha sido activada y los trabajos en campo no han sido iniciados, el distribuidor envía al comercializador entrante en el plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud de anulación, la notificación de la aceptación de la solicitud de anulación del cambio de comercializador con cambios contractuales.

- **Paso 09 (solicitud rechazada):** Si la solicitud de cambio ya ha sido activada o los trabajos en campo han sido iniciados, el distribuidor envía al comercializador entrante en el plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud de anulación, la notificación del rechazo de la solicitud de anulación del cambio de comercializador con cambios contractuales.
- **Paso 10:** El distribuidor envía al comercializador saliente, de manera simultánea al paso 09 de aceptación, la notificación de la aceptación de la anulación de una solicitud de cambio C2 recibida con anterioridad.
- **Paso 11:** El distribuidor envía al comercializador saliente, de manera simultánea al paso 02 de aceptación de la solicitud C2, la notificación de la aceptación de una solicitud de cambio de comercializador con cambios contractuales.
- **Paso 12:** El distribuidor notifica al comercializador saliente, de manera simultánea al paso 04 de rechazo, el rechazo de una solicitud de cambio de comercializador con cambios contractuales como consecuencia de las actuaciones en campo.

## 7. Formatos de comunicación electrónica

En el sitio “Cambio de Comercializador” de la página web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) se publican los formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores. El formato de los ficheros de intercambio para ejecutar un cambio de comercializador con modificaciones en el contrato de acceso (C2) consta además de los siguientes documentos contenidos en el sitio de la Web referido anteriormente:

1. Tablas explicativas o descriptoras de los campos contenidos en los ficheros de intercambio (documento Excel): “*CNMC - E - Proceso C2 AAAA.MM.DD.xls*” en el que se explica el formato de los ficheros de intercambio C2 y se estructura de la siguiente manera:
  - Cada pestaña del documento resume un paso del flujograma del anexo e incluye: el nombre de todos los campos contenidos en el mensaje, una breve descripción de cada campo, las condiciones que sobre el campo se definen a nivel de la estructura de los ficheros de intercambio XSD, las condiciones sobre el campo que se definen a nivel distribuidor (comunes para todos los distribuidores), el carácter obligatorio u opcional del campo, el formato del propio campo y por último, para todos aquellos campos que se informan a través de los valores definidos en una tabla maestra, se especifica el número de la tabla maestra en cuestión.

- En la cabecera de cada pestaña se encuentra la referencia al mensaje o fichero de intercambio XSD que se describe.
2. Los ficheros de intercambio XSD que corresponden a cada paso del flujograma y a cada pestaña del documento Excel descriptor de los campos.
  3. Tablas maestras (documento Word de tablas maestras): “CNMC - E - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc”. Estas tablas contienen los valores definidos para informar un campo en cuestión de los ficheros de intercambio.

A continuación se detallan los nombres de los ficheros XSD que deben ser utilizados en cada paso del proceso C2:

Paso del Flujograma	Mensaje o fichero XSD	Descripción del mensaje
01	CambiodeComercializadorConCambios.xsd	Comunicación de cambio de comercializador
02	AceptacionCambiodeComercializadorConCambios.xsd	Respuesta a comunicación de cambio (aceptación)
	Rechazo.xsd	Respuesta a comunicación de cambio (rechazo)
03	IncidenciasATRDistribuidor.xsd	Comunicación de incidencias en las actuaciones en el EdM (Equipo de Medida)
04	Rechazo.xsd	Rechazo como consecuencia de las actuaciones en campo
05	ActivacionCambiodeComercializadorConCambios.xsd	Activación del cambio de comercializador con cambio de condiciones contractuales
06	ActivacionComercializadorSaliente.xsd	Activación del cambio realizado a comercializador saliente
08	AnulacionSolicitud.xsd	Anulación del cambio
09	AceptacionAnulacion.xsd	Respuesta a comunicación de anulación (aceptación)
	Rechazo.xsd	Respuesta a comunicación de anulación (rechazo)
10	AceptacionAnulacion.xsd	Anulación de la baja a comercializador saliente
11	AceptacionCambiodeComercializadorSaliente.xsd	Respuesta a comunicación de cambio (aceptación) a la saliente
12	RechazoCambiodeComercializadorSaliente.xsd	Respuesta de rechazo tras actuaciones en campo a la saliente

La información relativa a los flujogramas, tablas maestras, tablas explicativas o descriptoras, y ficheros XSD, se mantendrá permanentemente actualizada en la página Web de la CNMC.

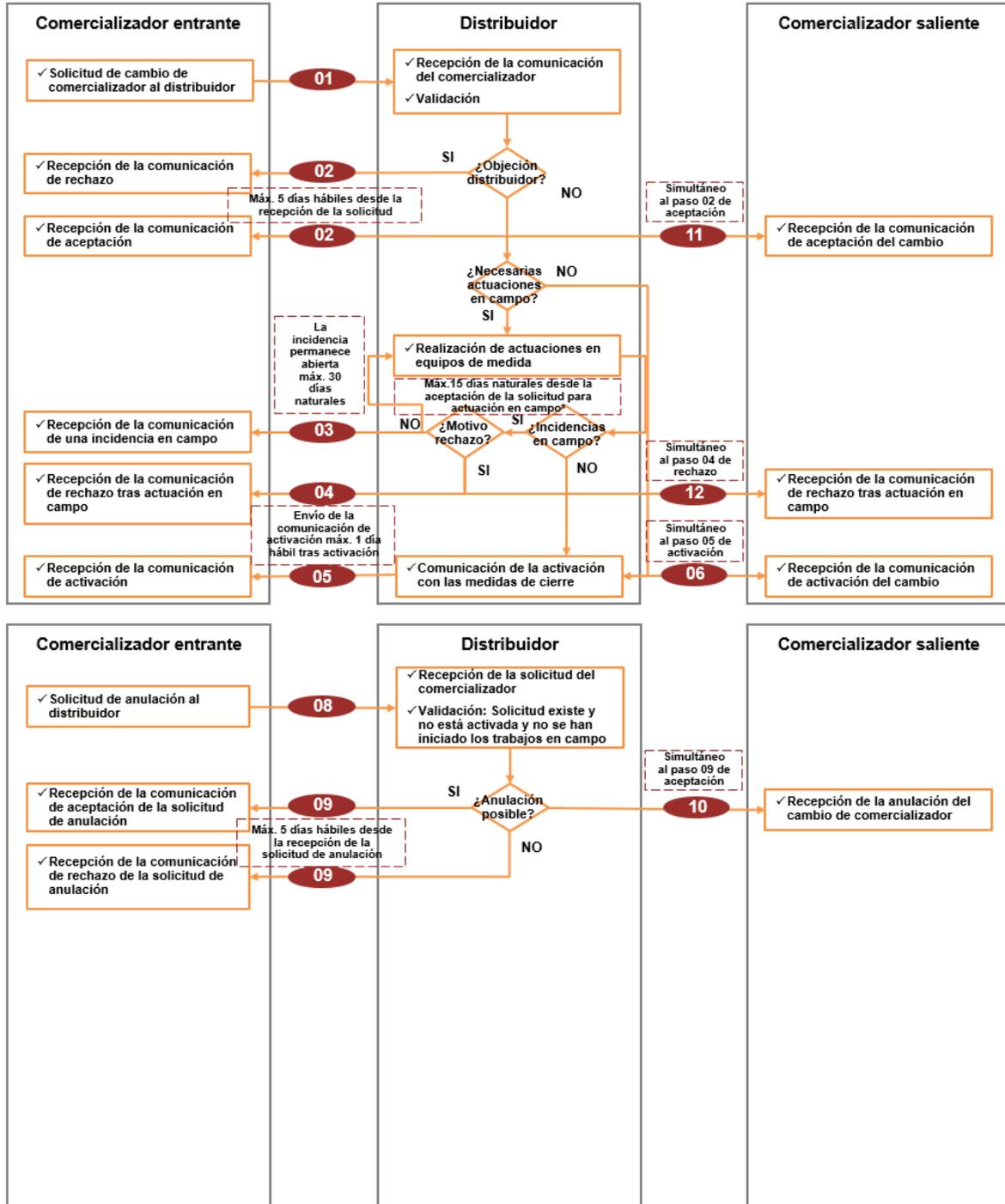
## 8. Motivos de rechazo y motivos de incidencia

En los procesos de cambio de comercializador con modificaciones en el contrato de acceso, el distribuidor deberá utilizar los motivos de rechazo que

son de aplicación al proceso C2, de entre los recogidos en la tabla 27 en el documento denominado “CNMC - E - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc” de los Formatos de Comunicación para el Sector Eléctrico, que se encuentra publicado en el apartado “Formatos de los ficheros de intercambio de electricidad” dentro del área “Cambio de Comercializador” de la Web de la CNMC.

El distribuidor podrá abrir una incidencia en campo por alguno de los motivos descritos en la tabla 28 en el documento denominado “CNMC - E - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc” de los Formatos de Comunicación para el Sector Eléctrico, que se encuentra publicado en el apartado “Formatos de los ficheros de intercambio de Electricidad” dentro del área “Cambio de Comercializador” de la Web de la CNMC. La incidencia podrá permanecer abierta por un plazo máximo de 30 días naturales, pasado ese tiempo sin que se hubiera subsanado se generará un rechazo.

**ANEXO: FLUJOGRAMAS PROCESO C2**



\*Excepto si se abre una incidencia. En ese caso, primará el deseo del consumidor a extender el periodo de los trabajos en campo para solucionar una incidencia y evitar el rechazo. La incidencia se podrá subsanar en un periodo máximo de 30 días naturales. De lo contrario, se rechazará.

## **e) Formato del fichero D1: Notificación de cambios en el punto de suministro**

---

<b>Control de revisiones</b>		
<b>Edición</b>	<b>Fecha</b>	<b>Observaciones</b>
1.0	20.12.2016	Creación

## 1. Objeto

Este documento tiene por objeto definir el formato de los ficheros de intercambio para notificar cambios que afecten al punto de suministro en el sector de energía eléctrica. Esta información la facilita el distribuidor de la red a la que está conectado el punto de suministro al comercializador titular del contrato de suministro en el punto en cuestión. Este proceso también se denomina D1.

El formato define el flujo de comunicaciones o mensajes que se intercambian los agentes afectados, los plazos establecidos para el envío de los mensajes así como, los ficheros de comunicación electrónica que deben utilizar para transmitir cada mensaje y notificar algún cambio en el punto de suministro indicado en el párrafo anterior.

El formato de los ficheros de intercambio se establece al amparo de lo dispuesto en la Disposición Adicional tercera del Real Decreto 1074/2015, de 27 de noviembre.

## 2. Definiciones

A continuación se incluyen las definiciones de aplicación al presente documento:

- **Paso:** Cada uno de los mensajes definidos en el flujo de comunicaciones y representado en el flujograma.
- **Comercializador:** Es el titular del contrato de suministro de energía que recibe la notificación de un cambio que afecta al punto de suministro objeto del contrato de suministro.
- **Distribuidor:** Es el propietario de la red de distribución en la que se sitúa en general el punto de suministro, el sujeto que factura las tarifas de acceso, el encargado del sistema de información de los puntos de suministro, y el encargado de la lectura de los consumo excepto para los tipos de punto de suministro 1 y 2 en los que el encargado de la lectura es el Operador del Sistema. El distribuidor es el emisor de la notificación del cambio que afecta al punto de suministro conectado a su red.

## 3. Ámbito de aplicación

El formato del fichero de intercambio D1 es de aplicación al proceso de notificación de cambios que afecten a un punto de suministro en el sector de energía eléctrica. La naturaleza del cambio puede ser diversa. Afecta a un mensaje de intercambio de información entre el distribuidor y el comercializador.

#### 4. Formato de los ficheros

El formato del fichero de intercambio D1, notificación de cambios, consta de un único paso:

- **Paso 01:** Envío por el distribuidor al comercializador (titular del contrato de suministro en el punto en cuestión) de la notificación del cambio que afecta a un punto de suministro conectado a su red.

#### 5. Flujograma

Se adjuntan como anexo el flujograma correspondiente al formato del fichero de intercambio D1.

#### 6. Plazos de aplicación

En el proceso de la notificación de los cambios que afectan a un punto de suministro por el distribuidor al comercializador no se encuentran regulados, con carácter general, plazos de aplicación. Según la naturaleza del cambio que afecta al punto de suministro, la regulación puede establecer plazos diversos.

#### 7. Formatos de comunicación electrónica

En el sitio “Cambio de Comercializador” de la página web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) se publican los formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores. El formato de los ficheros de intercambio para notificar un cambio en el punto de suministro (D1) consta además de los siguientes documentos contenidos en el sitio de la Web referido anteriormente:

1. Tablas explicativas o descriptoras de los campos contenidos en los ficheros de intercambio (documento Excel): “CNMC - E - Proceso D1 AAAA.MM.DD.xls” en el que se explica el formato de los ficheros de intercambio D1 y se estructura de la siguiente manera:
  - Cada pestaña del documento resume un paso del flujograma del anexo e incluye: el nombre de todos los campos contenidos en el mensaje, una breve descripción de cada campo, las condiciones que sobre el campo se definen a nivel de la estructura de los ficheros de intercambio XSD, las condiciones sobre el campo que se definen a nivel distribuidor (comunes para todos los distribuidores), el carácter obligatorio u opcional del campo, el formato del propio campo y por último, para todos aquellos campos que se informan a través de los valores definidos en una

tabla maestra, se especifica el número de la tabla maestra en cuestión.

- En la cabecera de cada pestaña se encuentra la referencia al mensaje o fichero de intercambio XSD que se describe.
2. Los ficheros de intercambio XSD que corresponden a cada paso del flujograma y a cada pestaña del documento Excel descriptor de los campos.
  
  3. Tablas maestras (documento Word de tablas maestras): “CNMC - E - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc”. Estas tablas contienen los valores definidos para informar un campo en cuestión de los ficheros de intercambio.

A continuación se detalla el nombre del fichero XSD que debe ser utilizado en el paso 01 del proceso D1:

Paso del Flujograma	Mensaje o fichero XSD	Descripción del mensaje
01	NotificacionCambiosATRDesdeDistribuidor.xsd	Envío de la notificación del cambio que afecta al punto de suministro

La información relativa a los flujogramas, tablas maestras, tablas explicativas o descriptoras, y ficheros XSD, se mantendrá permanentemente actualizada en la página Web de la CNMC.

## ANEXO: FLUJOGRAMAS PROCESO D1



## **f. Formato del fichero F1: Facturación de los peajes de acceso y otros conceptos regulados**

---

<b>Control de revisiones</b>		
<b>Edición</b>	<b>Fecha</b>	<b>Observaciones</b>
1.0	20.12.2016	Creación

## 1. Objeto

Este documento tiene por objeto definir el formato de los ficheros de intercambio para ejecutar la facturación de peaje de acceso y otros conceptos regulados en el sector de energía eléctrica. Esta información se la facilita el distribuidor de la red a la que está conectado el punto de suministro al comercializador titular del contrato de suministro en el punto en cuestión y que contrata el peaje de acceso con el distribuidor en nombre del consumidor (en adelante, F1).

El formato define el flujo de comunicaciones o mensajes que se intercambian los agentes afectados, los plazos establecidos para el envío de los mensajes así como, los ficheros de comunicación electrónica que deben utilizar para transmitir cada mensaje y ejecutar la facturación del peaje de acceso y otros conceptos regulados indicada en el párrafo anterior.

El formato de los ficheros de intercambio se establece al amparo de lo dispuesto en la Disposición Adicional tercera del Real Decreto 1074/2015, de 27 de noviembre.

## 2. Definiciones

A continuación se incluyen las definiciones de aplicación al presente documento:

- **Paso:** Cada uno de los mensajes definidos en el flujo de comunicaciones y representado en el flujograma.
- **Comercializador:** El comercializador es el agente que contrata el acceso con el distribuidor en nombre del consumidor y recibe la información del distribuidor sobre la facturación del peaje de acceso y otros conceptos regulados del punto de suministro.
- **Distribuidor:** Es el propietario de la red de distribución en la que se sitúa en general el punto de suministro, el sujeto que factura las tarifas de acceso, el encargado del sistema de información de los puntos de suministro, y el encargado de la lectura de los consumo excepto para los tipos de punto de suministro 1 y 2 en los que el encargado de la lectura es el Operador del Sistema. El distribuidor, por tanto, es el receptor de los datos de lectura que le remite el comercializador.

## 3. Ámbito de aplicación

El formato del fichero de intercambio F1 es de aplicación al proceso de facturación del peaje de acceso y otros conceptos regulados y afecta a un mensaje o fichero que envía el distribuidor al comercializador en el sector de energía eléctrica.

#### 4. Formato de los ficheros

El formato del fichero de intercambio F1, facturación del peaje de acceso y otros conceptos regulados, consta de un único paso:

- **Paso 01:** Envío por el distribuidor al comercializador de la información sobre facturación del peaje de acceso y otros conceptos regulados que afectan a un punto de suministro conectado a su red y para el que el comercializador a contratado en nombre del consumidor el peaje de acceso con el distribuidor.

#### 5. Flujograma

Se adjuntan como anexo el flujograma correspondiente al formato de fichero de intercambio F1.

#### 6. Plazos de aplicación

En el proceso de envío del mensaje de facturación por el distribuidor al comercializador no se encuentran regulados plazos de aplicación.

#### 7. Formatos de comunicación electrónica

En el sitio “Cambio de Comercializador” de la página web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) se publican los formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores. El formato de los ficheros de intercambio para facturar el peaje de acceso y otros conceptos regulados (F1) consta además de los siguientes documentos contenidos en el sitio de la Web referido anteriormente:

1. Tablas explicativas o descriptoras de los campos contenidos en los ficheros de intercambio (documento Excel): “CNMC - E - Proceso F1 AAAA.MM.DD.xls” en el que se explica el formato de los ficheros de intercambio F1 y se estructura de la siguiente manera:
  - Cada pestaña del documento resume un paso del flujograma del anexo e incluye: el nombre de todos los campos contenidos en el mensaje, una breve descripción de cada campo, las condiciones que sobre el campo se definen a nivel de la estructura de los ficheros de intercambio XSD, las condiciones sobre el campo que se definen a nivel distribuidor (comunes para todos los distribuidores), el carácter obligatorio u opcional del campo, el formato del propio campo y por último, para todos aquellos

campos que se informan a través de los valores definidos en una tabla maestra, se especifica el número de la tabla maestra en cuestión.

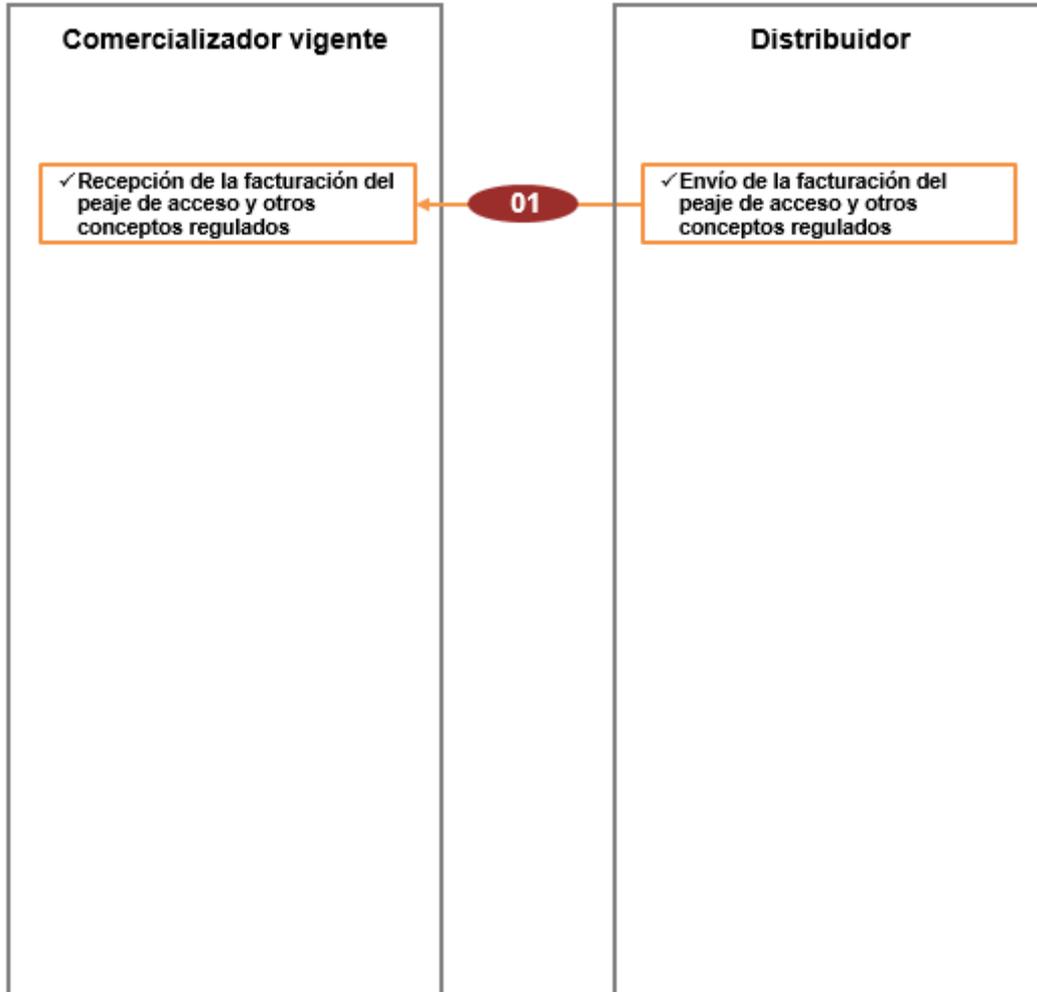
- En la cabecera de cada pestaña se encuentra la referencia al mensaje o fichero de intercambio XSD que se describe.
2. Los ficheros de intercambio XSD que corresponden a cada paso del flujograma y a cada pestaña del documento Excel descriptor de los campos.
  3. Tablas maestras (documento Word de tablas maestras): “CNMC - E - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc”. Estas tablas contienen los valores definidos para informar un campo en cuestión de los ficheros de intercambio.

A continuación se detalla el nombre del fichero XSD que debe ser utilizado en el paso 01 del proceso F1:

Paso del Flujograma	Mensaje o fichero XSD	Descripción del mensaje
01	Facturacion.xsd	Envío de la información sobre la facturación del peaje de acceso y otros conceptos regulados del distribuidor al comercializador.

La información relativa a los flujogramas, tablas maestras, tablas explicativas o descriptoras, y ficheros XSD, se mantendrá permanentemente actualizada en la página Web de la CNMC.

## ANEXO: FLUJOGRAMAS PROCESO F1



## **g. Formato del fichero M1: Modificación en el contrato de acceso**

---

<b>Control de revisiones</b>		
<b>Edición</b>	<b>Fecha</b>	<b>Observaciones</b>
1.0	20.12.2016	Creación

## 1. Objeto

Este documento tiene por objeto definir el formato de los ficheros de intercambio para ejecutar una modificación en el contrato de acceso (i.e. aumento o disminución de la potencia contratada, cambio de titular del contrato, etc.) en el sector de energía eléctrica (en adelante, M1).

El formato define el flujo de comunicaciones o mensajes que se intercambian los agentes afectados, los plazos establecidos para el envío de los mensajes así como, los ficheros de comunicación electrónica que deben utilizar para transmitir cada mensaje y ejecutar una modificación en el contrato de acceso indicado en el párrafo anterior.

El formato de los ficheros de intercambio se establece al amparo de lo dispuesto en la Disposición Adicional tercera del Real Decreto 1074/2015, de 27 de noviembre.

## 2. Definiciones

A continuación se incluyen las definiciones de aplicación al presente documento:

- **Paso:** Cada uno de los mensajes definidos en el flujo de comunicaciones y representado en el flujograma.
- **Comercializador:** A los efectos del presente formato, es el suministrador de energía activo en un punto de suministro que solicita al distribuidor las modificaciones de los parámetros de la contratación del acceso.
- **Distribuidor:** Es el propietario de la red de distribución en la que se sitúa en general el punto de suministro, el sujeto que factura las tarifas de acceso, el encargado del sistema de información de los puntos de suministro, y el encargado de la lectura de los consumo excepto para los tipos de punto de suministro 1 y 2 en los que el encargado de la lectura es el Operador del Sistema. El distribuidor, por tanto, realiza gestiones imprescindibles para la tramitación de las modificaciones de los parámetros de la contratación del acceso.
- **Validaciones de formato:** Comprobaciones formales que realiza el distribuidor sobre la solicitud de modificación del contrato de acceso al efecto de verificar que la mensajería XML (*eXtensible Markup Language*, o lenguaje de anotación extensible<sup>11</sup>) utilizada se corresponde con la definición dada en la estructura básica del XSD (*XML Schema Definition*

---

<sup>11</sup> Es un lenguaje de marcas desarrollado por el *World Wide Web Consortium -W3C-* utilizado para almacenar y transmitir datos en forma legible.

lenguaje de esquema utilizado para describir la estructura y las restricciones de los contenidos de los documentos XML). Estas validaciones de formato se realizarán sobre el total del contenido del mensaje XML independientemente del carácter obligatorio u opcional de los campos que contiene el mensaje. Si un mensaje XML no supera la validación de formato no entra en los sistemas del distribuidor.

- **Validaciones de contenido:** Comprobaciones que realiza el distribuidor sobre el contenido de la solicitud de modificación para verificar que se cumplan los requerimientos específicos del proceso y comunes para todos los distribuidores (p.ej.: contenido mínimo obligatorio de la solicitud). También se denominan validaciones cruzadas.
- **Solicitud aceptada:** Solicitud de proceso M1 que pasa el filtro de las validaciones de formato y de contenido del distribuidor sobre las cuales el mismo asume un compromiso de activación sujeto a las limitaciones técnicas del proceso. En caso de modificaciones administrativas (a excepción del cambio de titularidad sin subrogación) la aceptación supone la activación.
- **Solicitud rechazada:** Solicitud de proceso M1 que pasa el filtro de las validaciones de formato del distribuidor pero que no supera las validaciones de contenido.
- **Solicitud activada:** Las modificaciones del contrato del acceso toman efecto en el comercializador vigente.
- **Solicitud anulada:** Solicitud previa de algún proceso de contratación que se cancela. Es decir, con la anulación se para el proceso de contratación, el cual no se llega a activar.

Si la solicitud de modificación del contrato de acceso no ha sido activada y los trabajos en campo para activar la modificación no se han iniciado, la solicitud de modificación contractual es anulable. De lo contrario, se rechazará la solicitud de anulación.

- **Incidencia:** Salvedad técnica identificada en campo y que para su solución requiere de la acción del consumidor.
- **Trabajos en campo:** Actuaciones de carácter técnico desarrolladas por el distribuidor en el punto de suministro para modificar el contrato de acceso. Si como consecuencia de estos trabajos el distribuidor comprueba la imposibilidad de realizar la modificación contractual requerida, procederá a realizar un rechazo en campo.

### 3. Ámbito de aplicación

El formato de los ficheros de intercambio M1 es de aplicación a las solicitudes de modificación en el contrato del acceso. Afecta a una serie de ficheros de intercambio de información entre el comercializador vigente en un punto de

suministro y el distribuidor que tienen por objeto realizar modificaciones que afecten a los parámetros de contratación del acceso.

#### 4. Formato de los ficheros

El formato de los ficheros de intercambio para ejecutar una modificación del contrato de acceso para un punto de suministro, consta de los siguientes pasos:

- **Paso 01:** Envío de la solicitud de modificación por el comercializador al distribuidor.

En la solicitud, el comercializador especificará a través de la selección de un valor de una tabla maestra estandarizada la opción de activación que desee (i.e. fecha fija<sup>12</sup>, ciclo de lectura, etc.).

- **Paso 02 (solicitud aceptada):** No existe objeción del distribuidor (la solicitud pasa las validaciones de formato y contenido), por tanto el distribuidor envía el mensaje de aceptación de la solicitud de modificación al comercializador.

En caso de modificaciones administrativas, a excepción del cambio de titularidad sin subrogación, la aceptación supone la activación de la modificación y no requiere un paso 05 de activación. Para el resto de casos, en este paso 02 de aceptación, el distribuidor especificará al comercializador la fecha de activación prevista. Esta fecha de activación prevista es la mejor estimación del distribuidor en el momento de la aceptación y en la medida de lo posible, deberá respetar la opción solicitada por el comercializador.

Si la fecha de activación prevista por el distribuidor no coincide con la solicitada por el comercializador, el distribuidor especificará a través de la selección de un valor de una tabla maestra estandarizada el motivo de la modificación.

- **Paso 02 (solicitud rechazada):** Existe objeción por el distribuidor (la solicitud pasa las validaciones de formato pero no las de contenido), por tanto el distribuidor envía el mensaje de rechazo de la solicitud de modificación al comercializador.
- **Paso 03:** Comunicación de incidencia en campo por el distribuidor al comercializador.

---

<sup>12</sup> Para las tarifas de acceso en baja tensión sin telemedida para las que no existe una metodología de estimación de la medida, el cambio de titular sin subrogación se podrá solicitar además de a ciclo, en la fecha fija deseada o cuanto antes. Con posterioridad, el distribuidor procederá a realizar un prorrateo de la lectura real de ciclo semejante al realizado en los cambios de comercializador.

- **Paso 04:** Comunicación del rechazo de la solicitud de modificación por el distribuidor al comercializador como consecuencia de las actuaciones en campo.
- **Paso 05:** Mensaje de activación de la modificación remitido por el distribuidor al comercializador.
- **Paso 06:** Solicitud de anulación del proceso de modificación enviada por el comercializador al distribuidor.
- **Paso 07 (solicitud aceptada):** Comunicación de la aceptación de la anulación del proceso de modificación por parte del distribuidor.
- **Paso 07 (solicitud rechazada):** Comunicación del rechazo de la anulación del proceso de modificación por parte del distribuidor.

## 5. Flujograma

Se adjuntan como anexo los flujogramas correspondientes al formato del fichero de intercambio M1.

## 6. Plazos de aplicación

Todas y cada una de las fases del proceso de modificación de los parámetros de la contratación del acceso deberán llevarse a cabo en el menor tiempo posible.

Con carácter general, se respetará la fecha solicitada por el comercializador en la solicitud de modificación.

En el proceso de modificación de los parámetros del contrato de acceso serán de aplicación los siguientes plazos supeditados a la realización de los trabajos en campo si fueran necesarios.

Estos trabajos en campo deberán efectuarse en un plazo máximo de 15 días naturales:

- **Paso 01:** El comercializador vigente tramitará el envío de la solicitud de modificación al distribuidor en el menor tiempo posible. La solicitud incluirá la fecha en la que se deberá activar la modificación. Esta fecha de activación estará supeditada a la realización de los trabajos en campo.
- **Paso 02 (solicitud aceptada):** El distribuidor envía la comunicación de la aceptación de la solicitud al comercializador vigente en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud. En caso de solicitudes de modificaciones contractuales administrativas, a excepción del cambio de titular sin subrogación, el paso 02 supondrá la activación.

- **Paso 02 (solicitud rechazada):** El distribuidor envía la comunicación del rechazo de la solicitud al comercializador vigente en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- **Paso 03:** El distribuidor envía lo antes posible la comunicación de incidencia al comercializador entrante. Una incidencia se podrá dejar abierta por un periodo de 30 días naturales, pasado este periodo sin haber sido subsanada, se generará un rechazo automático.
- **Paso 04:** El distribuidor envía lo antes posible la comunicación del rechazo de la solicitud M1 al comercializador vigente como consecuencia de las actuaciones en campo y en cualquier caso, si no se abre una incidencia en campo, dentro del plazo máximo de 15 días naturales desde la aceptación de la solicitud para los trabajos en campo (salvo que el comercializador haya solicitado la activación de la modificación en una fecha fija posterior a esos 15 días naturales). Si se rechaza en campo por la imposibilidad de subsanar una incidencia en campo, este rechazo se enviará en un plazo máximo de 30 días naturales desde la apertura de la incidencia.
- **Paso 05 (solicitud activada):** El distribuidor envía al comercializador vigente el mensaje de activación de la modificación de los parámetros del contrato de acceso en un plazo máximo de 1 día hábil desde la activación.
- **Paso 06:** El comercializador vigente envía lo antes posible al distribuidor la solicitud de anulación de la modificación de los parámetros del contrato de acceso.
- **Paso 07 (solicitud aceptada):** Si la solicitud de modificación no ha sido activada y los trabajos en campo no han sido iniciados, el distribuidor envía al comercializador vigente en el plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud de anulación, la notificación de la aceptación de la solicitud de anulación de la modificación del contrato de acceso.
- **Paso 07 (solicitud rechazada):** Si la solicitud de modificación ya ha sido activada o los trabajos en campo han sido iniciados, el distribuidor envía al comercializador vigente en el plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud de anulación, la notificación del rechazo de la modificación de los parámetros del contrato de acceso.

## 7. Formatos de comunicación electrónica

En el sitio “Cambio de Comercializador” de la página web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) se publican los formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores. El formato de los ficheros de intercambio para una

modificación en el contrato de acceso (M1) consta además de los siguientes documentos contenidos en el sitio de la Web referido anteriormente:

1. Tablas explicativas o descriptoras de los campos contenidos en los ficheros de intercambio (documento Excel): “CNMC - E - Proceso M1 AAAA.MM.DD.xls” en el que se explica el formato de los ficheros de intercambio M1 y se estructura de la siguiente manera:
  - Cada pestaña del documento resume un paso del flujograma del anexo e incluye: el nombre de todos los campos contenidos en el mensaje, una breve descripción de cada campo, las condiciones que sobre el campo se definen a nivel de la estructura de los ficheros de intercambio XSD, las condiciones sobre el campo que se definen a nivel distribuidor (comunes para todos los distribuidores), el carácter obligatorio u opcional del campo, el formato del propio campo y por último, para todos aquellos campos que se informan a través de los valores definidos en una tabla maestra, se especifica el número de la tabla maestra en cuestión.
  - En la cabecera de cada pestaña se encuentra la referencia al mensaje o fichero de intercambio XSD que se describe.
2. Los ficheros de intercambio XSD que corresponden a cada paso del flujograma y a cada pestaña del documento Excel descriptor de los campos.
3. Tablas maestras (documento Word de tablas maestras): “CNMC - E - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc”. Estas tablas contienen los valores definidos para informar un campo en cuestión de los ficheros de intercambio.

A continuación se detallan los nombres de los ficheros XSD que deben ser utilizados en cada paso del proceso M1:

Paso del Flujograma	Mensajes o ficheros XSD	Descripción del mensaje
01	ModificacionDeATR.xsd	Solicitud de modificación de contrato ATR
02	AceptacionModificacionDeATR.xsd	Respuesta a solicitud de modificación. Aceptación(comentarios e incidencias)
	Rechazo.xsd	Respuesta a solicitud de modificación. Rechazo (comentarios e incidencias)
03	IncidenciasATRDistribuidor.xsd	Comunicación de incidencias en las actuaciones EdM (Equipo de Medida)
04	Rechazo.xsd	Rechazo como consecuencia de las actuaciones en campo
05	ActivacionModificacionDeATR.xsd	Activación de la modificación realizada y envío

Paso del Flujograma	Mensajes o ficheros XSD	Descripción del mensaje
		de contrato
06	AnulacionSolicitud.xsd	Anulación de la solicitud
07	AceptacionAnulacion.xsd	Respuesta a comunicación de anulación (aceptación)
	Rechazo.xsd	Respuesta a comunicación de anulación (rechazo)

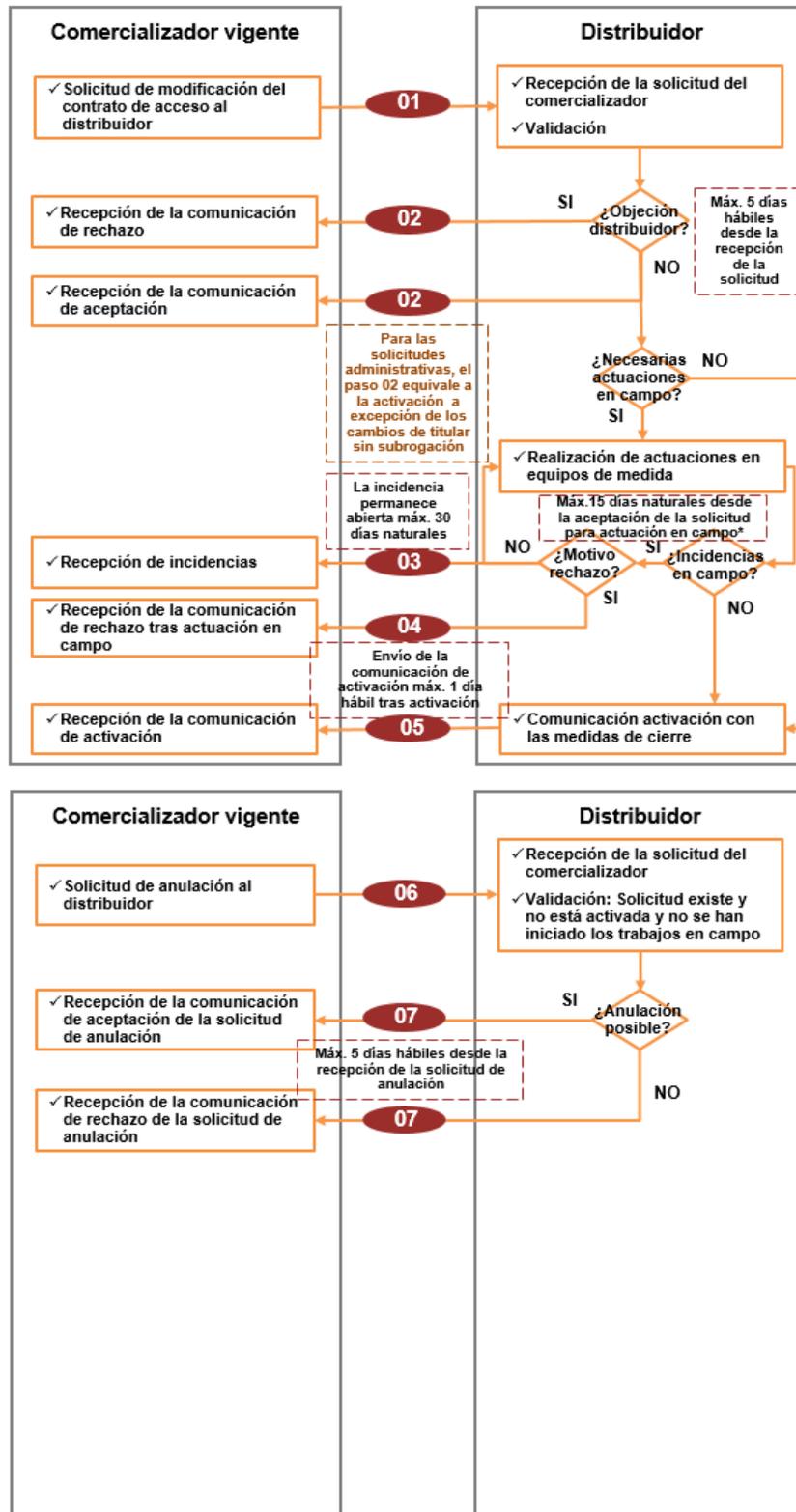
La información relativa a los flujogramas, tablas maestras, tablas explicativas o descriptoras, y ficheros XSD, se mantendrá permanentemente actualizada en la página Web de la CNMC.

## 8. Motivos de Rechazo y motivos de Incidencia

En el proceso de modificación del contrato de acceso, el distribuidor deberá utilizar los motivos de rechazo que son de aplicación al proceso M1, de entre los recogidos en la tabla 27 en el documento denominado “CNMC - E - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc” de los Formatos de Comunicación para el Sector Eléctrico, que se encuentra publicado en el apartado “Formatos de los ficheros de intercambio de electricidad” dentro del área “Cambio de Comercializador” de la Web de la CNMC.

El distribuidor podrá abrir una incidencia en campo por alguno de los motivos descritos en la tabla 28 en el documento denominado “CNMC - E - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc” de los Formatos de Comunicación para el Sector Eléctrico, que se encuentra publicado en el apartado “Formatos de los ficheros de intercambio de Electricidad” dentro del área “Cambio de Comercializador” de la Web de la CNMC. La incidencia podrá permanecer abierta por un plazo máximo de 30 días naturales, pasado ese tiempo sin que se hubiera subsanado se generará un rechazo

**ANEXO: FLUJOGRAMAS PROCESO M1**



\*Excepto si se abre una incidencia. En ese caso, primará el deseo del consumidor a extender el periodo de los trabajos en campo para solucionar una incidencia y evitar el rechazo. La incidencia se podrá subsanar en un periodo máximo de 30 días naturales. De lo contrario, se rechazará.

## **h. Formato del fichero Q1: Saldos y lecturas de consumidores con peaje directo**

---

<b>Control de revisiones</b>		
<b>Edición</b>	<b>Fecha</b>	<b>Observaciones</b>
1.0	20.12.2016	Creación

## 1. Objeto

Este documento tiene por objeto definir el formato de los ficheros de intercambio para comunicar el saldo de las lecturas del contador de los puntos de suministro eléctricos cuyo titular ha contratado el acceso directamente con el distribuidor. Para estos puntos de suministro los distribuidores facilitan a los comercializadores el saldo de las lecturas para que éstos puedan realizar la facturación del suministro a los consumidores (en adelante, Q1).

El formato define el flujo de comunicaciones o mensajes que se intercambian los agentes afectados, los plazos establecidos para el envío de los mensajes así como, los ficheros de comunicación electrónica que deben utilizar para transmitir cada mensaje comunicar el saldo de las lecturas del contador de los puntos de suministro que han contratado el acceso directamente con el distribuidor indicado en el párrafo anterior.

El formato de los ficheros de intercambio se establece al amparo de lo dispuesto en la Disposición Adicional tercera del Real Decreto 1074/2015, de 27 de noviembre.

## 2. Definiciones

A continuación se incluyen las definiciones de aplicación al presente documento:

- **Paso:** Cada uno de los mensajes definidos en el flujo de comunicaciones y representado en el flujograma.
- **Comercializador:** Es el titular del contrato de suministro de energía que recibe la información de la lectura del consumidor.
- **Distribuidor:** Es el propietario de la red de distribución en la que se sitúa en general el punto de suministro, el sujeto que factura las tarifas de acceso, el encargado del sistema de información de los puntos de suministro, y el encargado de la lectura de los consumo excepto para los tipos de punto de suministro 1 y 2 en los que el encargado de la lectura es el Operador del Sistema. El distribuidor, por tanto, es el emisor de los datos de lectura que remite al comercializador.

## 3. Ámbito de aplicación

El formato del fichero de intercambio Q1 es de aplicación al proceso de saldo de lecturas en el sector de energía eléctrica, esto es, la lectura que facilita el distribuidor al comercializador de un punto de suministro cuyo titular ha contratado el acceso directamente con el distribuidor. Afecta a un mensaje de intercambio de información entre el distribuidor y el comercializador.

#### 4. Formato de los ficheros

El formato del fichero de intercambio Q1, saldos y lecturas, consta de un único paso:

- **Paso 01:** Envío por distribuidor al comercializador de la información sobre las lecturas del periodo facturado (desde - hasta) y el saldo del consumo de un punto de suministro al que suministra energía pero que ha contratado directamente el acceso con el distribuidor.

#### 5. Flujograma

Se adjuntan como anexo el flujograma correspondiente al formato del fichero de intercambio Q1.

#### 6. Plazos de aplicación

En el proceso de remisión de lecturas por el distribuidor al comercializador no se encuentran regulados plazos de aplicación.

#### 7. Formatos de comunicación electrónica

En el sitio “Cambio de Comercializador” de la página web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) se publican los formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores. El formato de los ficheros de intercambio para comunicar el saldo de las lecturas (Q1) consta además de los siguientes documentos contenidos en el sitio de la Web referido anteriormente:

1. Tablas explicativas o descriptoras de los campos contenidos en los ficheros de intercambio (documento Excel): “CNMC - E - Proceso Q1 AAAA.MM.DD.xls” en el que se explica el formato de los ficheros de intercambio Q1 y se estructura de la siguiente manera:
  - Cada pestaña del documento resume un paso del flujograma del anexo e incluye: el nombre de todos los campos contenidos en el mensaje, una breve descripción de cada campo, las condiciones que sobre el campo se definen a nivel de la estructura de los ficheros de intercambio XSD, las condiciones sobre el campo que se definen a nivel distribuidor (comunes para todos los distribuidores), el carácter obligatorio u opcional del campo, el formato del propio campo y por último, para todos aquellos campos que se informan a través de los valores definidos en una tabla maestra, se especifica el número de la tabla maestra en cuestión.

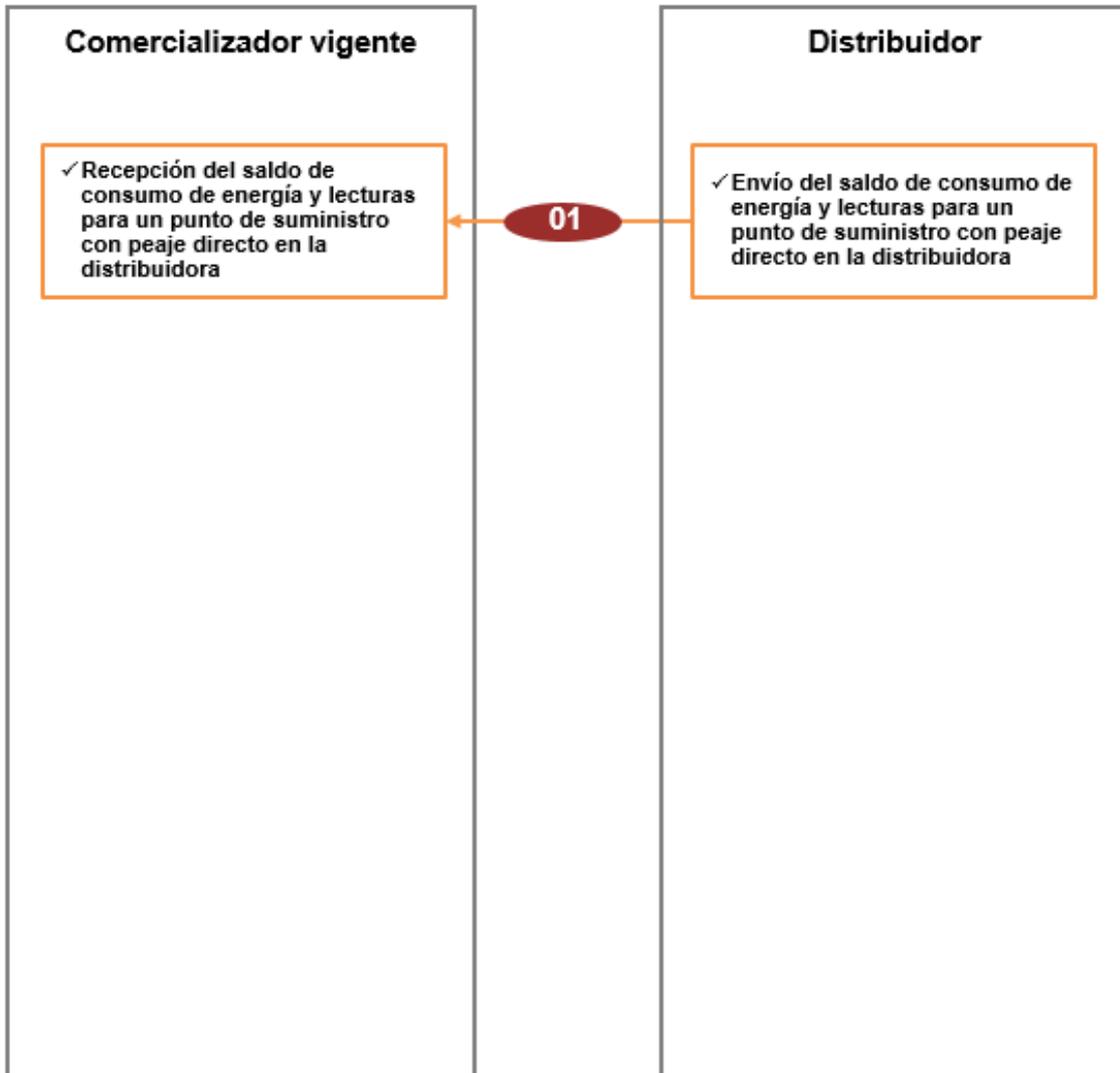
- En la cabecera de cada pestaña se encuentra la referencia al mensaje o fichero de intercambio XSD que se describe.
2. Los ficheros de intercambio XSD que corresponden a cada paso del flujograma y a cada pestaña del documento Excel descriptor de los campos.
  
  3. Tablas maestras (documento Word de tablas maestras): “CNMC - E - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc”. Estas tablas contienen los valores definidos para informar un campo en cuestión de los ficheros de intercambio.

A continuación se detalla el nombre del fichero XSD que debe ser utilizado en el paso 01 del proceso Q1:

Paso del Flujograma	Mensaje o fichero XSD	Descripción del mensaje
01	SaldoLecturasFactuación.xsd	Envío de la lectura a efectos de facturación del suministro eléctrico

La información relativa a los flujogramas, tablas maestras, tablas explicativas o descriptoras, y ficheros XSD, se mantendrá permanentemente actualizada en la página Web de la CNMC.

## ANEXO: FLUJOGRAMAS PROCESO Q1



## **i. Formato del fichero R1: Reclamaciones**

---

<b>Control de revisiones</b>		
<b>Edición</b>	<b>Fecha</b>	<b>Observaciones</b>
1.0	20.12.2016	Creación

## 1. Objeto

Este documento tiene por objeto definir el formato de los ficheros de intercambio para la gestión de las reclamaciones de los consumidores o de los propios comercializadores en el sector de energía eléctrica y que los comercializadores trasladan a la empresa distribuidora para su tramitación (en adelante, R1).

El formato define el flujo de comunicaciones o mensajes que se intercambian los agentes afectados, los plazos establecidos para el envío de los mensajes así como, los ficheros de comunicación electrónica que deben utilizar para transmitir cada mensaje y gestionar las reclamaciones que se indican en el párrafo anterior.

El formato de los ficheros de intercambio se establece al amparo de lo dispuesto en la Disposición Adicional tercera del Real Decreto 1074/2015, de 27 de noviembre.

## 2. Definiciones

A continuación se incluyen las definiciones de aplicación al presente documento:

- **Paso:** Cada uno de los mensajes definidos en el flujo de comunicaciones y representado en el flujograma.
- **Petición:** es una comunicación que un consumidor dirige a la empresa comercializadora o distribuidora para solicitarle una información o una acción sin manifestar un conflicto o desacuerdo previo entre las partes.
- **Reclamación<sup>13</sup>:** Es una comunicación que un cliente<sup>14</sup> dirige a la empresa comercializadora o distribuidora cuando se presenta un conflicto o desacuerdo entre ambos, poniendo de manifiesto los hechos y solicitando una solución o compensación. Adicionalmente, también se considerará una “reclamación” la comunicación que un comercializador dirige a un distribuidor para presentar un conflicto o desacuerdo entre ambos, por iniciativa propia, sin que dicho conflicto o desacuerdo haya sido comunicado por un cliente. En adelante cuando se hace mención a

---

<sup>13</sup> Circular 2/2016 de la CNMC sobre reclamaciones de consumidores de energía eléctrica y gas natural.

<sup>14</sup> A efectos de la Circular 2/2016, el “cliente” que plantea una reclamación al comercializador será el usuario efectivo de la energía en el punto de suministro y el “cliente” que plantea una reclamación al distribuidor será tanto el usuario efectivo de la energía en el punto de suministro, como cualquier sujeto que sin ser usuario efectivo de la energía, diferente al comercializador, presente un conflicto o desacuerdo con empresa la distribuidora

una “reclamación”, el término se refiere indistintamente a reclamación o petición ya que la gestión es homogénea.

- **Consumidor:** Es la persona física o jurídica que adquiere la energía para su propio consumo y que manifiesta su insatisfacción ante una acción u omisión de la empresa comercializadora o distribuidora.
- **Comercializador:** Es el agente que suministra la energía eléctrica al consumidor y que, en general, contrata en nombre del consumidor el acceso a la red con el distribuidor.
- **Distribuidor:** Es el propietario de la red de distribución en la que se sitúa en general el punto de suministro, el sujeto que factura las tarifas de acceso, el encargado del sistema de información de los puntos de suministro, y el encargado de la lectura de los consumo excepto para los tipos de punto de suministro 1 y 2 en los que el encargado de la lectura es el Operador del Sistema. El distribuidor, por tanto, realiza gestiones imprescindibles para la tramitación de las reclamaciones.
- **Validaciones de formato:** Comprobaciones formales que realiza el distribuidor sobre la solicitud de reclamación al efecto de verificar que la mensajería XML (*eXtensible Markup Language*, o lenguaje de anotación extensible<sup>15</sup>) utilizada se corresponde con la definición dada en la estructura básica del XSD (*XML Schema Definition* lenguaje de esquema utilizado para describir la estructura y las restricciones de los contenidos de los documentos XML). Estas validaciones de formato se realizarán sobre el total del contenido del mensaje XML independientemente del carácter obligatorio u opcional de los campos que contiene el mensaje. Si un mensaje XML no supera la validación de formato no entra en los sistemas del distribuidor.
- **Validaciones de contenido:** Comprobaciones que realiza el distribuidor sobre el contenido de la solicitud de reclamación para verificar que se cumplan los requerimientos específicos del proceso y comunes para todos los distribuidores (p.ej.: contenido mínimo obligatorio de la solicitud). También se denominan validaciones cruzadas.
- **Solicitud aceptada:** Solicitud de reclamación que pasa el filtro de las validaciones de formato y de contenido del distribuidor sobre las cual el distribuidor asume un compromiso de activación sujeto a las limitaciones técnicas del proceso.
- **Solicitud rechazada:** Solicitud de reclamación que pasa el filtro de las validaciones de formato del distribuidor pero que no supera las validaciones de contenido.

---

<sup>15</sup> Es un lenguaje de marcas desarrollado por el *World Wide Web Consortium -W3C-* utilizado para almacenar y transmitir datos en forma legible.

- **Reclamación duplicada:** Una reclamación se considerará una reclamación duplicada y podrá ser rechazada como tal si es exactamente igual a otra solicitud de reclamación pero con distinto número de solicitud. En ningún caso se considerará una reclamación duplicada ninguna de las siguientes:
  - ✓ Una reclamación con diferente origen no es una reclamación duplicada. Se tramitarán todas las reclamaciones que versen sobre la misma acción pero que tengan diferente origen.
  - ✓ Una reclamación con el mismo código de solicitud y secuencial no es una reclamación duplicada. De hecho esta solicitud de reclamación no entrará en los sistemas del distribuidor (se queda en el portal).
- **Solicitud activada:** Cierre de la reclamación por el distribuidor.
- **Solicitud de información:** Es la información que el distribuidor solicitará al comercializador necesaria para poder continuar con la gestión de la reclamación. Puede consistir en:
  - ✓ Información no definida como información mínima necesaria según el subtipo de la reclamación pero necesaria para la resolución de la misma (i.e. IBAN).
  - ✓ Información necesaria para poder retipificar la reclamación
  - ✓ Información contenida en algún campo mínimo obligatorio que ha superado las validaciones de formato pero que no es coherente (i.e. ES0000000000000000000000)
- **Comunicación intermedia:** Es la información intermedia que el distribuidor comunica al comercializador y que no espera un mensaje de contestación. Puede consistir en:
  - ✓ La comunicación de un cambio de tipo / subtipo de la reclamación por parte del distribuidor (retipificación) que permite continuar con la gestión de la reclamación sin necesidad de rechazo de la misma.
  - ✓ Cualquier otro tipo de información intermedia proporcionada por el distribuidor que pueda ser de interés para el comercializador o para el consumidor.
- **Retipificación:** comunicación intermedia (anteriormente definida) del distribuidor al comercializador de una corrección en el tipo/subtipo aplicado a la reclamación.

### 3. **Ámbito de aplicación**

El formato de los ficheros de intercambio R1 es de aplicación al proceso de reclamaciones en el sector de energía eléctrica. Afecta a una serie de ficheros

de intercambio de información entre el comercializador y el distribuidor que tienen por objeto realizar las actuaciones necesarias para la resolución de una reclamación o la gestión de una petición.

#### 4. Formato de los ficheros

El formato de los ficheros de intercambio para gestionar una reclamación consta de los siguientes pasos:

- **Paso 01:** Envío de la solicitud de reclamación del comercializador al distribuidor. El comercializador clasificará la reclamación según una clasificación estándar y homogénea entre los agentes. Adicionalmente y según la clasificación de la reclamación, el comercializador deberá informar en este paso 01 una serie de campos mínimos obligatorios y necesarios para que el distribuidor pueda tramitar la reclamación.
- **Paso 02 (solicitud aceptada):** No hay objeción del distribuidor a la solicitud de reclamación (la solicitud pasa las validaciones de formato y contenido), por tanto el distribuidor envía el mensaje de aceptación de la solicitud al comercializador.
- **Paso 02 (solicitud rechazada):** Sí hay objeción por el distribuidor a la solicitud de reclamación (la solicitud pasa las validaciones de formato pero no las de contenido), por tanto el distribuidor envía el mensaje de rechazo de la solicitud al comercializador indicando el motivo de rechazo.
- **Paso 03:** Mensaje de comunicación del distribuidor al comercializador para realizar una comunicación intermedia o para realizar una solicitud de información adicional.

- **Paso 03 de comunicación de información:**

El distribuidor enviará al comercializador un paso 03 de comunicación de información cuando sea oportuno. El paso 03 de comunicación de información no espera una contestación con un paso 04 por parte del comercializador.

La comunicación de información se puede desencadenar por los siguientes motivos.

- **Comunicación de información:** El distribuidor comunica al comercializador información sobre el proceso de tramitación de la reclamación que entiende que puede ser de la utilidad del comercializador en aras de dar una adecuada atención al consumidor.
- **Comunicación de retipificación:** Si el distribuidor entiende que la subtipología informada por el comercializador es errónea pero la solicitud ya contiene la

información mínima necesaria para tramitar la reclamación según la nueva tipología, el distribuidor comunicará la retipificación con un paso 03 de comunicación de retipificación y continuar con la tramitación de la reclamación.

○ **Paso 03 de solicitud de información**

El distribuidor enviará al comercializador un paso 03 de solicitud de información. El comercializador recibirá el paso 03 y devolverá la información solicitada con un paso 04.

Si el comercializador no envía al distribuidor la información necesaria en un plazo máximo de 20 días naturales desde el envío del paso 03, el distribuidor podrá cerrar la reclamación enviando un paso 05 con el resultado de “no gestionable”.

Una vez enviado un paso 03 de solicitud de información al comercializador, el distribuidor podrá enviar un nuevo paso 03 de solicitud de información adicional siempre que el comercializador hubiese remitido al distribuidor la información requerida en el paso 03 con un paso 04.

Si el comercializador no es capaz de conseguir toda la información requerida por el distribuidor. Así lo hará constar en el campo comentarios del paso 04.

La solicitud de información adicional se puede desencadenar por los siguientes motivos.

▪ **Solicitud de información necesaria para la retipificación:**

Si el distribuidor entiende que la subtipología informada por el comercializador es errónea pero la solicitud de reclamación (paso 01) no contiene la información mínima necesaria para tramitar la reclamación según la nueva tipología, el distribuidor solicitará un paso 03 de solicitud de información necesaria para la retipificación.

Una vez, recibida del comercializador la información necesaria para retipificar, el distribuidor enviará un paso 03 de comunicación de retipificación.

En ningún caso una reclamación se podrá cerrar con un paso 05, por mal tipificada.

▪ **Solicitud de información necesaria para la aclaración de información mínima necesaria para la tramitación:**

El distribuidor necesita aclaración sobre información mínimo obligatoria contenida en el paso 01 que pasa las validaciones de formato pero que resulta incoherente.

- **Solicitud de información necesaria para el cierre de la reclamación:**

Una vez tramitada la reclamación, el distribuidor necesita información adicional para proceder al cierre de la misma (i.e. IBAN).

- **Paso 04:** El comercializador envía al distribuidor información adicional. Este envío de información adicional se puede desencadenar por los siguientes motivos.
  - Como consecuencia de un paso 03 de solicitud de información del distribuidor: Si el comercializador no puede recabar parte de la información solicitada en el paso 03, así lo hará constar en comentarios del paso 04.
  - A discreción del comercializador: El comercializador podrá remitir al distribuidor un paso 04, tantas veces como sea necesario y mientras la reclamación esté en curso en el distribuidor (y siempre que el comercializador haya recibido previamente un paso 02 de aceptación), sin necesidad de que el distribuidor le haya remitido previamente un paso 03 de solicitud de información.
- **Paso 05 (solicitud activada):** Notificación del cierre del proceso de reclamación remitido por el distribuidor al comercializador y comunicación del resultado de la reclamación.

El tipo/subtipo informado en este paso debe ser el resultado de la retipificación, si es que ha tenido lugar.

Una reclamación no se podrá cerrar:

- Si está pendiente la realización de alguna acción (i.e. visita de un perito, acción en campo, emisión de una factura o refacturación con la correspondiente publicación de los formatos de comunicación que corresponda, etc.).
- Con un compromiso de resolución.
- Si la información mínima necesaria para su resolución no es coherente. En ese caso se deberá enviar un paso 03 de solicitud de información al comercializador.

Una reclamación “no gestionable” se define como una reclamación cuya resolución no se ha podido tramitar debido a una falta de información o acción imputable al reclamante (ver paso 03). Una reclamación no gestionable por definición no se ha podido tramitar, por lo tanto, nunca podrá ser cerrada como improcedente.

Una reclamación se podrá cerrar con el resultado de “duplicada” si como consecuencia de una retipificación, la reclamación se duplica (es exactamente igual a otra pero con distinto número de solicitud).

Como se comentó en el paso 03 (de retipificación), en ningún caso una reclamación se podrá cerrar por mal tipificada ya que el distribuidor retipificará las reclamaciones que considere erróneamente tipificadas.

## 5. Flujograma

Se adjunta como anexo el flujograma correspondiente al formato de los ficheros de intercambio R1.

## 6. Plazos de aplicación

Todas y cada una de las fases del proceso de reclamaciones deberán llevarse a cabo en el menor tiempo posible.

En el proceso de reclamaciones serán de aplicación los siguientes plazos:

- **Paso 01:** El comercializador tramitará el envío de la solicitud de reclamación R1 al distribuidor en el menor tiempo posible desde que tenga conocimiento de la misma.
- **Paso 02 (solicitud aceptada):** El distribuidor envía en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud, la aceptación de la solicitud de la reclamación al comercializador.
- **Paso 02 (solicitud rechazada):** El distribuidor envía en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud, el rechazo de la solicitud de la reclamación al comercializador.
- **Paso 03:** El distribuidor envía lo antes posible la comunicación intermedia o el requerimiento de información adicional, en su caso. En el caso del paso 03 de solicitud de información adicional, si en un plazo de 20 días naturales el distribuidor no ha recibido un paso 04 de respuesta del comercializador, el distribuidor podrá cerrar la reclamación, enviando un paso 05 con el resultado de “no gestionable”.
- **Paso 04:** El comercializador, en el caso de haber recibido un paso 03 de solicitud de información adicional, envía lo antes posible mediante un único paso 04 toda la información adicional requerida por el distribuidor. De no poder facilitar toda la información requerida así lo hará constar en el paso 04. Para el resto de pasos 04, sin previa solicitud del distribuidor, el comercializador enviará lo antes posible el paso 04 de aportación de información, siempre que la solicitud haya sido aceptada con anterioridad.
- **Paso 05:** El distribuidor envía lo antes posible al comercializador la notificación del cierre del proceso de reclamación remitido por el

distribuidor al comercializador. Las reclamaciones se deberán resolver en el plazo establecido en la normativa vigente<sup>16</sup>.

## 7. Formatos de comunicación electrónica

En el sitio “Cambio de Comercializador” de la página web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) se publican los formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores. El formato de los ficheros de intercambio para gestionar una reclamación (R1) consta además de los siguientes documentos contenidos en el sitio de la Web referido anteriormente:

1. Tablas explicativas o descriptoras de los campos contenidos en los ficheros de intercambio (documento Excel): “CNMC - E - Proceso R1 AAAA.MM.DD.xls” en el que se explica el formato de los ficheros de intercambio R1 y se estructura de la siguiente manera:
  - Cada pestaña del documento resume un paso del flujograma del anexo e incluye: el nombre de todos los campos contenidos en el mensaje, una breve descripción de cada campo, las condiciones que sobre el campo se definen a nivel de la estructura de los ficheros de intercambio XSD, las condiciones sobre el campo que se definen a nivel distribuidor (comunes para todos los distribuidores), el carácter obligatorio u opcional del campo, el formato del propio campo y por último, para todos aquellos campos que se informan a través de los valores definidos en una tabla maestra, se especifica el número de la tabla maestra en cuestión.
  - En la cabecera de cada pestaña se encuentra la referencia al mensaje o fichero de intercambio XSD que se describe.
2. Los ficheros de intercambio XSD que corresponden a cada paso del flujograma y a cada pestaña del documento Excel descriptor de los campos.
3. Tablas maestras (documento Word de tablas maestras): “CNMC - E - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc”. Estas tablas contienen los

---

<sup>16</sup> Los tipos de reclamaciones cuya clasificación se recoge en el artículo 103 del Real Decreto 1955/2000 apartado D deberán resolverse en el plazo establecido en la regulación

valores definidos para informar un campo en cuestión de los ficheros de intercambio.

4. El documento Excel “CNMC – E – R1 Campos Mínimos AAAA.MM.DD.xls” en el que se definen los tipos y subtipos de cada reclamación la información mínima necesaria que debe contener cada solicitud de reclamación según el subtipo de que se trate.

A continuación se detallan los nombres de los ficheros de intercambio XSD que deben ser utilizados en cada paso del proceso R1:

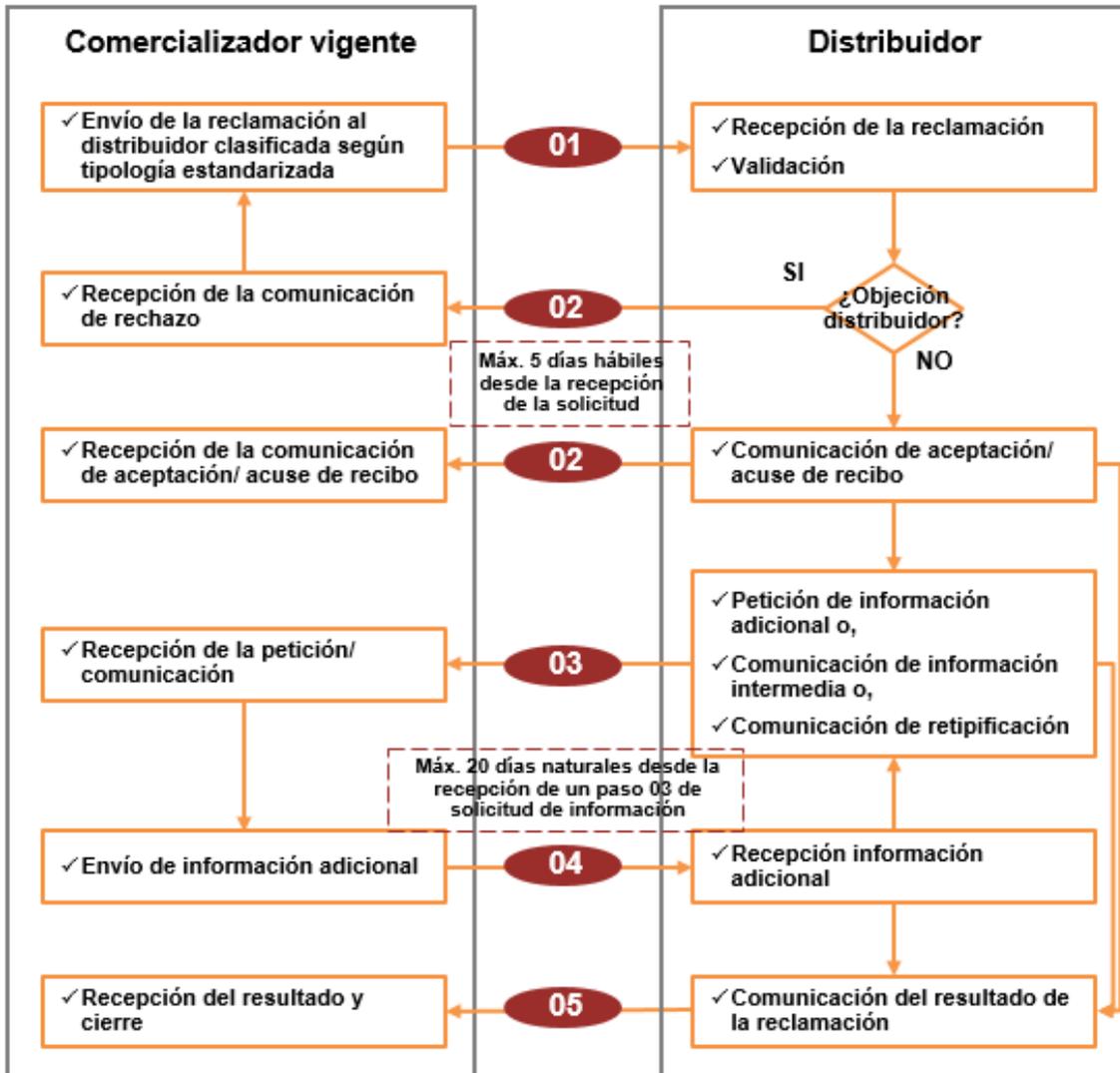
Paso del Flujoograma	Mensajes o ficheros XSD	Descripción del mensaje
01	ReclamacionPetición.xsd	Solicitud de reclamación
02	AceptacionReclamacion.xsd	Respuesta a solicitud. Aceptación
	RechazoReclamacion.xsd	Respuesta a solicitud. Rechazo
03	PeticiónInformaciónAdicionalReclamacion.xsd	Retipificación/ Solicitud de información adicional necesaria para resolver la reclamación/ Comunicación de cualquier otra información útil para comercializador o consumidor
04	EnvíoInformaciónReclamacion.xsd	Respuesta con información adicional/ Comunicación de cualquier información útil para el distribuidor
05	CierreReclamacion.xsd	Cierre de la reclamación

La información relativa a los flujogramas, tablas maestras, tablas explicativas o descriptoras, y ficheros XSD, se mantendrá permanentemente actualizada en la página Web de la CNMC.

## 8. Motivos de Rechazo

En el proceso de gestión de la reclamación, el distribuidor deberá utilizar los motivos de rechazo que son de aplicación al proceso R1, de entre los recogidos en la tabla 27 en el documento denominado “CNMC - E - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc” de los Formatos de Comunicación para el Sector Eléctrico, que se encuentra publicado en el apartado “Formatos de los ficheros de intercambio de electricidad” dentro del área “Cambio de Comercializador” de la Web de la CNMC.

**ANEXO: FLUJOGRAMAS PROCESO R1**



## j. Formato del fichero W1: Autolecturas

<b>Control de revisiones</b>		
<b>Edición</b>	<b>Fecha</b>	<b>Observaciones</b>
1.0	20.12.2016	Creación

## 1. Objeto

Este documento tiene por objeto definir el formato de los ficheros de intercambio para comunicar las autolecturas a los distribuidores que previamente han sido aportadas por los consumidores a los comercializadores en el sector de energía eléctrica (en adelante, W1).

El formato define el flujo de comunicaciones o mensajes que se intercambian los agentes afectados, los plazos establecidos para el envío de los mensajes así como, los ficheros de comunicación electrónica que deben utilizar para transmitir cada mensaje y comunicar las autolecturas indicadas en el párrafo anterior.

El formato de los ficheros de intercambio se establece al amparo de lo dispuesto en la Disposición Adicional tercera del Real Decreto 1074/2015, de 27 de noviembre.

## 2. Definiciones

A continuación se incluyen las definiciones de aplicación al presente documento:

- **Paso:** Cada uno de los mensajes definidos en el flujo de comunicaciones y representado en el flujograma.
- **Comercializador:** Es el titular del contrato de suministro de energía que recibe la información de la lectura del consumidor.
- **Distribuidor:** Es el propietario de la red de distribución en la que se sitúa en general el punto de suministro, el sujeto que factura las tarifas de acceso, el encargado del sistema de información de los puntos de suministro, y el encargado de la lectura de los consumo excepto para los tipos de punto de suministro 1 y 2 en los que el encargado de la lectura es el Operador del Sistema. El distribuidor, por tanto, es el receptor de los datos de lectura que le remite el comercializador.
- **Validaciones de formato:** Comprobaciones formales que realiza el distribuidor sobre la solicitud de autolecturas al efecto de verificar que la mensajería XML (*eXtensible Markup Language*, o lenguaje de anotación extensible) utilizada se corresponde con la definición dada en la estructura básica del XSD (*XML Schema Definition* lenguaje de esquema utilizado para describir la estructura y las restricciones de los contenidos de los documentos XML). Estas validaciones de formato se realizarán sobre el total del contenido del mensaje XML independientemente del carácter obligatorio u opcional de los campos

que contiene el mensaje. Si un mensaje XML no supera la validación de formato no entra en los sistemas del distribuidor.

- **Validaciones de contenido:** Comprobaciones que realiza el distribuidor sobre el contenido de la solicitud de autolecturas para verificar que se cumplan los requerimientos específicos del proceso y comunes para todos los distribuidores (p.ej.: contenido mínimo obligatorio de la solicitud). También se denominan validaciones cruzadas.
- **Solicitud aceptada:** Solicitud de W1 que pasa el filtro de las validaciones de formato y de contenido del distribuidor sobre las cuales el mismo asume un compromiso de utilización de la lectura en la próxima facturación en el caso de no disponer de una lectura real.
- **Solicitud rechazada:** Solicitud de W1 que pasa el filtro de las validaciones de formato del distribuidor pero que no supera las validaciones de contenido.

### 3. Ámbito de aplicación

El formato de los ficheros de intercambio W1 es de aplicación al proceso de autolecturas (o también denominado lecturas aportadas), esto es, la lectura que facilita el consumidor a su comercializador, y que este, a su vez, remite al distribuidor a los efectos oportunos. Afecta a una serie de ficheros de intercambio de información entre el comercializador y el distribuidor que tienen por objeto el intercambio de información entre el comercializador y el distribuidor a efectos de comunicar las autolecturas<sup>17</sup> aportadas por los consumidores en el sector de energía eléctrica.

### 4. Formato de los ficheros

El formato de los ficheros de intercambio W1 de autolecturas, consta de los siguientes pasos:

- **Paso 01:** Envío por el comercializador al distribuidor de la solicitud con los datos de la lectura facilitada por el consumidor.
- **Paso 02 (solicitud aceptada):** No hay objeción del distribuidor a los datos recibidos (la solicitud pasa las validaciones de formato y contenido), por tanto, el distribuidor envía el mensaje de aceptación de la solicitud al comercializador.
- **Paso 02 (solicitud rechazada):** Sí hay objeción por el distribuidor a los datos recibidos (la solicitud pasa las validaciones de formato pero no las

---

<sup>17</sup> Las autolecturas facilitadas por el consumidor de aquellos suministros con contador de telegestión activado, se entenderán realizadas a las 00:00:00 horas del día d+1, siendo d el día en que se realiza la lectura.

de contenido), por tanto, el distribuidor envía el mensaje de rechazo de la solicitud al comercializador.

## 5. Flujograma

Se adjunta como Anexo el flujograma correspondiente al formato de los ficheros W1.

## 6. Plazos de aplicación

En el proceso de autolecturas serán de aplicación los siguientes plazos:

- **Paso 01:** El comercializador enviará al distribuidor la solicitud con los datos de la lectura que le ha sido facilitada por el consumidor en el menor tiempo posible.
- **Paso 02 (solicitud aceptada):** El distribuidor envía al comercializador la comunicación de la aceptación de la solicitud con los datos de lectura en un plazo máximo de 5 días hábiles.
- **Paso 02 (solicitud rechazada):** El distribuidor envía al comercializador la comunicación del rechazo de la solicitud con los datos de lectura en un plazo máximo de 5 días hábiles.

## 7. Formatos de comunicación electrónica

En el sitio “Cambio de Comercializador” de la página web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) se publican los formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores. El formato de los ficheros de intercambio para comunicar una autolectura (W1) consta además de los siguientes documentos contenidos en el sitio de la Web referido anteriormente:

1. Tablas explicativas o descriptoras de los campos contenidos en los ficheros de intercambio (documento Excel): “CNMC - E - Proceso W1 AAAA.MM.DD.xls” en el que se explica el formato de los ficheros de intercambio W1 y se estructura de la siguiente manera:
  - Cada pestaña del documento resume un paso del flujograma del anexo e incluye: el nombre de todos los campos contenidos en el mensaje, una breve descripción de cada campo, las condiciones que sobre el campo se definen a nivel de la estructura de los ficheros de intercambio XSD, las condiciones sobre el campo que se definen a nivel distribuidor (comunes para todos los distribuidores), el carácter obligatorio u opcional del campo, el formato del propio campo y por último, para todos aquellos campos que se informan a través de los valores definidos en una

tabla maestra, se especifica el número de la tabla maestra en cuestión.

- En la cabecera de cada pestaña se encuentra la referencia al mensaje o fichero de intercambio XSD que se describe.
2. Los ficheros de intercambio XSD que corresponden a cada paso del flujograma y a cada pestaña del documento Excel descriptor de los campos.
  3. Tablas maestras (documento Word de tablas maestras): “CNMC - E - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc”. Estas tablas contienen los valores definidos para informar un campo en cuestión de los ficheros de intercambio.

A continuación se detallan los nombres de los ficheros XSD que deben ser utilizados en cada paso del proceso W1:

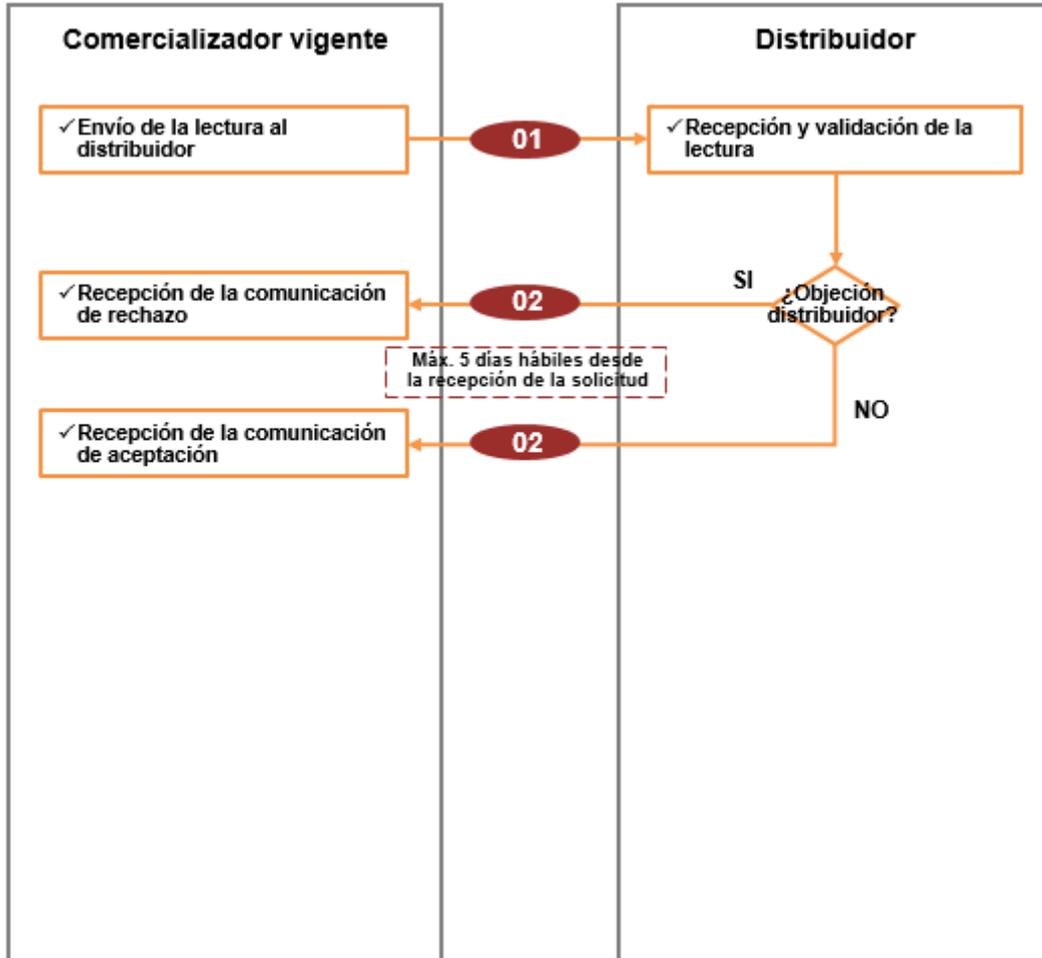
Paso del Flujograma	Mensajes o ficheros XSD	Descripción del mensaje
01	MensajeAportacionLectura.xsd	Envío de la lectura a efectos de facturación
02	AceptacionAportacionLectura.xsd	Aceptación de la lectura aportada
	Rechazo.xsd	Rechazo de la lectura aportada

La información relativa a los flujogramas, tablas maestras, tablas explicativas o descriptoras, y ficheros XSD, se mantendrá permanentemente actualizada en la página Web de la CNMC.

## 8. Motivos de Rechazo

En el proceso de autolecturas, el distribuidor deberá utilizar los motivos de rechazo que son de aplicación al proceso W1, de entre los recogidos en la tabla 27 en el documento denominado “CNMC - E - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc” de los Formatos de Comunicación para el Sector Eléctrico, que se encuentra publicado en el apartado “Formatos de los ficheros de intercambio de electricidad” dentro del área “Cambio de Comercializador” de la Web de la CNMC.

## ANEXO: FLUJOGRAMA PROCESO W1



## **ANEXO 2 FORMATOS DE LOS FICHEROS DE INTERCAMBIO DE GAS**

---

- a. Formato del fichero A1\_38: Alta de un punto de suministro**
  - b. Formato del fichero A1\_04: Baja del contrato de acceso**
  - c. Formato del fichero A1\_02: Cambio de comercializador sin modificaciones en el contrato de acceso**
  - d. Formato del fichero A1\_41: Cambio de comercializador con modificaciones en el contrato de acceso**
  - e. Formato del fichero A1\_05: Modificación en el contrato de acceso**
  - f. Formato del fichero A\_20: Petición de datos CUPS disponibles**
  - g. Formato del fichero A1\_48: Reclamaciones**
  - h. Formato del fichero A1\_03: Anulación solicitud contratación**
  - i. Formato del fichero A1\_44: Actuaciones**
  - j. Formato del fichero A1\_46: Anulación solicitud actuación**
  - k. Formato de los ficheros unidireccionales:**
    - Formato del fichero A12\_26: Notificación de modificación de datos
    - Formato del fichero A19\_45: Comunicación de actuaciones
    - Formato del fichero B70 (B70\_31, B70\_32 y B70\_33): Facturación de los peajes de acceso y otros conceptos regulados
    - Formato del fichero A7: Comunicación de lecturas
-

## a. Formato del fichero A1\_38: Alta de un punto de suministro

---

<b>Control de revisiones</b>		
<b>Edición</b>	<b>Fecha</b>	<b>Observaciones</b>
1.0	20.12.2016	Creación

## 1. Objeto

Este documento tiene por objeto definir el formato de los ficheros de intercambio para ejecutar un alta del contrato de acceso en el sector de gas natural (en adelante, A1\_38).

El formato define el flujo de comunicaciones o mensajes que se intercambian los agentes afectados, los plazos establecidos para el envío de los mensajes así como, los ficheros de comunicación electrónica que deben utilizar para transmitir cada mensaje y ejecutar el alta del contrato de acceso indicado en el párrafo anterior.

El formato de los ficheros de intercambio se establece al amparo de lo dispuesto en la Disposición Adicional tercera del Real Decreto 1074/2015, de 27 de noviembre.

## 2. Definiciones

A continuación se incluyen las definiciones de aplicación al presente documento:

- **Paso:** Cada uno de los mensajes definidos en el flujo de comunicaciones y representado en el flujograma.
- **Comercializador entrante:** Es el comercializador que solicita al distribuidor el alta de un punto de suministro contratable
- **Punto de suministro contratable:** Punto de suministro con la correspondiente acometida realizada y registrado en la base de datos del sistema de intercambio de información para la gestión del cambio de suministrador<sup>18</sup>.
- **Distribuidor:** Es el propietario de la red de distribución en la que se sitúa en general el punto de suministro, el sujeto que factura el peaje de acceso, el encargado del sistema de información de los puntos de suministro, y el encargado de la lectura de consumo. El distribuidor, por tanto, realiza gestiones imprescindibles para la tramitación de las solicitudes de alta.
- **Validaciones de formato:** Comprobaciones formales que realiza el distribuidor sobre la solicitud al efecto de verificar que la mensajería XML (*eXtensible Markup Language*, o lenguaje de anotación extensible<sup>19</sup>) utilizada se corresponde con la definición dada en la estructura básica

---

<sup>18</sup> Artículo 43 del Real Decreto 1434/2002.

<sup>19</sup> Es un lenguaje de marcas desarrollado por el *World Wide Web Consortium -W3C-* utilizado para almacenar y transmitir datos en forma legible.

del XSD (*XML Schema Definition* lenguaje de esquema utilizado para describir la estructura y las restricciones de los contenidos de los documentos XML). Estas validaciones de formato se realizarán sobre el total del contenido del mensaje XML independientemente del carácter obligatorio u opcional de los campos que contiene el mensaje. Si un mensaje XML no supera la validación de formato no entra en los sistemas del distribuidor.

- **Validaciones de contenido:** Comprobaciones que realiza el distribuidor sobre el contenido de la solicitud de alta de un punto de suministro para verificar que se cumplan los requerimientos específicos del proceso y comunes para todos los distribuidores (p.ej.: contenido mínimo obligatorio de la solicitud). También se denominan validaciones cruzadas.
- **Solicitud aceptada:** Solicitud de alta que pasa el filtro de las validaciones de formato y de contenido del distribuidor sobre las cuales el mismo asume un compromiso de activación sujeto a las limitaciones técnicas del proceso.
- **Solicitud rechazada:** Solicitud de alta que pasa el filtro de las validaciones de formato del distribuidor pero no supera las validaciones de contenido.
- **Solicitud activada:** El contrato de acceso toma efecto en el comercializador entrante.
- **Comunicación:** información sobre el estado de los trabajos en campo.
- **Incidencia:** Salvedad técnica identificada en campo y que para su solución requiere de la acción del consumidor.
- **Trabajos en campo:** Actuaciones de carácter técnico desarrolladas por el distribuidor en el punto de suministro para dar de alta el punto de suministro y formalizar el contrato de acceso. Si como consecuencia de estos trabajos el distribuidor comprueba la imposibilidad de realizar la alta requerida, procederá a realizar un rechazo en campo.
- **Rechazo tras actuación en campo:** rechazo de la solicitud de alta por la imposibilidad de ejecutar adecuadamente los trabajos en campo.

### 3. **Ámbito de aplicación**

El formato de los ficheros de intercambio A1\_38 es de aplicación al proceso de alta del contrato de acceso en el sector de gas natural. Afecta a una serie de ficheros de intercambio de información entre el comercializador entrante y el distribuidor que tienen por objeto realizar un alta del contrato de acceso de un punto de suministro tanto si este se trata de un nuevo punto de suministro en la red de distribución o de un punto de suministro, cuyo contrato de acceso previamente fue dado de baja.

En este documento se hace referencia también al Sistema de Comunicación Transporte Distribución (SCTD), por ser el sistema de comunicación más utilizado actualmente por los principales distribuidores de gas natural.

La utilización del SCTD, aunque mayoritaria, no es obligatoria y el distribuidor podría utilizar cualquier otro medio para enviar y recibir los mensajes del comercializador siempre que cumpla el formato de los ficheros de intercambio, establecido para el proceso operativo en cuestión y definido en este documento.

#### 4. Formato de los ficheros

El formato de los ficheros de intercambio A1\_38, de alta del contrato de acceso, consta de los siguientes pasos:

- **Paso A1:** Envío de la solicitud de alta por el comercializador entrante al distribuidor.

En la solicitud, el comercializador especificará a través de la selección de un valor de una tabla maestra estandarizada la opción de activación que desee (i.e. fecha fija, etc.).

Si en la solicitud de alta el comercializador indica una fecha de activación el distribuidor deberá respetarla en la medida de lo posible. Si el comercializador no indica una fecha en su solicitud, el distribuidor entenderá que el comercializador desea que se ejecute la activación lo antes posible sujeto al plazo máximo establecido.

**Paso A2 (solicitud aceptada):** No existe objeción del distribuidor a la solicitud de alta (la solicitud pasa las validaciones de formato y contenido), por tanto el distribuidor envía el mensaje de aceptación de la solicitud de alta al comercializador entrante.

En este paso 02 de aceptación, el distribuidor especificará al comercializador la fecha de activación prevista. Esta fecha de activación prevista es la mejor estimación del distribuidor en el momento de la aceptación y en la medida de lo posible, deberá respetar la opción solicitada por el comercializador.

Si la fecha de activación prevista por el distribuidor no coincide con la solicitada por el comercializador, el distribuidor especificará a través de la selección de un valor de una tabla maestra estandarizada el motivo de la modificación.

- **Paso A2 (solicitud rechazada):** Existe objeción por el distribuidor (la solicitud pasa las validaciones de formato pero no las de contenido), por tanto el distribuidor envía el mensaje de rechazo de la solicitud de alta al comercializador entrante.
- **Paso A25:** Comunicación unidireccional (no espera respuesta del comercializador) del distribuidor al comercializador que informa sobre el

estado de los trabajos en campo o comunica una incidencia. En el caso de las incidencias estandarizadas, la comunicación de las mismas es un mensaje obligatorio.

- **Paso A4:** Comunicación del rechazo de la solicitud de alta por el distribuidor al comercializador entrante como consecuencia de las actuaciones en campo.
- **Paso A3:** Mensaje de activación del alta remitido por el distribuidor al comercializador entrante.

## 5. Flujoograma

Se adjuntan como Anexo el flujoograma correspondientes al formato de los ficheros de intercambio A1\_38.

## 6. Plazos de aplicación

Todas y cada una de las fases del proceso de alta del contrato de acceso deberán llevarse a cabo en el menor tiempo posible.

En el proceso de alta serán de aplicación los siguientes plazos:

- **Paso A1:** El comercializador entrante tramitará el envío de la solicitud de alta A1\_38 al distribuidor en el menor tiempo posible, desde la obtención de la firma del contrato con el consumidor.
- **Paso A2 (solicitud rechazada):** El distribuidor envía la comunicación del rechazo de la solicitud al comercializador entrante en un plazo máximo de 6 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- **Paso A2 (solicitud aceptada):** El distribuidor envía la comunicación de la aceptación de la solicitud al comercializador entrante en un plazo máximo de 6 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- **Paso A25:** El distribuidor envía la comunicación sobre el estado de los trabajos en campo cuando sea oportuna. En el caso de las incidencias, el mensaje es obligatorio y se envía tan pronto como sea posible. Las incidencias pueden dejarse abiertas esperando la subsanación de la misma por parte del consumidor un plazo máximo de 30 días naturales. De no subsanarse la incidencia en el plazo establecido, se rechazará la solicitud tras actuaciones en campo.
- **Paso A4:** El distribuidor envía lo antes posible la comunicación del rechazo tras actuaciones en campo al comercializador entrante si como consecuencia de las actuaciones en campo el alta solicitada, no se puede ejecutar.
- **Paso A3:** El distribuidor envía al comercializador entrante el mensaje de activación del alta en un plazo máximo de 1 día hábil desde la activación. La activación se ejecutará en un plazo no superior a 6 días

hábiles desde la aceptación de la solicitud, o en la fecha fija solicitada si fuera posterior.

## 7. Formatos de comunicación electrónica

En el sitio “Cambio de Comercializador” de la página web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) se publican los formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores. El formato de los ficheros de intercambio para ejecutar un alta del contrato de acceso (A1\_38) consta además de los siguientes documentos contenidos en el sitio de la Web referido anteriormente:

1. Tablas explicativas o descriptoras de los campos contenidos en los ficheros de intercambio (documento Excel): “CNMC - G - Proceso A1\_38 AAAA.MM.DD.xls” en el que se explica el formato de los ficheros de intercambio A1\_38 y se estructura de la siguiente manera:
  - Cada pestaña del documento resume un paso del flujograma del anexo e incluye: el nombre de todos los campos contenidos en el mensaje, una breve descripción de cada campo, las condiciones que sobre el campo se definen a nivel de la estructura de los ficheros de intercambio XSD, las condiciones sobre el campo que se definen a nivel distribuidor (comunes para todos los distribuidores), el carácter obligatorio u opcional del campo, el formato del propio campo y por último, para todos aquellos campos que se informan a través de los valores definidos en una tabla maestra, se especifica el número de la tabla maestra en cuestión.
  - En la cabecera de cada pestaña se encuentra la referencia al mensaje o fichero de intercambio XSD que se describe.
2. Los ficheros de intercambio XSD que corresponden a cada paso del flujograma y a cada pestaña del documento Excel descriptor de los campos.
3. Tablas maestras (documento Word de tablas maestras): “CNMC - G - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc”. Estas tablas contienen los valores definidos para informar un campo en cuestión de los ficheros de intercambio.

A continuación se detallan los nombres de los ficheros XSD que deben ser utilizados en cada paso del proceso A1\_38:

Paso del Flujograma	Mensajes o ficheros XSD	Descripción del mensaje
A1	Alta.xsd	Solicitud de alta de nuevo punto de suministro

A2	AceptacionRechazoAlta.xsd	Respuesta de validación de solicitud de alta (Acepto/Rechazo)
A25	InformacionIncidencia.xsd	Estado de intervención asociado a la solicitud de alta de nuevo suministro
A3	ActivacionAlta.xsd	Activación de la solicitud de alta de nuevo punto de suministro
A4	RechazoCampoAlta.xsd	Rechazo tras actuaciones en campo de la solicitud de alta de nuevo suministro

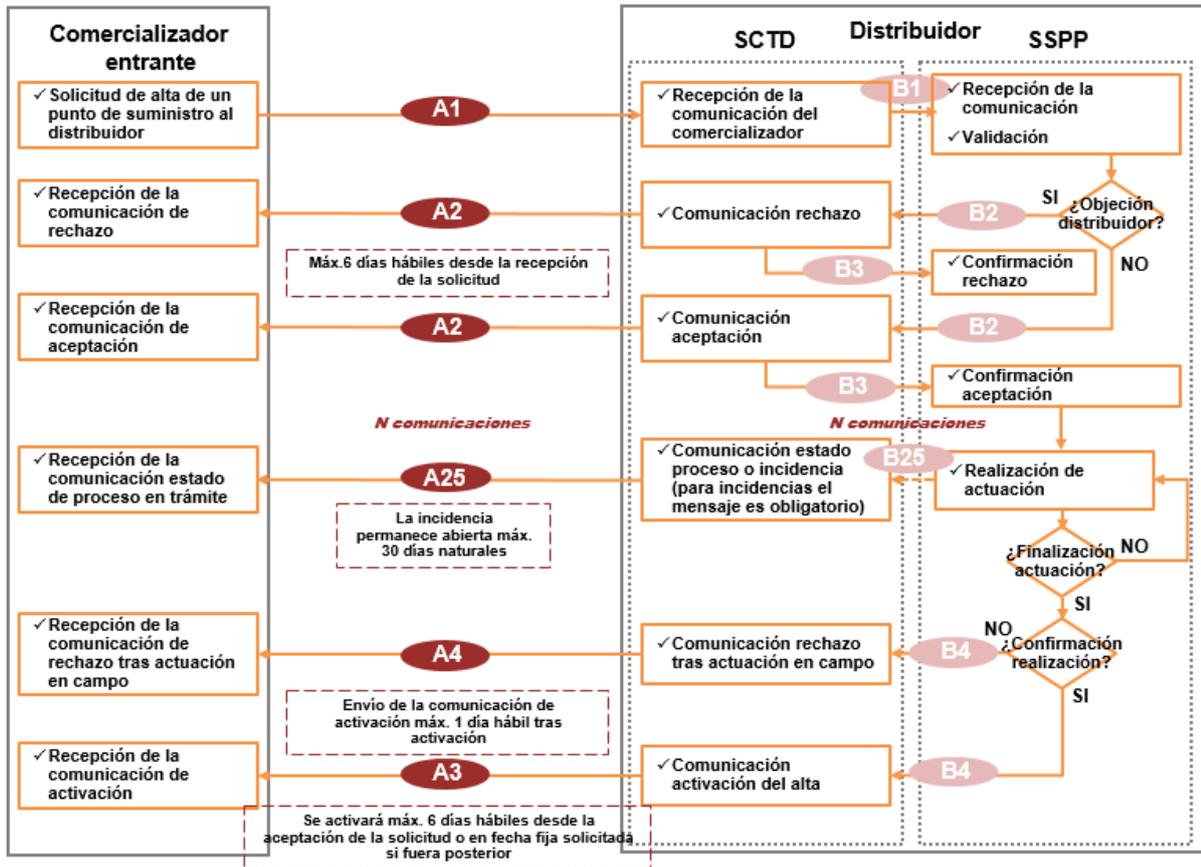
La información relativa a los flujogramas, tablas maestras, tablas explicativas o descriptoras, y ficheros XSD, se mantendrá permanentemente actualizada en la página web de la CNMC.

## 8. Motivos de rechazo y motivos de incidencia

El proceso de alta del contrato de acceso, el distribuidor deberá utilizar los motivos de rechazo que son de aplicación al proceso A1\_38, de entre los recogidos en la tabla de motivos de rechazo en el documento denominado “CNMC - G - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc” de los Formatos de Comunicación para el Sector de gas natural, que se encuentra publicado en el apartado “Formatos de los ficheros de intercambio de gas natural” dentro del área “Cambio de Comercializador” de la Web de la CNMC.

El distribuidor podrá abrir una incidencia en campo por alguno de los motivos descritos en la tabla “Motivos de Incidencia” en el documento denominado “CNMC - G - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc” de los Formatos de Comunicación para el Sector de Gas Natural, que se encuentra publicado en el apartado “Formatos de los ficheros de intercambio de gas natural” dentro del área “Cambio de Comercializador” de la web de la CNMC. La incidencia podrá permanecer abierta por un plazo máximo de 30 días naturales, pasado ese tiempo sin que se hubiera subsanado, se generará un rechazo tras actuaciones en campo.

**ANEXO: FLUJOGRAMA PROCESO A1\_38**



## **b. Formato del fichero A1\_04: Baja del contrato de acceso**

---

<b>Control de revisiones</b>		
<b>Edición</b>	<b>Fecha</b>	<b>Observaciones</b>
1.0	20.12.2016	Creación

## 1. Objeto

Este documento tiene por objeto definir el formato de los ficheros de intercambio para ejecutar un la baja del contrato de acceso en el sector de gas natural (en adelante, A1\_04).

El formato define el flujo de comunicaciones o mensajes que se intercambian los agentes afectados, los plazos establecidos para el envío de los mensajes así como, los ficheros de comunicación electrónica que deben utilizar para transmitir cada mensaje y ejecutar la baja del contrato de acceso indicado en el párrafo anterior.

El formato de los ficheros de intercambio se establece al amparo de lo dispuesto en la Disposición Adicional tercera del Real Decreto 1074/2015, de 27 de noviembre.

## 2. Definiciones

A continuación se incluyen las definiciones de aplicación al presente documento:

- **Paso:** Cada uno de los mensajes definidos en el flujo de comunicaciones y representado en el flujograma.
- **Comercializador entrante:** Es el nuevo comercializador que solicita al distribuidor el cambio de comercializador a su favor.
- **Comercializador de Último Recurso (CUR):** Es el comercializador designado por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo como comercializador de último recurso, y que tiene la obligación de asumir el suministro a los consumidores de gas natural que transitoriamente se queden sin contrato según la normativa vigente.
- **Comercializador vigente:** Es el comercializador que actualmente suministra energía a un punto de consumo y que solicita al distribuidor la baja del contrato de acceso.
- **Distribuidor:** Es el propietario de la red de distribución en la que se sitúa en general el punto de suministro, el sujeto que factura el peaje de acceso, el encargado del sistema de información de los puntos de suministro, y el encargado de la lectura de consumo. El distribuidor, por tanto, realiza gestiones imprescindibles para la tramitación de las solicitudes de baja.
- **Validaciones de formato:** Comprobaciones formales que realiza el distribuidor sobre la solicitud al efecto de verificar que la mensajería XML

(*eXtensible Markup Language*, o lenguaje de anotación extensible<sup>20</sup>) utilizada se corresponde con la definición dada en la estructura básica del XSD (*XML Schema Definition* lenguaje de esquema utilizado para describir la estructura y las restricciones de los contenidos de los documentos XML). Estas validaciones de formato se realizarán sobre el total del contenido del mensaje XML independientemente del carácter obligatorio u opcional de los campos que contiene el mensaje. Si un mensaje XML no supera la validación de formato no entra en los sistemas del distribuidor.

- **Validaciones de contenido:** Comprobaciones que realiza el distribuidor sobre el contenido de la solicitud de baja de un punto de suministro para verificar que se cumplan los requerimientos específicos del proceso y comunes para todos los distribuidores (p.ej.: contenido mínimo obligatorio de la solicitud). También se denominan validaciones cruzadas.
- **Solicitud aceptada:** Solicitud de baja que pasa el filtro de las validaciones de formato y de contenido del distribuidor sobre las cuales el mismo asume un compromiso de activación.
- **Solicitud rechazada:** Solicitud de baja que pasa el filtro de las validaciones de formato del distribuidor pero no supera las validaciones de contenido.
- **Solicitud activada:** La baja del contrato de acceso toma efecto en el comercializador que efectuaba el suministro hasta el momento de la baja.
- **Comunicación:** Información sobre el estado de los trabajos en campo.
- **Incidencia:** Salvedad técnica identificada en campo y que para su solución requiere de la acción del consumidor.
- **Trabajos en campo:** Actuaciones de carácter técnico desarrolladas por el distribuidor en el punto de suministro para desconectar el punto de suministro de la red.

### 3. Ámbito de aplicación

El formato de los ficheros de intercambio A1\_04 es de aplicación al proceso de baja del contrato de acceso en el sector de gas natural. Afecta a una serie de ficheros de intercambio de información entre el comercializador y el distribuidor que tienen por objeto realizar una baja del contrato de acceso.

---

<sup>20</sup> Es un lenguaje de marcas desarrollado por el *World Wide Web Consortium -W3C-* utilizado para almacenar y transmitir datos en forma legible.

En este documento se hace referencia también al Sistema de Comunicación Transporte Distribución (SCTD), por ser el sistema de comunicación más utilizado actualmente por los principales distribuidores de gas natural.

La utilización del SCTD, aunque mayoritaria, no es obligatoria y el distribuidor podría utilizar cualquier otro medio para enviar y recibir los mensajes del comercializador siempre que cumpla el formato de los ficheros de intercambio, establecido para el proceso operativo en cuestión y definido en este documento.

## 4. Formato de los ficheros

### 4.1. Tipos de bajas

El proceso A1\_04 de baja, lo solicitará el comercializador vigente al distribuidor por alguno de los siguientes motivos<sup>21</sup>:

- **Motivo 01:** Cese de actividad. El consumidor solicita la baja en un punto de suministro por cese de actividad. Este tipo de baja implica la suspensión del suministro y la baja del contrato de acceso.
- **Motivo 02:** Baja del punto de suministro por impago. Este tipo de baja implica la suspensión del suministro y la baja del contrato de acceso.
- **Motivo 04:** Baja por problemas de seguridad derivados de la inspección. El comercializador solicita al distribuidor la baja del contrato de acceso por problemas de seguridad derivados de la inspección
- **Motivo 05:** Fin de contrato de suministro de energía. Este tipo de baja no implica con carácter general, ni la suspensión del suministro ni la baja del contrato de acceso. Este proceso finaliza o bien con la activación de un cambio a un comercializador (si el distribuidor recibe en el plazo establecido una solicitud de cambio a favor de un comercializador) o de lo contrario, con la activación de un traspaso al CUR. No obstante lo anterior, el CUR quedará exceptuado de la obligación de atender a los consumidores que transitoriamente se quedan sin contrato si la causa de que el consumidor carezca de un contrato en vigor haya sido el impago ante su anterior suministrador o bien mantenga alguna deuda anterior con el correspondiente comercializador de último recurso<sup>22</sup> siempre que, el suministro en cuestión no tenga carácter de esencial.

En los casos de traspaso automático a la CUR, será necesario facilitar toda la información necesaria a la CUR para contratar y facturar a estos consumidores.

---

<sup>21</sup> Tabla Motivos de Bajas del documento "CNMC - G - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc"

<sup>22</sup> Informe INF/DE/0191/14 de la CNMC.

## 4.2. Concurrencia de procesos

Los procesos de cambio de comercializador siempre tendrán prioridad sobre un proceso de baja en curso. En este sentido, si una solicitud de cambio concurre con una solicitud de baja en curso, la activación del proceso de cambio de comercializador tendrá prioridad sobre el proceso de baja.

No obstante lo anterior, el comercializador entrante podrá incluir en la solicitud de cambio su deseo a que no se ejecute el cambio solicitado si el punto de suministro estuviera en proceso de baja por impago.

Si el distribuidor recibe la solicitud de cambio de comercializador después de recibir la solicitud de baja pero antes de que ésta se haya aceptado, la solicitud de baja se aceptará (siempre que no exista un motivo tipificado que justifique el rechazo de la baja) y se dejará paralizada, a la espera de que se ejecute el cambio de comercializador.

Si el distribuidor recibe la solicitud de cambio de comercializador después de que la solicitud de baja se haya aceptado, la solicitud de baja se dejará paralizada, a la espera de que se ejecute el cambio de comercializador.

En ambos casos, se procederá de la siguiente manera.

Si existe algún motivo tipificado para rechazar la solicitud de cambio, ésta se rechazará, reanudando el proceso normal de baja que se dejó suspendido. De lo contrario, la solicitud de cambio se aceptará y el distribuidor enviará un mensaje de aceptación al comercializador entrante y otro simultáneo al saliente.

Si como consecuencia de los trabajos en campo el cambio de comercializador se rechaza, se enviará un mensaje de rechazo tras actuaciones en campo al comercializador entrante y al saliente y el distribuidor reanudará el proceso de baja que se había paralizado a la espera de la activación del cambio.

Si finalmente la solicitud de cambio se activa, el distribuidor enviará un mensaje de rechazo tras actuaciones en campo al proceso de baja por concurrencia con cambio de comercializador y enviará el mensaje de activación del cambio al comercializador entrante y al saliente.

En cualquier caso, si la fecha solicitada para el cambio de comercializador fuera posterior a la fecha de baja programada, el distribuidor modificará la fecha de cambio para hacerla coincidir con la fecha de baja e informará al comercializador entrante en el mensaje de aceptación del cambio. En este mensaje el distribuidor indicará la fecha prevista de activación y el motivo de la modificación.

Si el comercializador entrante no estuviera de acuerdo con la modificación en la fecha de activación del cambio, deberá anular la solicitud de cambio y si lo estimara oportuno, volver a solicitar el cambio o el alta, según corresponda y cuando proceda.

Para el caso particular de concurrencia de cambio con una solicitud de baja por fin de contrato de energía (motivo 05), si el cambio de comercializador se rechaza o este nunca se solicita, el distribuidor pasado el plazo establecido desde la solicitud de la baja, traspasará el punto de suministro al CUR. En estos casos, será necesario facilitar toda la información necesaria a la CUR para contratar y facturar a estos consumidores.

No obstante lo anterior, el CUR quedará exceptuado de la obligación de atender a los consumidores que transitoriamente se quedan sin contrato si la causa de que el consumidor carezca de un contrato en vigor haya sido el impago ante su anterior suministrador o bien mantenga alguna deuda anterior con el correspondiente comercializador de último recurso<sup>23</sup> siempre que, el suministro en cuestión no tenga carácter de esencial.

Si se solicita un cambio de comercializador sobre un punto de suministro en baja, la solicitud será rechazada por el distribuidor y el comercializador deberá solicitar en su caso, una alta nueva (proceso A1\_38).

Si el distribuidor recibe una solicitud de baja con posterioridad a haber recibido una solicitud de cambio, la solicitud de baja se rechazará debido a que ya existe una solicitud de cambio previa en curso.

La baja por impago (motivo 02) siempre tendrá prioridad frente a una solicitud de actuación de suspensión del suministro por impago en curso. Es decir, no se podrá rechazar una solicitud de baja por impago porque exista un punto de suministro suspendido o en proceso de ser suspendido.

Si el distribuidor recibe la solicitud de baja por impago (motivo 02) después de recibir la solicitud de suspensión por impago pero antes de que ésta se haya aceptado, el distribuidor rechazará la suspensión del suministro por impago por concurrencia con baja por impago y el proceso de baja por impago seguirá su curso.

Si el distribuidor recibe la solicitud de baja por impago (motivo 02) después de que se haya aceptado la suspensión por impago, se continuará normalmente con el proceso de baja por impago y el proceso de suspensión por impago (actuación) se dejará suspendido. Con la activación de la baja por impago el distribuidor enviará al comercializador, un mensaje de activación de la baja por

---

<sup>23</sup> Informe INF/DE/0191/14 de la CNMC.

impago (motivo 02) y un rechazo de la suspensión del suministro por concurrencia con baja por impago.

### 4.3. Pasos

El formato de los ficheros de intercambio A1\_04 de baja consta de los siguientes pasos:

- **Paso A1:** Envío de la solicitud de baja por el comercializador vigente al distribuidor.  
En la solicitud, el comercializador especificará a través de la selección de un valor de una tabla maestra estandarizada la opción de activación que desee (i.e. fecha fija, ciclo de lectura, etc.).
- **Paso A2 (solicitud aceptada):** No existe objeción del distribuidor a la solicitud de baja (la solicitud pasa las validaciones de formato y contenido), por tanto el distribuidor envía el mensaje de aceptación de la solicitud de baja.
- **Paso A2 (solicitud rechazada):** Existe objeción por el distribuidor (la solicitud pasa las validaciones de formato pero no las de contenido), por tanto el distribuidor envía el mensaje de rechazo de la solicitud de baja al comercializador.
- **Paso A25:** Comunicación unidireccional (no espera respuesta del comercializador) del distribuidor al comercializador para informar sobre el estado de los trabajos en campo. Adicionalmente y para las bajas por motivo 01 (cese de actividad solicitado por el consumidor), este mensaje también podrá informar de una incidencia en campo y se utilizará, principalmente, para que el distribuidor pueda informar al comercializador que a petición del consumidor se pospone la fecha de activación de la baja, acordándose una nueva cita para los trabajos en campo. Esa fecha será comunicada al comercializador en un paso A25, y no podrá suponer un aplazamiento superior a 30 días naturales.
- **Paso A4:** Comunicación de rechazo de la solicitud de baja por el distribuidor al comercializador vigente como consecuencia de las actuaciones en campo. Este mensaje solo se podrá generar por alguno de los motivos tipificados en la tabla de motivos de rechazo para las bajas.
- **Paso A3:** Mensaje de activación de la baja remitido por el distribuidor al comercializador. Si en el plazo estipulado para la realización de la baja, no se han podido llevar a cabo los trabajos en campo, el distribuidor activará con este paso A3 la baja indicando esta circunstancia. La baja implicará que el contrato de acceso con el comercializador deja de tener efecto en la fecha de la baja. A partir de la fecha de activación de la baja, el distribuidor no podrá facturar ningún concepto por la energía consumida en ese punto de suministro en periodos posteriores a la

fecha de activación de la baja. La facturación de cierre que emita el distribuidor se realizará con la lectura real obtenida en la actuación en campo para realizar la desconexión de la red o en su defecto, con la estimación del consumo hasta la fecha de la baja realizada por el distribuidor.

## 5. Flujograma

Se adjuntan como Anexo el flujograma correspondientes al formato de los ficheros de intercambio A1\_04.

## 6. Plazos de aplicación

Todas y cada una de las fases del proceso de baja de un punto de suministro deberán llevarse a cabo en el menor tiempo posible.

En el proceso de baja serán de aplicación los siguientes plazos:

- **Paso A1:** El comercializador tramitará el envío de la solicitud de baja A1\_04 al distribuidor tan pronto como sea posible y en cualquier caso, esta solicitud deberá ser enviada con un periodo mínimo de antelación de 6 días hábiles respecto a la fecha de baja solicitada.

En el caso de que la fecha solicitada por el comercializador no respete el plazo mínimo de preaviso, el distribuidor activará la solicitud al séptimo día de haberlo solicitado, a excepción de las bajas por cese de actividad, en las que el distribuidor, en la medida de lo posible, las activará en la fecha solicitada por el comercializador.

Si la fecha solicitada por el comercializador es superior al plazo de preaviso, el distribuidor la activará en la fecha solicitada.

- **Paso A2 (solicitud rechazada):** El distribuidor envía la comunicación del rechazo de la solicitud al comercializador en un plazo máximo de 6 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- **Paso A2 (solicitud aceptada):** El distribuidor envía la comunicación de la aceptación de la solicitud al comercializador en un plazo máximo de 6 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- **Paso A25:** El distribuidor envía la comunicación sobre el estado de los trabajos en campo cuando sea oportuna. Adicionalmente y solo para las bajas motivo 01, el distribuidor enviará la comunicación de una incidencia en campo que podrá estar abierta como máximo 30 días naturales. Pasado ese periodo sin que se haya resuelto, se dará de baja el contrato de acceso.
- **Paso A4:** Comunicación del rechazo de la solicitud de baja por el distribuidor al comercializador entrante como consecuencia de las actuaciones en campo. Este mensaje solo se podrá generar por alguno

de los motivos tipificados en la tabla de motivos de rechazo para las bajas.

El distribuidor enviará un mensaje de rechazo tras actuaciones en campo al comercializador vigente si:

- ✓ Concurre el proceso de baja con un cambio de comercializador y éste finalmente se activa.
- ✓ Para las bajas por fin de contrato de suministro de energía, no concurre el proceso de baja con un cambio de comercializador y el distribuidor activa un traspaso automático a la CUR.
- ✓ El distribuidor detecta en campo:
  - La esencialidad del suministro
  - Una orden de la administración o una orden judicial que impide la baja.
  - Pobreza energética

En estos dos últimos casos, el distribuidor aportará al comercializador en el mensaje de rechazo, la documentación que el consumidor le ha presentado en campo y que ha impedido la baja. En el caso de la esencialidad detectada en campo, si el consumidor facilita al distribuidor documentación que acredita la condición de esencialidad, el distribuido también la aportará en el paso A4 de rechazo tras actuaciones en campo. Con esa información, el comercializador deberá tomar las acciones que estime oportunas.

En cualquier caso, este mensaje se enviará en un plazo máximo de 1 día hábil tras la fecha de baja solicitada.

- **Paso A3:** La baja se activará al séptimo día hábil de haberlo solicitado en el paso A1 o en la fecha solicitada por el consumidor si ésta fuera posterior. En las bajas por cese de actividad (motivo 01) el distribuidor realizará la activación en la fecha solicitada por el consumidor aun cuando la solicite antes del séptimo día hábil desde la solicitud, siempre que sea posible.

El distribuidor enviará al comercializador el mensaje de activación de la baja en un plazo máximo de 1 día hábil tras la activación.

## 7. Formatos de comunicación electrónica

En el sitio “Cambio de Comercializador” de la página web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) se publican los formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores. El formato de los ficheros de intercambio para ejecutar una baja del contrato de acceso (A1\_04) consta además de los siguientes documentos contenidos en el sitio de la Web referido anteriormente:

1. Tablas explicativas o descriptoras de los campos contenidos en los ficheros de intercambio (documento Excel): *“CNMC - G - Proceso A1\_04*

“AAAA.MM.DD.xls” en el que se explica el formato de los ficheros de intercambio A1\_04 y se estructura de la siguiente manera:

- Cada pestaña del documento resume un paso del flujograma del anexo e incluye: el nombre de todos los campos contenidos en el mensaje, una breve descripción de cada campo, las condiciones que sobre el campo se definen a nivel de la estructura de los ficheros de intercambio XSD, las condiciones sobre el campo que se definen a nivel distribuidor (comunes para todos los distribuidores), el carácter obligatorio u opcional del campo, el formato del propio campo y por último, para todos aquellos campos que se informan a través de los valores definidos en una tabla maestra, se especifica el número de la tabla maestra en cuestión.
  - En la cabecera de cada pestaña se encuentra la referencia al mensaje o fichero de intercambio XSD que se describe.
2. Los ficheros de intercambio XSD que corresponden a cada paso del flujograma y a cada pestaña del documento Excel descriptor de los campos.
3. Tablas maestras (documento Word de tablas maestras): “CNMC - G - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc”. Estas tablas contienen los valores definidos para informar un campo en cuestión de los ficheros de intercambio.

A continuación se detallan los nombres de los ficheros XSD que deben ser utilizados en cada paso del proceso A1\_04:

Paso del Flujograma	Mensajes o ficheros XSD	Descripción del mensaje
A1	Baja.xsd	Solicitud de baja del contrato de acceso
A2	AceptacionRechazoBaja.xsd	Respuesta de validación de la solicitud de baja (Acepto/Rechazo)
A25	InformacionIncidencia.xsd	Estado de intervención en campo asociado a la solicitud de baja/ Mensaje de incidencia solo para las bajas motivo 01.
A4	RechazoCampoBaja.xsd	Rechazo de la baja tras actuaciones en campo
A3	ActivacionBaja.xsd	Activación de baja del suministro

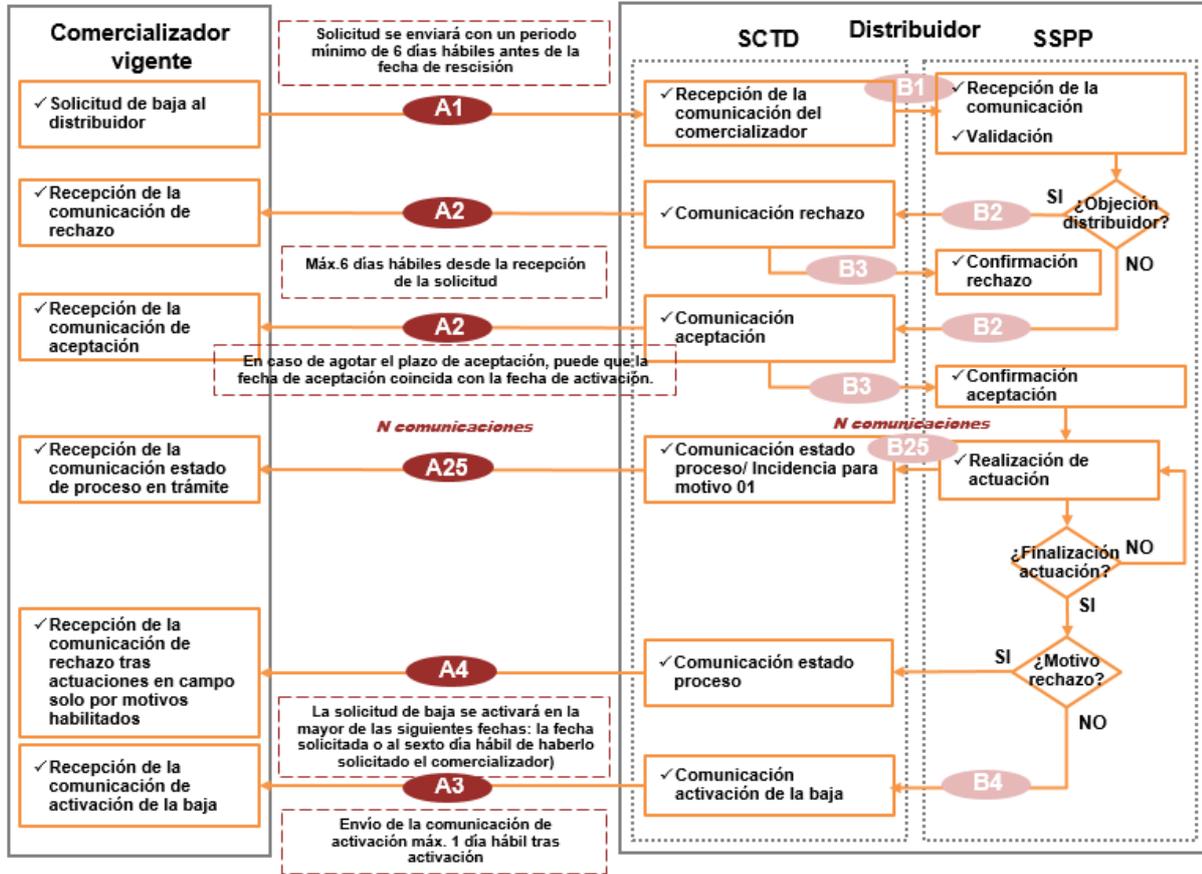
La información relativa a los flujogramas, tablas maestras, tablas explicativas o descriptoras, y ficheros XSD, se mantendrá permanentemente actualizada en la página web de la CNMC.

## 8. Motivos de rechazo y motivos de incidencia

El proceso de baja del contrato de acceso, el distribuidor deberá utilizar los motivos de rechazo que son de aplicación al proceso A1\_04, de entre los recogidos en la tabla de motivos de rechazo en el documento denominado “CNMC - G - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc” de los Formatos de Comunicación para el Sector de gas natural, que se encuentra publicado en el apartado “Formatos de los ficheros de intercambio de gas natural” dentro del área “Cambio de Comercializador” de la Web de la CNMC.

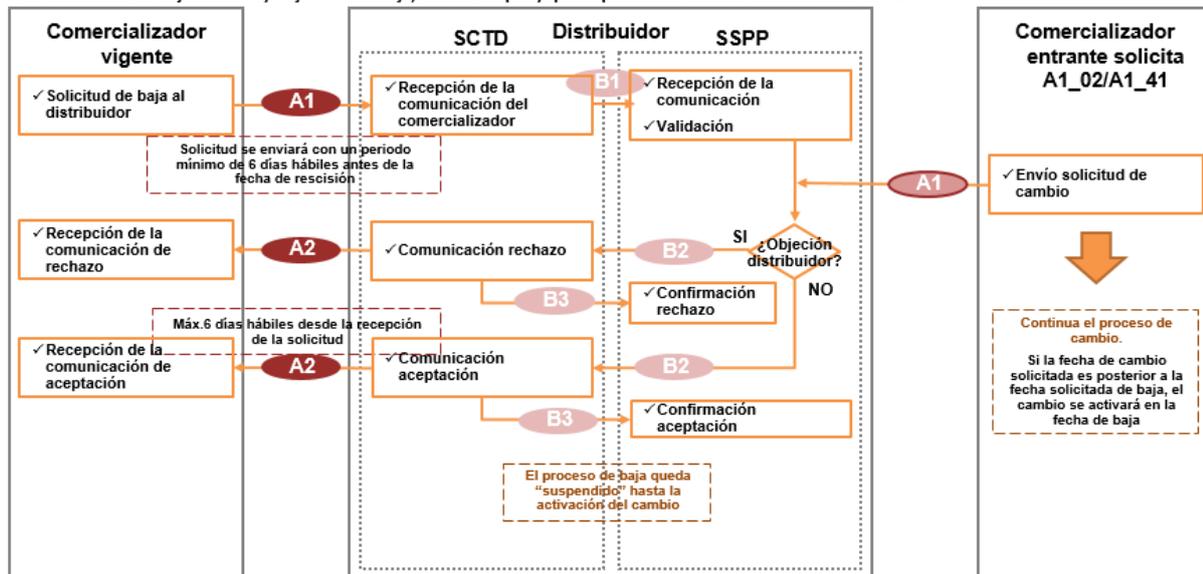
Para las bajas por motivo 01, el distribuidor podrá abrir una incidencia en campo por cualquiera de los motivos descritos en la tabla “Motivos de Incidencia” en el documento denominado “CNMC - G - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc” de los Formatos de Comunicación para el Sector de Gas Natural, que se encuentra publicado en el apartado “Formatos de los ficheros de intercambio de gas natural” dentro del área “Cambio de Comercializador” de la web de la CNMC. La incidencia podrá permanecer abierta por un plazo máximo de 30 días naturales, pasado ese tiempo sin que se hubiera subsanado, se generará la baja del contrato de acceso.

**ANEXO: FLUJOGRAMA PROCESO A1\_04**



## Concurrencia con cambio de comercializador

La solicitud de cambio (A1\_02 o A1\_41) llega después de la solicitud de baja pero antes de que el distribuidor envíe el mensaje de aceptación o rechazo de la solicitud de baja. Si no hay objeción a la baja, esta se acepta y queda paralizada hasta la activación del cambio.

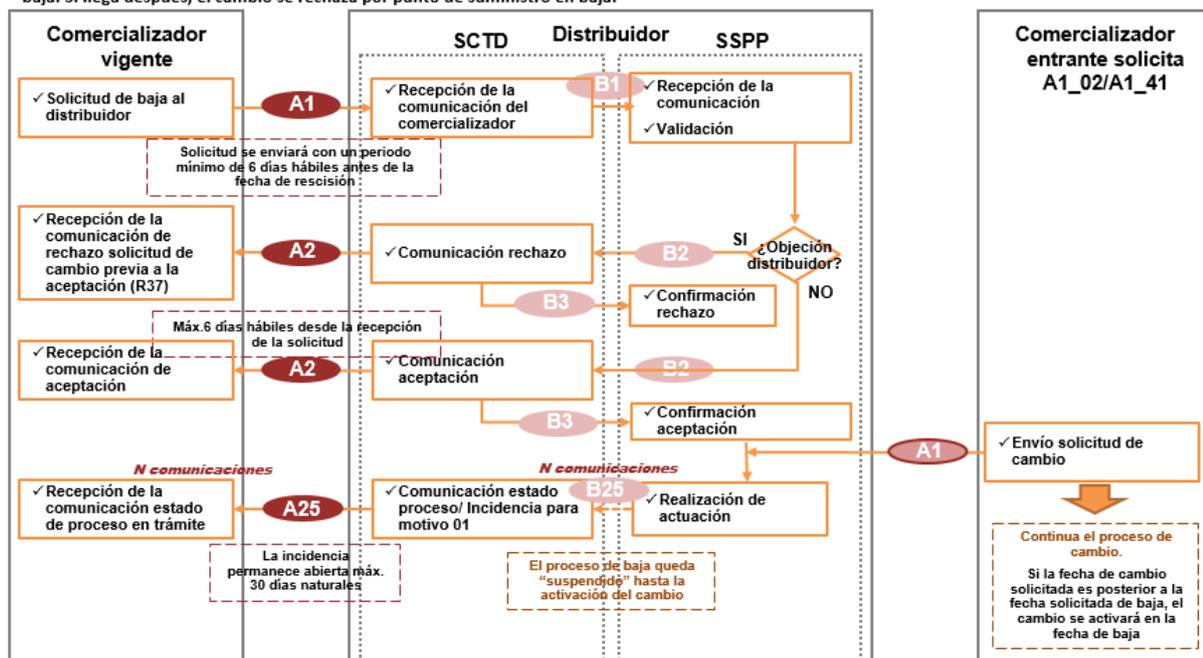


Si no hay objeción al cambio:

- En el mensaje de aceptación al comercializador entrante (si la fecha solicitada es posterior a la fecha de baja) se le avisará de un cambio de fecha prevista de activación por concurrencia con baja. Si el comercializador no está conforme con la nueva fecha de cambio, anulará la solicitud de cambio.
- El comercializador saliente recibirá el mensaje de aceptación de la baja y el mensaje de aceptación del cambio como comercializadora saliente.

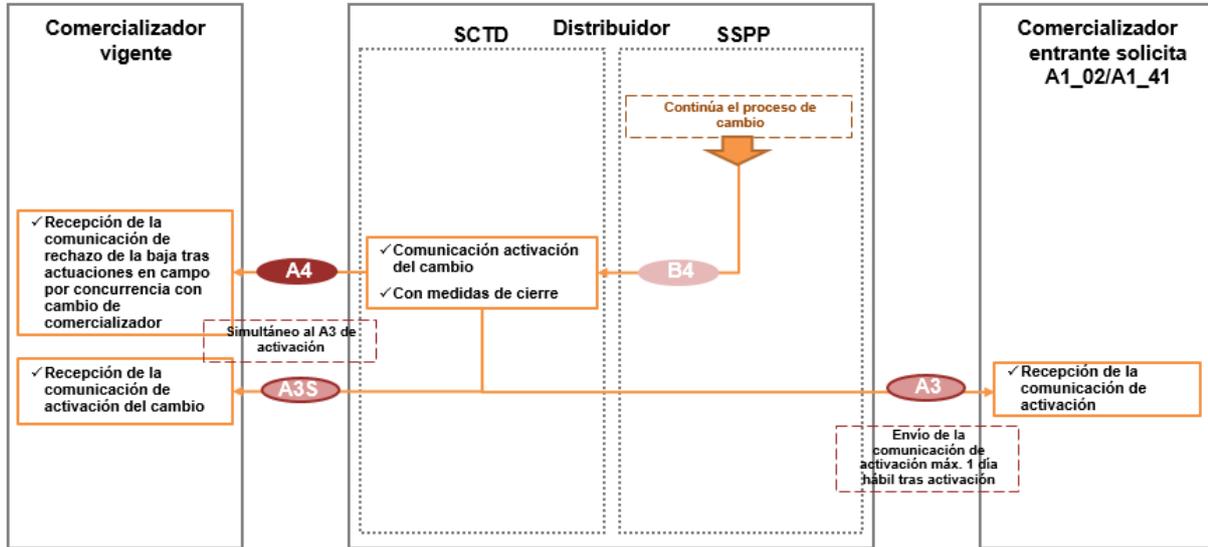
Si hay objeción al cambio, la solicitud de cambio se rechazará y continuará normalmente el proceso de baja.

La solicitud de cambio (A1\_02 o A1\_41) llega después de la aceptación de la baja pero antes de que se inicien los trabajos en campos o se active la baja. Si llega después, el cambio se rechaza por punto de suministro en baja.



- Igual que en caso anterior, con la única salvedad que el proceso de baja ya se encuentra aceptado.

Cierre de la baja y del cambio de comercializador cuando se dan las condiciones necesarias para priorizar y activar el cambio de comercializador

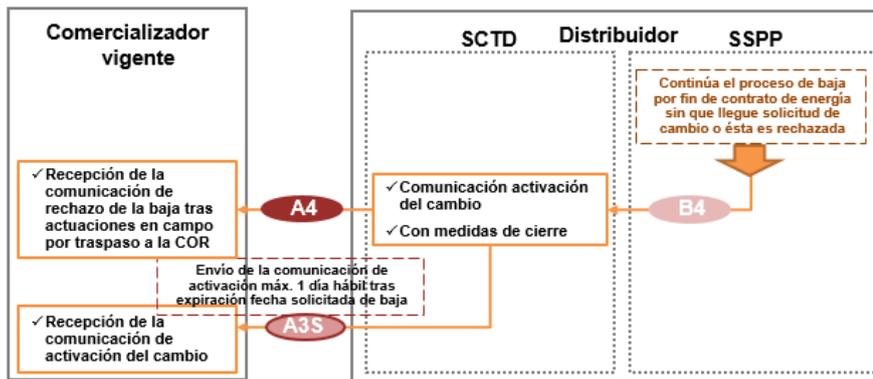


Si se hubieran dado las condiciones necesarias para priorizar el cambio de comercializador, simultáneamente al mensaje de activación del cambio al comercializador entrante, se enviarán a la comercializadora saliente:

- Un mensaje de rechazo tras actuaciones en campo por concurrencia con cambio de comercializador al proceso de baja.
- Un mensaje de comunicación de activación del cambio (como comercializadora saliente)

Si no se hubieran dado las condiciones necesarias para priorizar el cambio de comercializador, la solicitud de cambio se habría rechazado, y el proceso de baja se cerrará normalmente con un mensaje de activación de la baja.

**Baja por fin de contrato de energía: Cierre de la baja y traspaso a la CUR.** Cuando no se dan las condiciones necesarias para priorizar y activar el cambio de comercializador o la solicitud de cambio nunca se llega a producir.

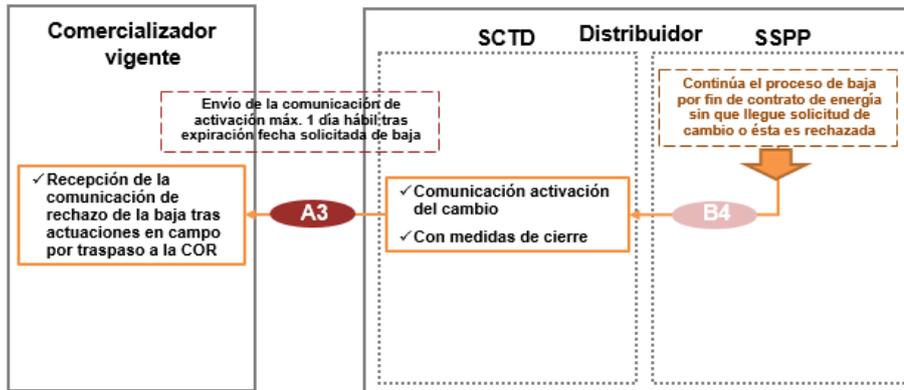


Si no se hubieran dado las condiciones necesarias para priorizar el cambio de comercializador (solicitud de cambio rechazada o cambio nunca solicitado), se activará un paso a la COR enviando simultáneo al traspaso:

- Un mensaje de rechazo tras actuaciones en campo por concurrencia con traspaso a la COR
- Un mensaje de comunicación de activación del cambio (como comercializadora saliente)

Si la COR no acepta el traspaso de acuerdo a la legislación vigente, se dará de baja el punto de suministro enviando un paso A3S de activación de la baja al comercializador vigente.

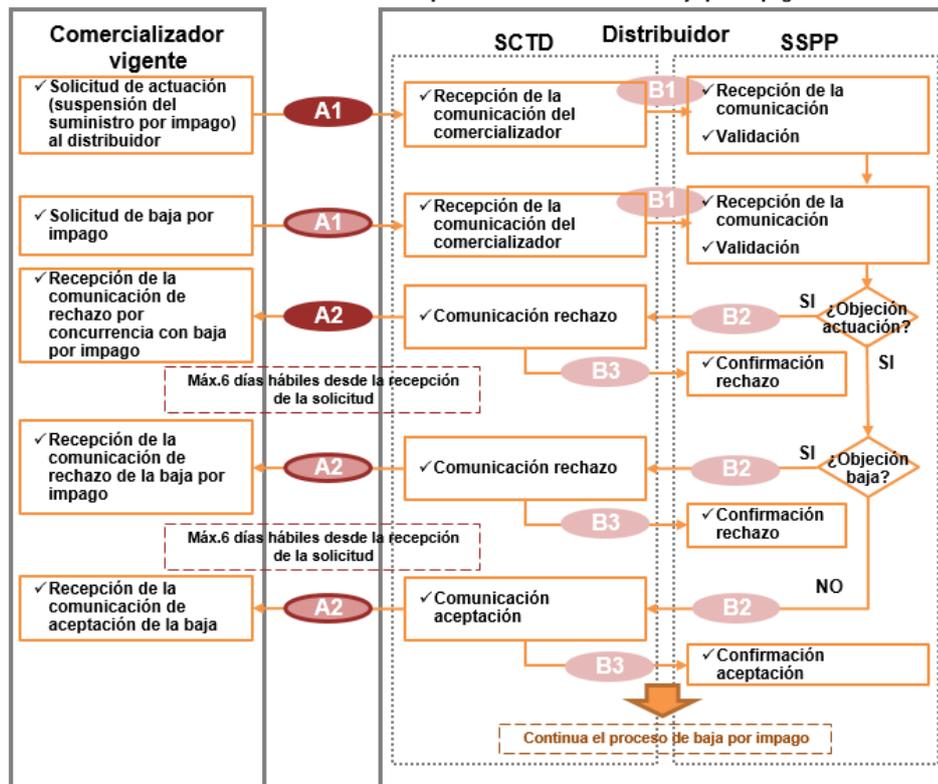
Baja por fin de contrato de energía: CUR no acepta el traspaso según la normativa vigente. Baja del punto de suministro.



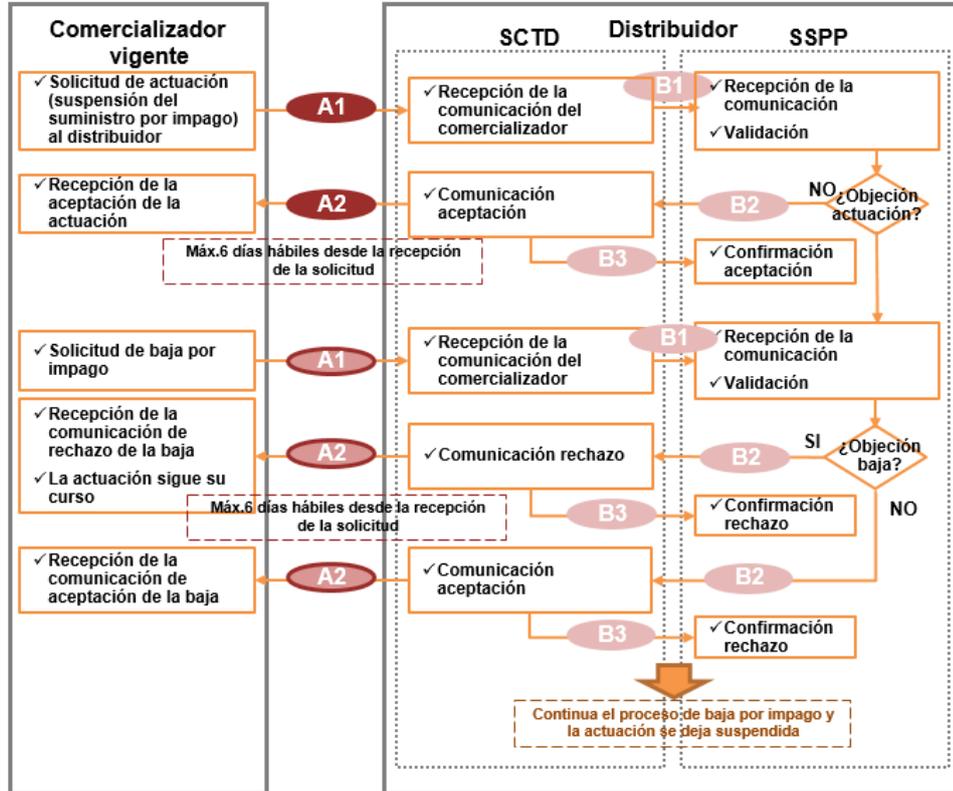
Si la CUR no acepta el traspaso de acuerdo a la legislación vigente, se dará de baja el punto de suministro enviando un paso A3 de activación de la baja por fin de contrato de energía al comercializador vigente.

### Concurrencia de suspensión de suministro (actuación) con baja por impago

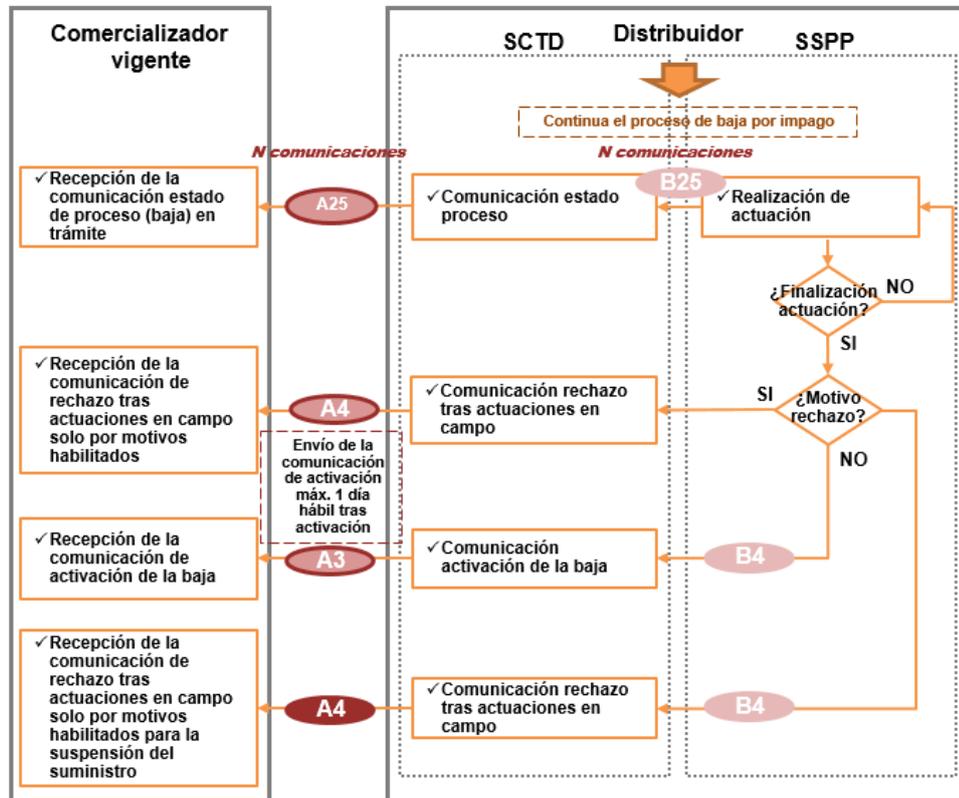
La solicitud de baja por impago llega después de la solicitud de suspensión por impago pero antes de que el distribuidor envíe el mensaje de aceptación/rechazo de la solicitud de actuación. La actuación se rechaza y continúa normalmente la baja por impago.



La solicitud de baja por impago llega después de la aceptación de la suspensión de suministro por impago pero antes de la activación. El proceso de actuación se deja suspendido y se prioriza el proceso de baja por impago.



La solicitud de baja por impago se activa (o se rechaza tras campo). En cualquier caso, la suspensión del suministro se rechaza tras actuaciones en campo



**c. Formato del fichero A1\_02: Cambio de comercializador sin modificaciones en el contrato de acceso**

---

<b>Control de revisiones</b>		
<b>Edición</b>	<b>Fecha</b>	<b>Observaciones</b>
1.0	20.12.2016	Creación

## 1. Objeto

Este documento tiene por objeto definir el formato de los ficheros de intercambio para ejecutar un cambio de comercializador sin modificaciones en el contrato de acceso en el sector de gas natural (en adelante, A1\_02).

El formato define el flujo de comunicaciones o mensajes que se intercambian los agentes afectados, los plazos establecidos para el envío de los mensajes así como, los ficheros de comunicación electrónica que deben utilizar para transmitir cada mensaje y ejecutar el cambio de comercializador sin modificaciones en el contrato de acceso indicado en el párrafo anterior.

El formato de los ficheros de intercambio se establece al amparo de lo dispuesto en la Disposición Adicional tercera del Real Decreto 1074/2015, de 27 de noviembre.

## 2. Definiciones

A continuación se incluyen las definiciones de aplicación al presente documento:

- **Paso:** Cada uno de los mensajes definidos en el flujo de comunicaciones y representado en el flujograma.
- **Comercializador entrante:** Es el nuevo comercializador que solicita al distribuidor el cambio de comercializador a su favor.
- **Comercializador saliente:** El comercializador que deja de suministrar al consumidor una vez se haya finalizado el proceso y sea efectivo el cambio de comercializador.
- **Distribuidor:** Es el propietario de la red de distribución en la que se sitúa en general el punto de suministro, el sujeto que factura el peaje de acceso, el encargado del sistema de información de los puntos de suministro, y el encargado de la lectura de consumo. El distribuidor, por tanto, realiza gestiones imprescindibles para la tramitación de las solicitudes de cambio de comercializador.
- **Validaciones de formato:** Comprobaciones formales que realiza el distribuidor sobre la solicitud al efecto de verificar que la mensajería XML (*eXtensible Markup Language*, o lenguaje de anotación extensible<sup>24</sup>) utilizada se corresponde con la definición dada en la estructura básica del XSD (*XML Schema Definition* lenguaje de esquema utilizado para describir la estructura y las restricciones de los contenidos de los documentos XML). Estas validaciones de formato se realizarán sobre el

---

<sup>24</sup> Es un lenguaje de marcas desarrollado por el *World Wide Web Consortium -W3C-* utilizado para almacenar y transmitir datos en forma legible.

total del contenido del mensaje XML independientemente del carácter obligatorio u opcional de los campos que contiene el mensaje. Si un mensaje XML no supera la validación de formato no entra en los sistemas del distribuidor.

- **Validaciones de contenido:** Comprobaciones que realiza el distribuidor sobre el contenido de la solicitud de cambio de comercializador para verificar que se cumplan los requerimientos específicos del proceso y comunes para todos los distribuidores (p.ej.: contenido mínimo obligatorio de la solicitud). También se denominan validaciones cruzadas.
- **Solicitud aceptada:** Solicitud de cambio de comercializador que pasa el filtro de las validaciones de formato y de contenido del distribuidor sobre las cuales el mismo asume un compromiso de activación.
- **Solicitud rechazada:** Solicitud de cambio que pasa el filtro de las validaciones de formato del distribuidor pero no supera las validaciones de contenido.
- **Solicitud activada:** El contrato de acceso toma efecto en el comercializador entrante.
- **Actuaciones en campo:** Actuaciones de carácter técnico desarrolladas por el distribuidor en el punto de suministro para modificar el contrato de acceso. Si como consecuencia de estos trabajos el distribuidor comprueba la imposibilidad de realizar el reenganche requerido, procederá a realizar un rechazo en campo del cambio de comercializador sobre el punto de suministro suspendido.

### 3. Ámbito de aplicación

El formato de los ficheros de intercambio A1\_02 es de aplicación a los procesos de cambio de comercializador sin modificaciones en el contrato de acceso en el sector de gas natural. Afecta a una serie de ficheros de intercambio de información entre el comercializador entrante, el distribuidor y el comercializador saliente que tienen por objeto realizar un cambio de comercializador para un punto de suministro.

En este documento se hace referencia también al Sistema de Comunicación Transporte Distribución (SCTD), por ser el sistema de comunicación más utilizado actualmente por los principales distribuidores de gas natural.

La utilización del SCTD, aunque mayoritaria, no es obligatoria y el distribuidor podría utilizar cualquier otro medio para enviar y recibir los mensajes del comercializador siempre que cumpla el formato de los ficheros de intercambio, establecido para el proceso operativo en cuestión y definido en este documento.

---

## 4. Formato de los ficheros

### 4.1. Pasos

El formato de los ficheros de intercambio A1\_02, de cambio de comercializador para un punto de suministro sin modificaciones en el contrato de acceso, consta de los siguientes pasos:

- **Paso A1:** Envío de la solicitud de cambio de comercializador por el comercializador entrante al distribuidor.

En la solicitud, el comercializador especificará a través de la selección de un valor de una tabla maestra estandarizada la opción de activación que desee (i.e. fecha fija, ciclo de lectura, etc.).

Adicionalmente, en este paso A1 el comercializador deberá seleccionar su deseo de contratar o no contratar el punto de suministro, independientemente de la situación del punto (suspendido o en un proceso de, suspensión o de baja por impago).

- **Paso A2 (solicitud aceptada):** No hay objeción del distribuidor a la solicitud de cambio (la solicitud pasa las validaciones de formato y contenido), por tanto el distribuidor envía el mensaje de aceptación de la solicitud de cambio al comercializador entrante.

En este paso A2 de aceptación, el distribuidor especificará al comercializador la fecha de activación prevista. Esta fecha de activación prevista es la mejor estimación del distribuidor en el momento de la aceptación y en la medida de lo posible, deberá respetar la opción solicitada por el comercializador.

Si la fecha de activación prevista por el distribuidor no coincide con la solicitada por el comercializador, el distribuidor especificará a través de la selección de un valor de una tabla maestra estandarizada el motivo de la modificación. Por ejemplo, cuando concorra un cambio de comercializador con una solicitud de baja en curso, si la fecha de cambio solicitada en la solicitud de cambio es posterior a la fecha de baja, el distribuidor modificará la fecha prevista de activación del cambio para hacerla coincidir con la fecha de baja y se lo comunicará al comercializador en el paso A2 de aceptación. En este paso A2, el distribuidor incluirá la nueva fecha prevista de activación y el motivo de la modificación de la fecha respecto a la solicitada por el comercializador.

Si el comercializador no está conforme deberá solicitar la anulación del cambio y volver a solicitar el cambio o el alta, según y cuando corresponda.

- **Paso A2 (solicitud rechazada):** Sí hay objeción por el distribuidor (la solicitud pasa las validaciones de formato pero no las de contenido), por

tanto el distribuidor envía el mensaje de rechazo de la solicitud de cambio al comercializador entrante.

- **Paso A2S:** Notificación por el distribuidor al comercializador saliente de la aceptación de una solicitud de cambio de comercializador sin cambios contractuales.
- **Paso A3:** Mensaje de activación del cambio de comercializador sin cambios contractuales remitido por el distribuidor al comercializador entrante.
- **Paso A3S:** Notificación de la activación del cambio de comercializador por el distribuidor al comercializador saliente.
- **Paso A4:** Comunicación del rechazo tras actuaciones en campo al comercializador entrante si como consecuencia de las actuaciones en campo (i.e. cambio de comercializador sobre un punto de suministro suspendido que no se puede reenganchar) el cambio, no se puede ejecutar.
- **Paso A4S:** Comunicación del rechazo tras actuaciones en campo al comercializador saliente de manera simultánea al mensaje de rechazo tras actuaciones en campo de la entrante.

## 4.2. Concurrencia de procesos

Los procesos de cambio de comercializador siempre tendrán prioridad sobre un proceso de baja en curso o sobre un punto de suministro suspendido o en proceso de ser suspendido por impago. En este sentido, si una solicitud de cambio concurre con una solicitud de baja en curso, la activación del proceso de cambio de comercializador tendrá prioridad sobre el proceso de baja. De la misma manera, si una solicitud de cambio concurre con una solicitud de actuación para suspender un suministro, la activación del proceso de cambio de comercializador tendrá prioridad sobre el proceso de actuación.

No obstante lo anterior, el comercializador entrante podrá incluir en la solicitud de cambio su deseo a que no se acepte el cambio solicitado si el punto de suministro estuviera en proceso de baja o de ser suspendido por impago o si el punto de suministro estuviera efectivamente suspendido por impago.

Si el distribuidor recibe la solicitud de cambio de comercializador después de recibir la solicitud de baja o de actuación pero antes de que ésta se haya aceptado, la solicitud de baja o de actuación se aceptará (siempre que no exista un motivo tipificado que justifique el rechazo de la baja o de la actuación) y se dejará paralizada, a la espera de que se ejecute el cambio de comercializador.

Si el distribuidor recibe la solicitud de cambio de comercializador después de que la solicitud de baja o de actuación se haya aceptado, la solicitud de baja o

de actuación se dejará paralizada, a la espera de que se ejecute el cambio de comercializador.

En ambos casos, se procederá de la siguiente manera.

Si existe algún motivo tipificado para rechazar la solicitud de cambio, ésta se rechazará, reanudando el proceso normal de baja o de actuación que se dejó paralizado. De lo contrario, la solicitud de cambio se aceptará y el distribuidor enviará un mensaje de aceptación al comercializador entrante y otro simultáneo al saliente.

Si como consecuencia de los trabajos en campo el cambio de comercializador se rechaza, se enviará un mensaje de rechazo tras actuaciones en campo al comercializador entrante y al saliente y el distribuidor reanudará el proceso de baja o de actuación que se había paralizado a la espera de la activación del cambio.

Si finalmente la solicitud de cambio se activa, el distribuidor enviará un mensaje de rechazo tras actuaciones en campo al proceso de baja o de actuación por concurrencia con cambio de comercializador y enviará el mensaje de activación del cambio al comercializador entrante y al saliente.

En cualquier caso, si la fecha solicitada para el cambio de comercializador fuera posterior a la fecha de baja o de actuación programada, el distribuidor modificará la fecha de cambio para hacerla coincidir con la fecha de baja o de actuación e informará al comercializador entrante en el mensaje de aceptación del cambio. En este mensaje el distribuidor indicará la fecha prevista de activación y el motivo de la modificación.

Si el comercializador entrante no estuviera de acuerdo con la modificación en la fecha de activación del cambio, deberá anular la solicitud de cambio y si lo desea, volver a solicitar el cambio o el alta, según corresponda y cuando proceda.

Para el caso particular de concurrencia de cambio con un punto de suministro suspendido por impago, el cambio de comercializador implicará el reenganche del punto de suministro cobrándole al comercializador entrante el doble de los derechos de reenganche. El cambio se ejecutará en los plazos establecidos en la solicitud de cambio, que nunca podrá ser inferior al plazo establecido para la reconexión. Si no es posible reenganchar el punto de suministro, el cambio de comercializador se rechazará con el motivo correspondiente.

Si se solicita un cambio de comercializador sobre un punto de suministro en baja, la solicitud será rechazada por el distribuidor y el comercializador deberá solicitar en su caso, una alta nueva (proceso A1\_38).

Si el distribuidor recibe una solicitud de baja con posterioridad a haber recibido una solicitud de cambio, la solicitud de baja se rechazará debido a que ya existe una solicitud de cambio previa en curso.

## 5. Flujograma

Se adjuntan como Anexo el flujograma correspondientes al formato de los ficheros de intercambio A1\_02.

## 6. Plazos de aplicación

Todas y cada una de las fases del proceso de cambio de comercializador deberán llevarse a cabo en el menor tiempo posible.

Con carácter general, se respetará la fecha solicitada por el comercializador.

En el proceso de cambio de comercializador sin modificaciones en el contrato de acceso serán de aplicación los siguientes plazos:

- **Paso A1:** El comercializador entrante tramitará el envío de la solicitud de cambio de comercializador A1\_02 al distribuidor en el menor tiempo posible, siempre que el consumidor haya dado previamente su consentimiento al cambio de comercializador. La solicitud incluirá la fecha de solicitud del cambio que, con carácter general, podrá ser<sup>25</sup>:
  - ✓ Con el ciclo de lectura.
  - ✓ A fecha fija: indicando en la solicitud la fecha deseada, o indicando la fecha más próxima de entre los días 1, 11 y 21 de cada mes, o indicando la fecha deseada de entre los días 1, 11 y 21 de cada mes.
  - ✓ Cuanto antes y en cualquier caso, respetando los plazos máximos establecidos en la regulación (plazo máximo de 21 días naturales).
- **Paso A2 (solicitud rechazada):** El distribuidor envía la comunicación del rechazo de la solicitud al comercializador entrante en un plazo máximo de 6 días hábiles desde la recepción de la solicitud.

---

<sup>25</sup> En el sector del gas natural no existe un procedimiento de estimación de la medida regulado y cada distribuidor utiliza para la estimación de la medida de los puntos con un consumo anual inferior a 100 MWh, su propio procedimiento de estimación. Para los puntos de medida con un consumo anual igual o superior a 100 MWh sin telemedida, el comercializador activará el cambio en la fecha fija solicita o cuanto antes, según se indique en la solicitud y a posteriori, el distribuidor prorrateará la lectura real de ciclo en función de los días que el comercializador saliente y entrante suministró al consumidor.

- **Paso A2 (solicitud aceptada):** El distribuidor envía la comunicación de la aceptación de la solicitud al comercializador entrante en un plazo máximo de 6 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- **Paso A2S:** El distribuidor envía la notificación de la aceptación de la solicitud al comercializador saliente de manera simultánea al mensaje de aceptación a la entrante.
- **Paso A3:** El distribuidor envía al comercializador entrante el mensaje de activación del cambio de comercializador sin cambios contractuales en un plazo máximo de 1 día hábil desde la activación.
- **Paso A3S:** El distribuidor envía al comercializador saliente el mensaje de activación del cambio de comercializador sin cambios contractuales de manera simultánea al mensaje de activación a la entrante.
- **Paso A4:** El distribuidor envía lo antes posible la comunicación del rechazo tras actuaciones en campo al comercializador entrante si como consecuencia de las actuaciones en campo (p.e. imposibilidad de reenganchar el punto de suministro suspendido) el cambio no se puede ejecutar.
- **Paso A4S:** El distribuidor envía la notificación del rechazo tras actuaciones en campo a la comercializadora saliente de manera simultánea al mensaje de rechazo tras actuaciones en campo de la entrante.

## 7. Formatos de comunicación electrónica

En el sitio “Cambio de Comercializador” de la página web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) se publican los formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores. El formato de los ficheros de intercambio para ejecutar un cambio de comercializador sin modificaciones en el contrato de acceso (A1\_02) consta además de los siguientes documentos contenidos en el sitio de la Web referido anteriormente:

1. Tablas explicativas o descriptoras de los campos contenidos en los ficheros de intercambio (documento Excel): “*CNMC - G - Proceso A1\_02 AAAA.MM.DD.xls*” en el que se explica el formato de los ficheros de intercambio A1\_02 y se estructura de la siguiente manera:
  - Cada pestaña del documento resume un paso del flujograma del anexo e incluye: el nombre de todos los campos contenidos en el mensaje, una breve descripción de cada campo, las condiciones que sobre el campo se definen a nivel de la estructura de los ficheros de intercambio XSD, las condiciones sobre el campo que se definen a nivel distribuidor (comunes para todos los

distribuidores), el carácter obligatorio u opcional del campo, el formato del propio campo y por último, para todos aquellos campos que se informan a través de los valores definidos en una tabla maestra, se especifica el número de la tabla maestra en cuestión.

- En la cabecera de cada pestaña se encuentra la referencia al mensaje o fichero de intercambio XSD que se describe.
2. Los ficheros de intercambio XSD que corresponden a cada paso del flujograma y a cada pestaña del documento Excel descriptor de los campos.
  3. Tablas maestras (documento Word de tablas maestras): “CNMC - G - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc”. Estas tablas contienen los valores definidos para informar un campo en cuestión de los ficheros de intercambio.

A continuación se detallan los nombres de los ficheros XSD que deben ser utilizados en cada paso del proceso A1\_02:

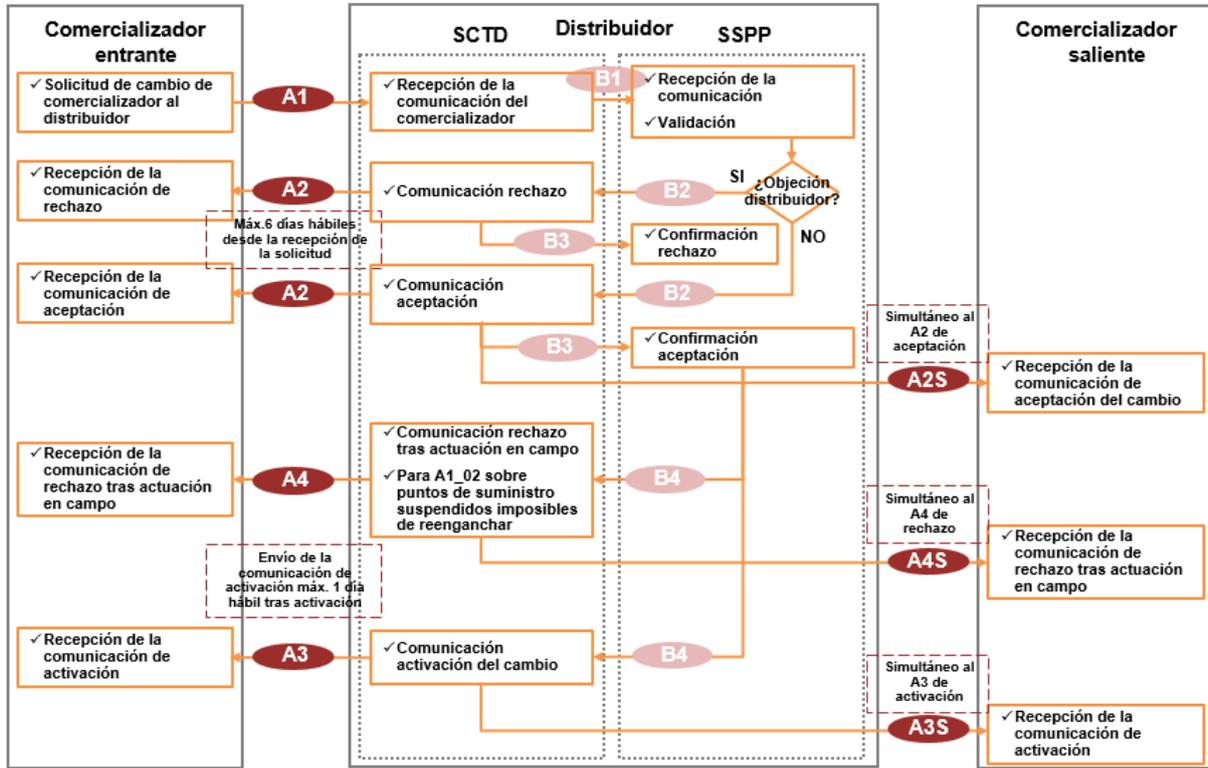
Paso del Flujograma	Mensajes XSD	Descripción del mensaje
A1	CambioDeComercializadorSinCambios.xsd	Solicitud de cambio de comercializador sin modificaciones
A2	AceptacionRechazoCambioDeComercializadorSinCambios.xsd	Respuesta de validación de cambio de comercializador sin modificaciones (Acepto/Rechazo)
A2s	AceptacionCambioDeComercializadorSaliente.xsd	Notificación de aceptación de solicitud de cambio a comercializador saliente
A3	ActivacionCambioDeComercializadorSinCambios.xsd	Activación de cambio de comercializador sin modificaciones
A3s	ActivacionCambioDeComercializadorSaliente.xsd	Notificación de activación de solicitud de cambio a comercializador saliente
A4	RechazoCampoCambiodeComercializador.xsd	Rechazo en campo de cambio de comercializador sin modificación de datos (p.e. para imposibilidad de reenganchar punto suspendido)
A4s	RechazoCampoCambiodeComercializadorSaliente.xsd	Notificación de rechazo en campo de solicitud de cambio de comercializador sin modificación de datos a comercializador saliente

La información relativa a los flujogramas, tablas maestras, tablas explicativas o descriptoras, y ficheros XSD, se mantendrá permanentemente actualizada en la página web de la CNMC.

## 8. Motivos de Rechazo

El proceso de cambio de comercializador sin modificaciones en el contrato de acceso, el distribuidor deberá utilizar los motivos de rechazo que son de aplicación al proceso A1\_02, de entre los recogidos en la tabla de motivos de rechazo en el documento denominado “CNMC - G - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc” de los Formatos de Comunicación para el Sector de gas natural, que se encuentra publicado en el apartado “Formatos de los ficheros de intercambio de gas natural” dentro del área “Cambio de Comercializador” de la Web de la CNMC.

**ANEXO: FLUJOGRAMA PROCESO A1\_02**



## **d. Formato del fichero A1\_41: Cambio de comercializador con modificaciones en el contrato de acceso**

---

<b>Control de revisiones</b>		
<b>Edición</b>	<b>Fecha</b>	<b>Observaciones</b>
1.0	20.12.2016	Creación

## 1. Objeto

Este documento tiene por objeto definir el formato de los ficheros de intercambio para ejecutar un cambio de comercializador con modificaciones en el contrato de acceso en el sector de gas natural (en adelante, A1\_41).

El formato define el flujo de comunicaciones o mensajes que se intercambian los agentes afectados, los plazos establecidos para el envío de los mensajes así como, los ficheros de comunicación electrónica que deben utilizar para transmitir cada mensaje y ejecutar el cambio de comercializador con modificaciones en el contrato de acceso indicado en el párrafo anterior.

El formato de los ficheros de intercambio se establece al amparo de lo dispuesto en la Disposición Adicional tercera del Real Decreto 1074/2015, de 27 de noviembre.

## 2. Definiciones

A continuación se incluyen las definiciones de aplicación al presente documento:

- **Paso:** Cada uno de los mensajes definidos en el flujo de comunicaciones y representado en el flujograma.
- **Comercializador entrante:** Es el nuevo comercializador que solicita al distribuidor el cambio de comercializador a su favor.
- **Comercializador saliente:** El comercializador que deja de suministrar al consumidor una vez se haya finalizado el proceso y sea efectivo el cambio de comercializador.
- **Distribuidor:** Es el propietario de la red de distribución en la que se sitúa en general el punto de suministro, el sujeto que factura el peaje de acceso, el encargado del sistema de información de los puntos de suministro, y el encargado de la lectura de consumo. El distribuidor, por tanto, realiza gestiones imprescindibles para la tramitación de las solicitudes de cambio de comercializador.
- **Validaciones de formato:** Comprobaciones formales que realiza el distribuidor sobre la solicitud al efecto de verificar que la mensajería XML (*eXtensible Markup Language*, o lenguaje de anotación extensible<sup>26</sup>) utilizada se corresponde con la definición dada en la estructura básica del XSD (*XML Schema Definition* lenguaje de esquema utilizado para describir la estructura y las restricciones de los contenidos de los documentos XML). Estas validaciones de formato se realizarán sobre el

---

<sup>26</sup> Es un lenguaje de marcas desarrollado por el *World Wide Web Consortium -W3C-* utilizado para almacenar y transmitir datos en forma legible.

total del contenido del mensaje XML independientemente del carácter obligatorio u opcional de los campos que contiene el mensaje. Si un mensaje XML no supera la validación de formato no entra en los sistemas del distribuidor.

- **Validaciones de contenido:** Comprobaciones que realiza el distribuidor sobre el contenido de la solicitud de cambio de comercializador para verificar que se cumplan los requerimientos específicos del proceso y comunes para todos los distribuidores (p.ej.: contenido mínimo obligatorio de la solicitud). También se denominan validaciones cruzadas.
- **Solicitud aceptada:** Solicitud de cambio de comercializador que pasa el filtro de las validaciones de formato y de contenido del distribuidor sobre las cuales el mismo asume un compromiso de activación sujeto a las limitaciones técnicas del proceso.
- **Solicitud rechazada:** Solicitud de cambio que pasa el filtro de las validaciones de formato del distribuidor pero no supera las validaciones de contenido.
- **Solicitud activada:** El contrato de acceso toma efecto en el comercializador entrante.
- **Comunicación:** información sobre el estado de los trabajos en campo.
- **Incidencia:** Salvedad técnica identificada en campo y que para su solución requiere de la acción del consumidor.
- **Trabajos en campo:** Actuaciones de carácter técnico desarrolladas por el distribuidor en el punto de suministro para modificar el contrato de acceso. Si como consecuencia de estos trabajos el distribuidor comprueba la imposibilidad de realizar los cambios requeridos, procederá a realizar un rechazo en campo.
- **Rechazo tras actuación en campo:** rechazo de la solicitud de cambio por la imposibilidad de ejecutar adecuadamente los trabajos en campo.

### 3. Ámbito de aplicación

El formato de los ficheros de intercambio A1\_41 es de aplicación a los procesos de cambio de comercializador con modificaciones en el contrato de acceso en el sector de gas natural. Afecta a una serie de ficheros de intercambio de información entre el comercializador entrante, el distribuidor y el comercializador saliente que tienen por objeto realizar un cambio de comercializador para un punto de suministro que incluye la solicitud de cambios contractuales que afectan al contrato de acceso o a su titularidad.

En este documento se hace referencia también al Sistema de Comunicación Transporte Distribución (SCTD), por ser el sistema de comunicación más utilizado actualmente por los principales distribuidores de gas natural.

La utilización del SCTD, aunque mayoritaria, no es obligatoria y el distribuidor podría utilizar cualquier otro medio para enviar y recibir los mensajes del comercializador siempre que cumpla el formato de los ficheros de intercambio, establecido para el proceso operativo en cuestión y definido en este documento.

## 4. Formato de los ficheros

### 4.1. Pasos

El formato de los ficheros de intercambio A1\_41, de cambio de comercializador para un punto de suministro con modificaciones en el contrato de acceso, consta de los siguientes pasos:

- **Paso A1:** Envío de la solicitud de cambio de comercializador por el comercializador entrante al distribuidor.

En la solicitud, el comercializador especificará a través de la selección de un valor de una tabla maestra estandarizada la opción de activación que desee (i.e. fecha fija, ciclo de lectura, etc.).

Adicionalmente, en este paso A1 el comercializador deberá seleccionar su deseo de contratar o no contratar el punto de suministro, independientemente de la situación del punto (suspendido o en un proceso de, suspensión o de baja por impago).

- **Paso A2 (solicitud aceptada):** No hay objeción del distribuidor a la solicitud de cambio (la solicitud pasa las validaciones de formato y contenido), por tanto el distribuidor envía el mensaje de aceptación de la solicitud de cambio al comercializador entrante.

En este paso A2 de aceptación, el distribuidor especificará al comercializador la fecha de activación prevista. Esta fecha de activación prevista es la mejor estimación del distribuidor en el momento de la aceptación y en la medida de lo posible, deberá respetar la opción solicitada por el comercializador.

Si la fecha de activación prevista por el distribuidor no coincide con la solicitada por el comercializador, el distribuidor especificará a través de la selección de un valor de una tabla maestra estandarizada el motivo de la modificación. Por ejemplo, cuando concurra un cambio de comercializador con una solicitud de baja en curso, si la fecha de cambio solicitada en la solicitud de cambio es posterior a la fecha de baja, el distribuidor modificará la fecha prevista de activación del cambio para hacerla coincidir con la fecha de baja y se lo comunicará al comercializador en el paso A2 de aceptación. En este paso A2, el distribuidor incluirá la nueva fecha prevista de activación y el motivo de

la modificación de la fecha respecto a la solicitada por el comercializador.

Si el comercializador no está conforme deberá solicitar la anulación del cambio y volver a solicitar el cambio o el alta, según y cuando corresponda.

- **Paso A2 (solicitud rechazada):** Sí hay objeción por el distribuidor (la solicitud pasa las validaciones de formato pero no las de contenido), por tanto el distribuidor envía el mensaje de rechazo de la solicitud de cambio al comercializador entrante.
- **Paso A2S:** Notificación por el distribuidor al comercializador saliente de la aceptación de una solicitud de cambio de comercializador con cambios contractuales.
- **Paso A25:** Comunicación unidireccional (no espera respuesta del comercializador) del distribuidor al comercializador que informa sobre el estado de los trabajos en campo (mensaje opcional) o comunica una incidencia (mensaje obligatorio).
- **Paso A4:** Comunicación del rechazo de la solicitud de cambio por el distribuidor al comercializador entrante como consecuencia de las actuaciones en campo.
- **Paso A4S:** Notificación del rechazo de la solicitud de cambio por el distribuidor al comercializador saliente como consecuencia de las actuaciones en campo.
- **Paso A3:** Mensaje de activación del cambio de comercializador con cambios contractuales remitido por el distribuidor al comercializador entrante.
- **Paso A3S:** Notificación de la activación del cambio de comercializador por el distribuidor al comercializador saliente.

## 4.2. Concurrencia de procesos

Los procesos de cambio de comercializador siempre tendrán prioridad sobre un proceso de baja en curso o sobre un punto de suministro suspendido o en proceso de ser suspendido por impago. En este sentido, si una solicitud de cambio concurre con una solicitud de baja en curso, la activación del proceso de cambio de comercializador tendrá prioridad sobre el proceso de baja. De la misma manera, si una solicitud de cambio concurre con una solicitud de actuación para suspender un suministro, la activación del proceso de cambio de comercializador tendrá prioridad sobre el proceso de actuación.

No obstante lo anterior, el comercializador entrante podrá incluir en la solicitud de cambio su deseo a que no se acepte el cambio solicitado si el punto de suministro estuviera en proceso de baja o de ser suspendido por impago o si el punto de suministro estuviera efectivamente suspendido por impago.

Si el distribuidor recibe la solicitud de cambio de comercializador después de recibir la solicitud de baja o de actuación pero antes de que ésta se haya aceptado, la solicitud de baja o de actuación se aceptará (siempre que no exista un motivo tipificado que justifique el rechazo de la baja o de la actuación) y se dejará paralizada, a la espera de que se ejecute el cambio de comercializador.

Si el distribuidor recibe la solicitud de cambio de comercializador después de que la solicitud de baja o de actuación se haya aceptado, la solicitud de baja o de actuación se dejará paralizada, a la espera de que se ejecute el cambio de comercializador.

En ambos casos, se procederá de la siguiente manera.

Si existe algún motivo tipificado para rechazar la solicitud de cambio, ésta se rechazará, reanudando el proceso normal de baja o de actuación que se dejó paralizado. De lo contrario, la solicitud de cambio se aceptará y el distribuidor enviará un mensaje de aceptación al comercializador entrante y otro simultáneo al saliente.

Si como consecuencia de los trabajos en campo el cambio de comercializador se rechaza, se enviará un mensaje de rechazo tras actuaciones en campo al comercializador entrante y al saliente y el distribuidor reanudará el proceso de baja o de actuación que se había paralizado a la espera de la activación del cambio.

Si finalmente la solicitud de cambio se activa, el distribuidor enviará un mensaje de rechazo tras actuaciones en campo al proceso de baja o de actuación por concurrencia con cambio de comercializador y enviará el mensaje de activación del cambio al comercializador entrante y al saliente.

En cualquier caso, si la fecha solicitada para el cambio de comercializador fuera posterior a la fecha de baja o de actuación programada, el distribuidor modificará la fecha de cambio para hacerla coincidir con la fecha de baja o de actuación e informará al comercializador entrante en el mensaje de aceptación del cambio. En este mensaje el distribuidor indicará la fecha prevista de activación y el motivo de la modificación.

Si el comercializador entrante no estuviera de acuerdo con la modificación en la fecha de activación del cambio, deberá anular la solicitud de cambio y si lo desea, volver a solicitar el cambio o el alta, según corresponda y cuando proceda.

Para el caso particular de concurrencia de cambio con un punto de suministro suspendido por impago, el cambio de comercializador implicará el reenganche del punto de suministro cobrándole al comercializador entrante el doble de los

derechos de reenganche. El cambio se ejecutará en los plazos establecidos en la solicitud de cambio, que nunca podrá ser inferior al plazo establecido para la reconexión. Si no es posible reenganchar el punto de suministro, el cambio de comercializador se rechazará con el motivo correspondiente.

Si se solicita un cambio de comercializador sobre un punto de suministro en baja, la solicitud será rechazada por el distribuidor y el comercializador deberá solicitar en su caso, una alta nueva (proceso A1\_38).

Si el distribuidor recibe una solicitud de baja con posterioridad a haber recibido una solicitud de cambio, la solicitud de baja se rechazará debido a que ya existe una solicitud de cambio previa en curso.

## 5. Flujograma

Se adjuntan como Anexo el flujograma correspondientes al formato de los ficheros de intercambio A1\_41.

## 6. Plazos de aplicación

Todas y cada una de las fases del proceso de cambio de comercializador deberán llevarse a cabo en el menor tiempo posible.

En el proceso de cambio de comercializador con modificaciones en el contrato de acceso serán de aplicación los siguientes plazos:

- **Paso A1:** El comercializador entrante tramitará el envío de la solicitud de cambio de comercializador A1\_41 al distribuidor en el menor tiempo posible, siempre que el consumidor haya dado previamente su consentimiento al cambio de comercializador. La solicitud incluirá la fecha de solicitud del cambio que, con carácter general, podrá ser<sup>27</sup>:
  - ✓ Con el ciclo de lectura.
  - ✓ A fecha fija: indicando en la solicitud la fecha deseada, o indicando la fecha más próxima de entre los días 1, 11 y 21 de cada mes, o indicando la fecha deseada de entre los días 1, 11 y 21 de cada mes.

---

<sup>27</sup> En el sector del gas natural no existe un procedimiento de estimación de la medida regulado y cada distribuidor utiliza para la estimación de la medida de los puntos de suministro con un consumo anual inferior a 100 MWh, su propio procedimiento de estimación. Para los puntos de suministro con un consumo anual igual o superior a 100 MWh sin telemedida, el comercializador activará el cambio en la fecha fija solicita o cuanto antes, según se indique en la solicitud y a posteriori, el distribuidor prorrateará la lectura real de ciclo en función de los días que el comercializador saliente y entrante suministró al consumidor.

- ✓ Cuanto antes y en cualquier caso, respetando los plazos máximos establecidos en la regulación (plazo máximo de 21 días naturales).
- **Paso A2 (solicitud rechazada):** El distribuidor envía la comunicación del rechazo de la solicitud al comercializador entrante en un plazo máximo de 6 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- **Paso A2 (solicitud aceptada):** El distribuidor envía la comunicación de la aceptación de la solicitud al comercializador entrante en un plazo máximo de 6 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- **Paso A2S:** El distribuidor envía la notificación de la aceptación de la solicitud al comercializador saliente de manera simultánea al mensaje de aceptación a la entrante.
- **Paso A25:** El distribuidor envía la comunicación sobre el estado de los trabajos en campo cuando sea oportuna. En el caso de las incidencias, el mensaje es obligatorio y se envía tan pronto como sea posible. Las incidencias pueden dejarse abiertas esperando la subsanación de la misma por parte del consumidor un plazo máximo de 30 días naturales. De no subsanarse la incidencia en el plazo establecido, se rechazará la solicitud tras actuaciones en campo.
- **Paso A4:** El distribuidor envía lo antes posible la comunicación del rechazo tras actuaciones en campo al comercializador entrante si como consecuencia de las actuaciones en campo el cambio con las modificaciones en el contrato de acceso solicitadas, no se puede ejecutar.
- **Paso A4S:** El distribuidor envía la notificación del rechazo tras actuaciones en campo a la comercializadora saliente de manera simultánea al mensaje de rechazo tras actuaciones en campo de la entrante.
- **Paso A3 (solicitud activada):** El distribuidor envía al comercializador entrante el mensaje de activación del cambio de comercializador con cambios contractuales en un plazo máximo de 1 día hábil desde la activación.
- **Paso A3S (solicitud activada):** El distribuidor envía al comercializador saliente el mensaje de activación del cambio de comercializador con cambios contractuales de manera simultánea al mensaje de activación a la entrante.

## 7. Formatos de comunicación electrónica

En el sitio “Cambio de Comercializador” de la página web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) se publican los formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y

comercializadores. El formato de los ficheros de intercambio para ejecutar un cambio de comercializador con modificaciones en el contrato de acceso (A1\_41) consta además de los siguientes documentos contenidos en el sitio de la Web referido anteriormente:

1. Tablas explicativas o descriptoras de los campos contenidos en los ficheros de intercambio (documento Excel): “CNMC - G - Proceso A1\_41 AAAA.MM.DD.xls” en el que se explica el formato de los ficheros de intercambio A1\_41 y se estructura de la siguiente manera:
  - Cada pestaña del documento resume un paso del flujograma del anexo e incluye: el nombre de todos los campos contenidos en el mensaje, una breve descripción de cada campo, las condiciones que sobre el campo se definen a nivel de la estructura de los ficheros de intercambio XSD, las condiciones sobre el campo que se definen a nivel distribuidor (comunes para todos los distribuidores), el carácter obligatorio u opcional del campo, el formato del propio campo y por último, para todos aquellos campos que se informan a través de los valores definidos en una tabla maestra, se especifica el número de la tabla maestra en cuestión.
  - En la cabecera de cada pestaña se encuentra la referencia al mensaje o fichero de intercambio XSD que se describe.
2. Los ficheros de intercambio XSD que corresponden a cada paso del flujograma y a cada pestaña del documento Excel descriptor de los campos.
3. Tablas maestras (documento Word de tablas maestras): “CNMC - G - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc”. Estas tablas contienen los valores definidos para informar un campo en cuestión de los ficheros de intercambio.

A continuación se detallan los nombres de los ficheros XSD que deben ser utilizados en cada paso del proceso A1\_41:

Paso del Flujograma	Mensajes o ficheros XSD	Descripción del mensaje
a1	CambioDeComercializadorConCambios.xsd	Solicitud de cambio de comercializador con modificación de datos
a2	AceptacionRechazoCambioDeComercializadorConCambios.xsd	Respuesta de validación de cambio de comercializador con modificación de datos (Acepto/Rechazo)

a2s	AceptacionCambioDeComercializadorSaliente.xsd	Notificación de aceptación de solicitud de cambio con modificación de datos a comercializador saliente
a25	InformacionIncidencia.xsd	Estado de Intervención asociado a la Solicitud de Cambio de Comercializador con Modificación
a3	ActivacionCambioDeComercializadorConCambios.xsd	Activación de cambio de comercializador con modificación de datos
a4	RechazoCampoCambiodeComercializador.xsd	Rechazo en campo de cambio de comercializador con modificación de datos
a3s	ActivacionCambioDeComercializadorSaliente.xsd	Notificación de activación de solicitud de cambio a comercializador saliente
a4s	RechazoCampoCambiodeComercializadorSaliente.xsd	Notificación de rechazo en campo de solicitud de cambio de comercializador con modificación de datos a comercializador saliente

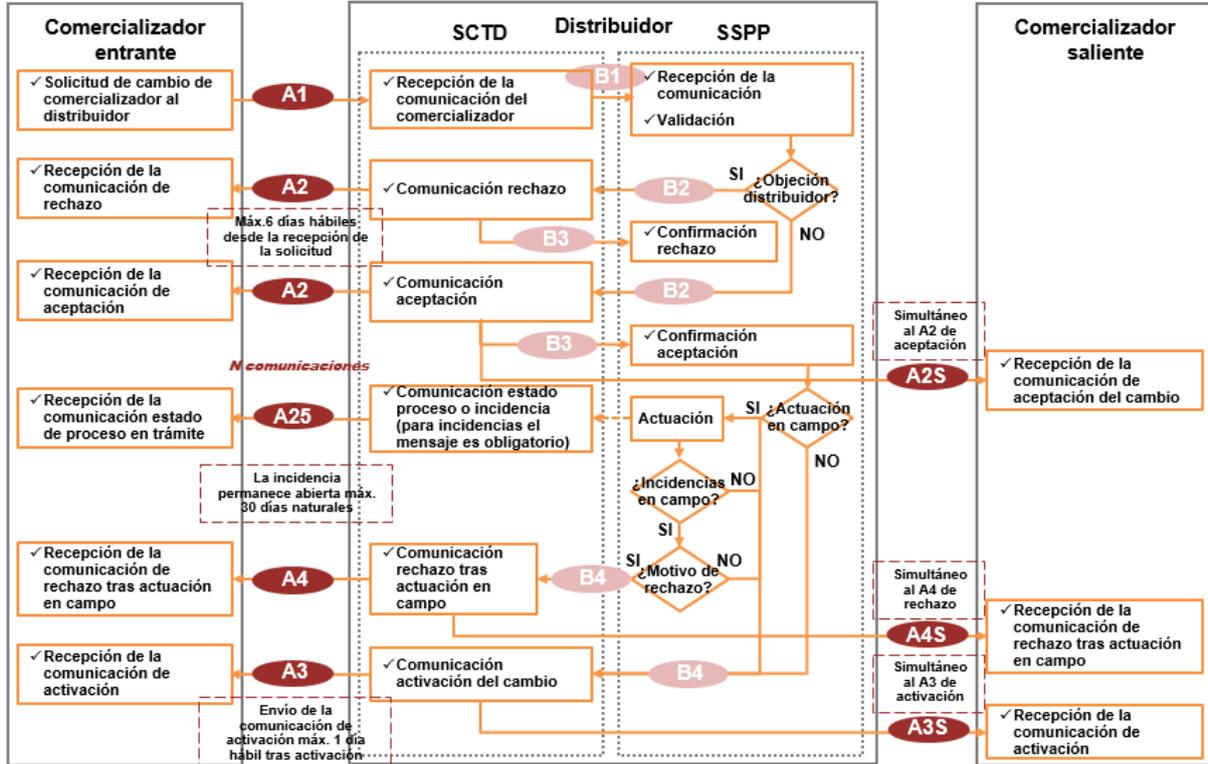
La información relativa a los flujogramas, tablas maestras, tablas explicativas o descriptoras, y ficheros XSD, se mantendrá permanentemente actualizada en la página web de la CNMC.

## 8. Motivos de rechazo y motivos de incidencia

El proceso de cambio de comercializador con modificaciones en el contrato de acceso, el distribuidor deberá utilizar los motivos de rechazo que son de aplicación al proceso A1\_41, de entre los recogidos en la tabla de motivos de rechazo en el documento denominado “CNMC - G - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc” de los Formatos de Comunicación para el Sector de gas natural, que se encuentra publicado en el apartado “Formatos de los ficheros de intercambio de gas natural” dentro del área “Cambio de Comercializador” de la Web de la CNMC.

El distribuidor podrá abrir una incidencia en campo por alguno de los motivos descritos en la tabla “Motivos de Incidencia” en el documento denominado “CNMC - G - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc” de los Formatos de Comunicación para el Sector de Gas Natural, que se encuentra publicado en el apartado “Formatos de los ficheros de intercambio de gas natural” dentro del área “Cambio de Comercializador” de la web de la CNMC. La incidencia podrá permanecer abierta por un plazo máximo de 30 días naturales, pasado ese tiempo sin que se hubiera subsanada, se generará un rechazo tras actuaciones en campo.

**ANEXO: FLUJOGRAMA PROCESO A1\_41**



### **e. Formato del fichero A1\_05: Modificación en el contrato de acceso**

---

<b>Control de revisiones</b>		
<b>Edición</b>	<b>Fecha</b>	<b>Observaciones</b>
1.0	20.12.2016	Creación

## 1. Objeto

Este documento tiene por objeto definir el formato de los ficheros de intercambio para ejecutar una modificación en el contrato de acceso en el sector de gas natural (en adelante, A1\_05).

El formato define el flujo de comunicaciones o mensajes que se intercambian los agentes afectados, los plazos establecidos para el envío de los mensajes así como, los ficheros de comunicación electrónica que deben utilizar para transmitir cada mensaje y ejecutar una modificación en el contrato de acceso indicado en el párrafo anterior.

El formato de los ficheros de intercambio se establece al amparo de lo dispuesto en la Disposición Adicional tercera del Real Decreto 1074/2015, de 27 de noviembre.

## 2. Definiciones

A continuación se incluyen las definiciones de aplicación al presente documento:

- **Paso:** Cada uno de los mensajes definidos en el flujo de comunicaciones y representado en el flujograma.
- **Comercializador vigente:** A los efectos del presente documento, es el comercializador de energía activo en un punto de suministro y titular del contrato de acceso que solicita al distribuidor las modificaciones de los parámetros de la contratación de este contrato de acceso.
- **Distribuidor:** Es el propietario de la red de distribución en la que se sitúa en general el punto de suministro, el sujeto que factura el acceso, el encargado del sistema de información de los puntos de suministro, y el encargado de la lectura de consumo. El distribuidor, por tanto, realiza gestiones imprescindibles para la tramitación de las solicitudes de modificación del contrato de acceso.
- **Validaciones de formato:** Comprobaciones formales que realiza el distribuidor sobre la solicitud al efecto de verificar que la mensajería XML (*eXtensible Markup Language*, o lenguaje de anotación extensible<sup>28</sup>) utilizada se corresponde con la definición dada en la estructura básica del XSD (*XML Schema Definition* lenguaje de esquema utilizado para describir la estructura y las restricciones de los contenidos de los documentos XML). Estas validaciones de formato se realizarán sobre el total del contenido del mensaje XML independientemente del carácter

---

<sup>28</sup> Es un lenguaje de marcas desarrollado por el *World Wide Web Consortium -W3C-* utilizado para almacenar y transmitir datos en forma legible.

obligatorio u opcional de los campos que contiene el mensaje. Si un mensaje XML no supera la validación de formato no entra en los sistemas del distribuidor.

- **Validaciones de contenido:** Comprobaciones que realiza el distribuidor sobre el contenido de la solicitud de modificación del contrato de acceso en un punto de suministro para verificar que se cumplan los requerimientos específicos del proceso y comunes para todos los distribuidores (p.ej.: contenido mínimo obligatorio de la solicitud). También se denominan validaciones cruzadas.
- **Solicitud aceptada:** Solicitud de modificación que pasa el filtro de las validaciones de formato y de contenido del distribuidor sobre las cuales el mismo asume un compromiso de activación sujeto a las limitaciones técnicas del proceso.

Para las solicitudes administrativas (a excepción del cambio de titular sin subrogación), la aceptación supone la activación.

- **Solicitud rechazada:** Solicitud de modificación que pasa el filtro de las validaciones de formato del distribuidor pero no supera las validaciones de contenido.
- **Solicitud activada:** La modificación sobre el contrato de acceso toma efecto en la fecha de activación.
- **Comunicación:** información sobre el estado de los trabajos en campo.
- **Incidencia:** Salvedad técnica identificada en campo y que para su solución requiere de la acción del consumidor.
- **Trabajos en campo:** Actuaciones de carácter técnico desarrolladas por el distribuidor en el punto de suministro para modificar el contrato de acceso. Si como consecuencia de estos trabajos el distribuidor comprueba la imposibilidad de realizar la modificación requerida, procederá a realizar un rechazo en campo.
- **Rechazo tras actuación en campo:** rechazo de la solicitud de modificación por la imposibilidad de ejecutar adecuadamente los trabajos en campo.

### 3. Ámbito de aplicación

El formato de los ficheros de intercambio A1\_05 es de aplicación al proceso de modificación en el contrato de acceso en el sector de gas natural. Afecta a una serie de ficheros de intercambio de información entre el comercializador vigente y el distribuidor que tienen por objeto realizar una modificación sobre el contrato de acceso.

En este documento se hace referencia también al Sistema de Comunicación Transporte Distribución (SCTD), por ser el sistema de comunicación más utilizado actualmente por los principales distribuidores de gas natural.

La utilización del SCTD, aunque mayoritaria, no es obligatoria y el distribuidor podría utilizar cualquier otro medio para enviar y recibir los mensajes del comercializador siempre que cumpla el formato de los ficheros de intercambio, establecido para el proceso operativo en cuestión y definido en este documento.

#### 4. Formato de los ficheros

El formato de los ficheros de intercambio A1\_05, para modificar el contrato de acceso, consta de los siguientes pasos:

- **Paso A1:** Envío de la solicitud de modificación por el comercializador vigente al distribuidor.

En la solicitud, el comercializador especificará a través de la selección de un valor de una tabla maestra estandarizada la opción de activación que desee (i.e. fecha fija<sup>29</sup>, ciclo de lectura, etc.).

- **Paso A2 (solicitud aceptada):** No existe objeción del distribuidor a la solicitud de modificación (la solicitud pasa las validaciones de formato y contenido), por tanto el distribuidor envía el mensaje de aceptación de la solicitud de modificación al comercializador.

Para las modificaciones administrativas (a excepción del cambio de titular sin subrogación), la aceptación supone la activación. Para el resto de casos, en este paso A2 de aceptación, el distribuidor especificará al comercializador la fecha de activación prevista. Esta fecha de activación prevista es la mejor estimación del distribuidor en el momento de la aceptación y en la medida de lo posible, deberá respetar la opción solicitada por el comercializador.

Si la fecha de activación prevista por el distribuidor no coincide con la solicitada por el comercializador, el distribuidor especificará a través de la selección de un valor de una tabla maestra estandarizada el motivo de la modificación.

---

<sup>29</sup> El cambio de titular sin subrogación se podrá solicitar además de a ciclo, en la fecha fija deseada o cuanto antes y se procederá de la siguiente manera. Para la estimación de la medida de los puntos con un consumo anual inferior a 100 MWh, los distribuidores utilizarán su propio procedimiento de estimación (utilizado en el cambio de comercializador). Para los puntos de suministro con un consumo anual igual o superior a 100 MWh sin telemedida, el comercializador activará el cambio de titular sin subrogación en la fecha fija solicita o cuanto antes, según se indique en la solicitud y a posteriori, el distribuidor procederá a realizar un prorrateo de la lectura real de ciclo semejante al de los cambios de comercializador.

- **Paso A2 (solicitud rechazada):** Existe objeción por el distribuidor (la solicitud pasa las validaciones de formato pero no las de contenido), por tanto el distribuidor envía el mensaje de rechazo de la solicitud de modificación al comercializador.
- **Paso A25:** Comunicación unidireccional (no espera respuesta del comercializador) del distribuidor al comercializador que informa sobre el estado de los trabajos en campo o comunica una incidencia. En el caso de las incidencias estandarizadas, la comunicación de las mismas es un mensaje obligatorio.
- **Paso A4:** Comunicación del rechazo de la solicitud de modificación por el distribuidor al comercializador vigente como consecuencia de las actuaciones en campo.
- **Paso A3:** Mensaje de activación de la modificación en el contrato de acceso remitido por el distribuidor al comercializador. Para el cambio de titular sin subrogación se utilizará el procedimiento de estimación de cada distribuidor (utilizado para activar un cambio de comercializador fuera de ciclo de puntos no teledados) para obtener una medida estimada en la fecha del cambio de titular solicitada.

## 5. Flujograma

Se adjuntan como Anexo el flujograma correspondientes al formato de los ficheros de intercambio A1\_05.

## 6. Plazos de aplicación

Todas y cada una de las fases del proceso de modificación en el contrato de acceso deberán llevarse a cabo en el menor tiempo posible.

En el proceso de modificación serán de aplicación los siguientes plazos:

- **Paso A1:** El comercializador vigente tramitará el envío de la solicitud de modificación A1\_05 al distribuidor en el menor tiempo posible. La solicitud incluirá la fecha de solicitud de activación de la modificación.
- **Paso A2 (solicitud rechazada):** El distribuidor envía la comunicación del rechazo de la solicitud al comercializador en un plazo máximo de 6 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- **Paso A2 (solicitud aceptada):** El distribuidor envía la comunicación de la aceptación de la solicitud al comercializador en un plazo máximo de 6 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- **Paso A25:** El distribuidor envía la comunicación sobre el estado de los trabajos en campo cuando sea oportuna. En el caso de las incidencias, el mensaje es obligatorio y se envía tan pronto como sea posible. Las incidencias pueden dejarse abiertas esperando la subsanación de la misma por parte del consumidor un plazo máximo de 30 días naturales. De no subsanarse la incidencia en el plazo establecido, se rechazará la solicitud tras actuaciones en campo.
- **Paso A4:** El distribuidor envía lo antes posible la comunicación del rechazo tras actuaciones en campo al comercializador, si como consecuencia de las actuaciones en campo, la modificación solicitada no se puede ejecutar.
- **Paso A3:** El distribuidor envía al comercializador vigente el mensaje de activación de la modificación contractual en un plazo máximo de 1 día hábil desde la activación.

## 7. Formatos de comunicación electrónica

En el sitio “Cambio de Comercializador” de la página web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) se publican los formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores. El formato de los ficheros de intercambio para ejecutar una modificación en el contrato de acceso (A1\_05) consta además de los siguientes documentos contenidos en el sitio de la Web referido anteriormente:

1. Tablas explicativas o descriptoras de los campos contenidos en los ficheros de intercambio (documento Excel): “CNMC - G - Proceso A1\_05 AAAA.MM.DD.xls” en el que se explica el formato de los ficheros de intercambio A1\_05 y se estructura de la siguiente manera:
  - Cada pestaña del documento resume un paso del flujograma del anexo e incluye: el nombre de todos los campos contenidos en el mensaje, una breve descripción de cada campo, las condiciones que sobre el campo se definen a nivel de la estructura de los ficheros de intercambio XSD, las condiciones sobre el campo que se definen a nivel distribuidor (comunes para todos los distribuidores), el carácter obligatorio u opcional del campo, el formato del propio campo y por último, para todos aquellos campos que se informan a través de los valores definidos en una tabla maestra, se especifica el número de la tabla maestra en cuestión.
  - En la cabecera de cada pestaña se encuentra la referencia al mensaje o fichero de intercambio XSD que se describe.
2. Los ficheros de intercambio XSD que corresponden a cada paso del flujograma y a cada pestaña del documento Excel descriptor de los campos.
3. Tablas maestras (documento Word de tablas maestras): “CNMC - G - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc”. Estas tablas contienen los valores definidos para informar un campo en cuestión de los ficheros de intercambio.

A continuación se detallan los nombres de los ficheros XSD que deben ser utilizados en cada paso del proceso A1\_05:

Paso del Flujograma	Mensajes o ficheros XSD	Descripción del mensaje
A1	Modificacion.xsd	Solicitud de modificación de datos

A2	AceptacionRechazoModificacion.xsd	Respuesta de validación de solicitud de modificación (Acepto/Rechazo)
A25	InformacionIncidencia.xsd	Estado de intervención de la solicitud de modificación
A3	ActivacionModificacion.xsd	Activación de la solicitud de modificación
A4	RechazoCampoModificacion.xsd	Rechazo tras actuaciones en campo de la solicitud de modificación

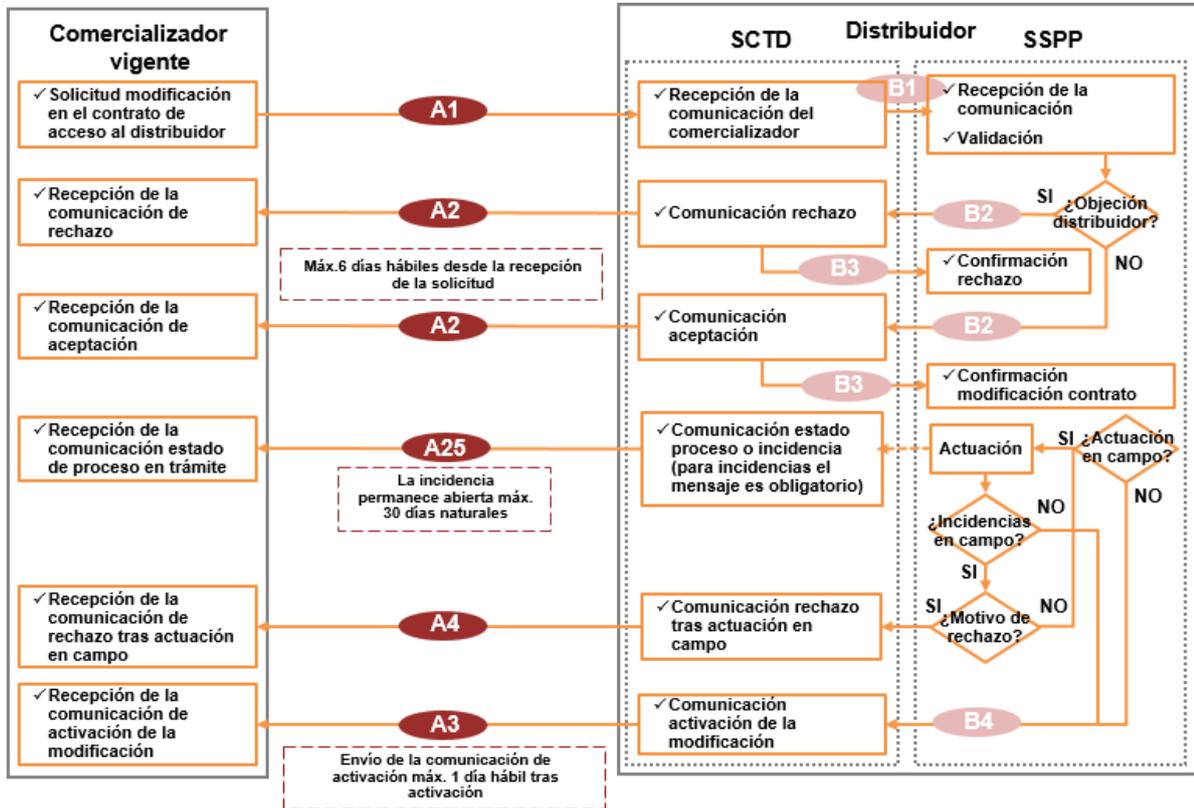
La información relativa a los flujogramas, tablas maestras, tablas explicativas o descriptoras, y ficheros XSD, se mantendrá permanentemente actualizada en la página web de la CNMC.

## 8. Motivos de rechazo y motivos de incidencia

El proceso de modificación en el contrato de acceso, el distribuidor deberá utilizar los motivos de rechazo que son de aplicación al proceso A1\_04, de entre los recogidos en la tabla de motivos de rechazo en el documento denominado “CNMC - G - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc” de los Formatos de Comunicación para el Sector de gas natural, que se encuentra publicado en el apartado “Formatos de los ficheros de intercambio de gas natural” dentro del área “Cambio de Comercializador” de la Web de la CNMC.

El distribuidor podrá abrir una incidencia en campo por alguno de los motivos descritos en la tabla “Motivos de Incidencia” en el documento denominado “CNMC - G - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc” de los Formatos de Comunicación para el Sector de Gas Natural, que se encuentra publicado en el apartado “Formatos de los ficheros de intercambio de gas natural” dentro del área “Cambio de Comercializador” de la web de la CNMC. La incidencia podrá permanecer abierta por un plazo máximo de 30 días naturales, pasado ese tiempo sin que se hubiera subsanado, se generará un rechazo tras actuaciones en campo.

**ANEXO: FLUJOGRAMA PROCESO A1\_05**



**f. Formato del fichero A\_20: Petición de  
datos CUPS disponibles**

---

<b>Control de revisiones</b>		
<b>Edición</b>	<b>Fecha</b>	<b>Observaciones</b>
1.0	20.12.2016	Creación

## 1. Objeto

Este documento tiene por objeto definir el formato de los ficheros de intercambio para solicitar información sobre los CUPS disponibles para la contratación del suministro del gas natural (en adelante, A1\_20).

El formato define el flujo de comunicaciones o mensajes que se intercambian los agentes afectados, los plazos establecidos para el envío de los mensajes así como, los ficheros de comunicación electrónica que deben utilizar para transmitir cada mensaje y solicitar la información sobre los CUPS disponibles para la contratación indicado en el párrafo anterior.

El formato de los ficheros de intercambio se establece al amparo de lo dispuesto en la Disposición Adicional tercera del Real Decreto 1074/2015, de 27 de noviembre.

## 2. Definiciones

A continuación se incluyen las definiciones de aplicación al presente documento:

- **Paso:** Cada uno de los mensajes definidos en el flujo de comunicaciones y representado en el flujograma.
- **Comercializador:** Es el agente autorizado para suministrar el gas natural al consumidor.
- **Distribuidor:** Es el propietario de la red de distribución en la que se sitúa en general el punto de suministro, el sujeto que factura el peaje de acceso, el encargado del sistema de información de los puntos de suministro, y el encargado de la lectura de consumo. El distribuidor, por tanto, realiza gestiones imprescindibles para la gestión del punto de suministro y facilitar los diferentes procesos de mercado en el sector del gas natural.
- **Validaciones de formato:** Comprobaciones formales que realiza el distribuidor sobre la solicitud al efecto de verificar que la mensajería XML (*eXtensible Markup Language*, o lenguaje de anotación extensible<sup>30</sup>) utilizada se corresponde con la definición dada en la estructura básica del XSD (*XML Schema Definition* lenguaje de esquema utilizado para describir la estructura y las restricciones de los contenidos de los documentos XML). Estas validaciones de formato se realizarán sobre el total del contenido del mensaje XML independientemente del carácter obligatorio u opcional de los campos que contiene el mensaje. Si un

---

<sup>30</sup> Es un lenguaje de marcas desarrollado por el *World Wide Web Consortium -W3C-* utilizado para almacenar y transmitir datos en forma legible.

mensaje XML no supera la validación de formato no entra en los sistemas del distribuidor.

- **Validaciones de contenido:** Comprobaciones que realiza el distribuidor sobre el contenido de la solicitud para verificar que se cumplan los requerimientos específicos del proceso y comunes para todos los distribuidores (p.ej.: contenido mínimo obligatorio de la solicitud). También se denominan validaciones cruzadas.
- **Punto de suministro disponible:** punto de suministro cuya infraestructura está preparada para la contratación del suministro
- **Punto de suministro contratable:** punto de suministro disponible y que además tienen una Solicitud de Conexión a la Red (SCR) por lo tanto, está en disposición de que un comercializador pueda solicitar su contratación.

### 3. Ámbito de aplicación

El formato de los ficheros de intercambio A1\_20 es de aplicación al proceso por el cual el comercializador solicita al distribuidor información sobre los CUPS disponibles para la contratación del suministro del gas natural. Afecta a una serie de ficheros de intercambio de información entre un comercializador y el distribuidor que tienen por objeto la obtención de información sobre puntos de suministro contratables.

En este documento se hace referencia también al Sistema de Comunicación Transporte Distribución (SCTD), por ser el sistema de comunicación más utilizado actualmente por los principales distribuidores de gas natural.

La utilización del SCTD, aunque mayoritaria, no es obligatoria y el distribuidor podría utilizar cualquier otro medio para enviar y recibir los mensajes del comercializador siempre que cumpla el formato de los ficheros de intercambio, establecido para el proceso operativo en cuestión y definido en este documento.

### 4. Formato de los ficheros

El formato de los ficheros de intercambio A1\_20, para solicitar información sobre los CUPS disponibles para la contratación consta de los siguientes pasos:

- **Paso A20:** Envío de la solicitud del comercializador al distribuidor para obtener la información sobre los CUPS conectados a la red de distribución de la distribuidora clasificados como disponibles para la contratación.

- **Paso A21:** La solicitud pasa las validaciones de formato y el distribuidor envía la información solicitada al comercializador sobre los puntos de suministros disponibles, especificando los contratables.

## 5. Flujograma

Se adjuntan como Anexo el flujograma correspondientes al formato de los ficheros de intercambio A1\_20.

## 6. Formatos de comunicación electrónica

En el sitio “Cambio de Comercializador” de la página web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) se publican los formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores. El formato de los ficheros de intercambio para solicitar información sobre los CUPS disponibles para la contratación (A1\_20) consta además de los siguientes documentos contenidos en el sitio de la Web referido anteriormente:

1. Tablas explicativas o descriptoras de los campos contenidos en los ficheros de intercambio (documento Excel): “*CNMC - G - Proceso A1\_20 AAAA.MM.DD.xls*” en el que se explica el formato de los ficheros de intercambio A1\_20 y se estructura de la siguiente manera:
  - Cada pestaña del documento resume un paso del flujograma del anexo e incluye: el nombre de todos los campos contenidos en el mensaje, una breve descripción de cada campo, las condiciones que sobre el campo se definen a nivel de la estructura de los ficheros de intercambio XSD, las condiciones sobre el campo que se definen a nivel distribuidor (comunes para todos los distribuidores), el carácter obligatorio u opcional del campo, el formato del propio campo y por último, para todos aquellos campos que se informan a través de los valores definidos en una tabla maestra, se especifica el número de la tabla maestra en cuestión.
  - En la cabecera de cada pestaña se encuentra la referencia al mensaje o fichero de intercambio XSD que se describe.
2. Los ficheros de intercambio XSD que corresponden a cada paso del flujograma y a cada pestaña del documento Excel descriptor de los campos.
3. Tablas maestras (documento Word de tablas maestras): “*CNMC - G - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc*”. Estas tablas contienen los

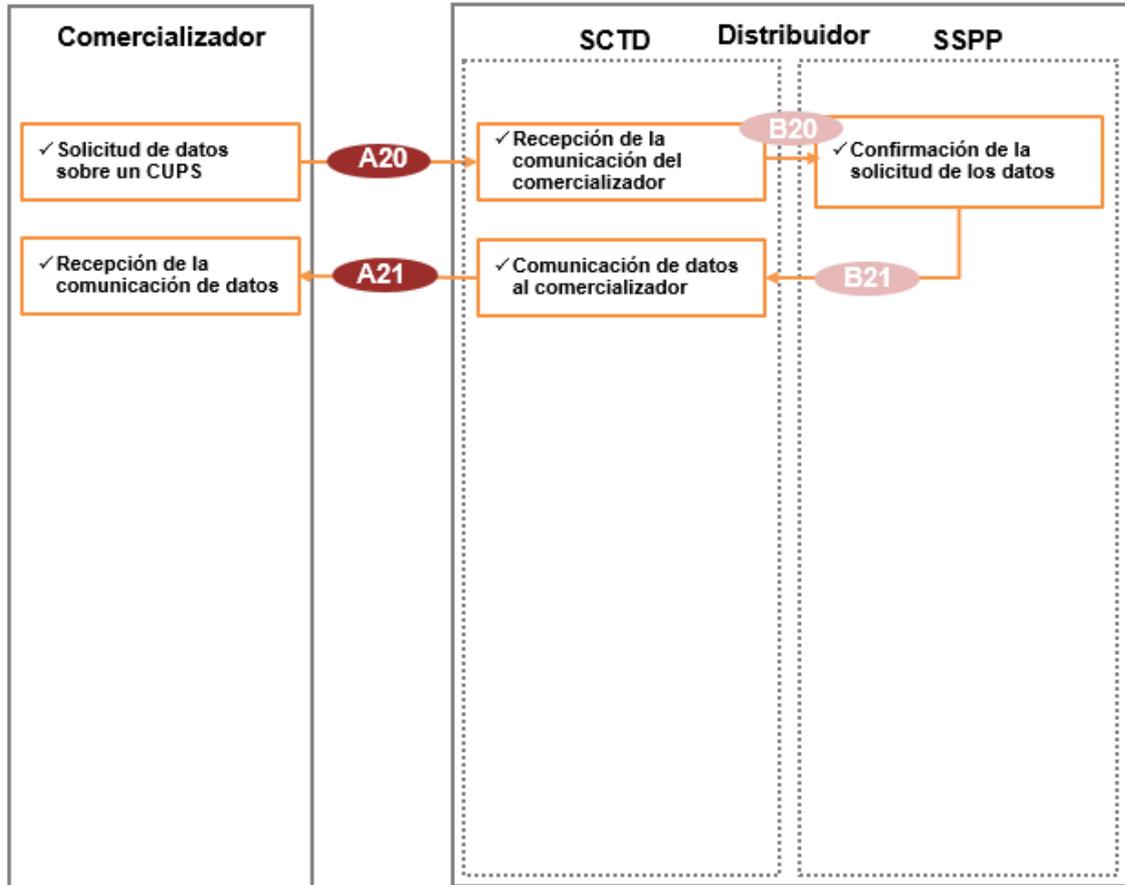
valores definidos para informar un campo en cuestión de los ficheros de intercambio.

A continuación se detallan los nombres de los ficheros XSD que deben ser utilizados en cada paso del proceso A1\_20:

<b>Paso del Flujograma</b>	<b>Mensajes o ficheros XSD</b>	<b>Descripción del mensaje</b>
A20	SolicitudCUPSDisponibles.xsd	Solicitud de CUPS disponibles para la contratación
A21	CUPSDisponibles.xsd	Envío de información sobre CUPS disponibles para la contratación

La información relativa a los flujogramas, tablas maestras, tablas explicativas o descriptoras, y ficheros XSD, se mantendrá permanentemente actualizada en la página web de la CNMC.

**ANEXO: FLUJOGRAMA DE LOS PROCESO A1\_20**



## g. Formato del fichero A1\_48: Reclamaciones

<b>Control de revisiones</b>		
<b>Edición</b>	<b>Fecha</b>	<b>Observaciones</b>
1.0	20.12.2016	Creación

## 1. Objeto

Este documento tiene por objeto definir el formato de los ficheros de intercambio para gestionar una reclamación de los consumidores o de los propios comercializadores y que los comercializadores trasladan a la empresa distribuidora para su tramitación en el sector de gas natural (en adelante, A1\_48).

El formato define el flujo de comunicaciones o mensajes que se intercambian los agentes afectados, los plazos establecidos para el envío de los mensajes así como, los ficheros de comunicación electrónica que deben utilizar para transmitir cada mensaje y gestionar la reclamación indicada en el párrafo anterior.

El formato de los ficheros de intercambio se establece al amparo de lo dispuesto en la Disposición Adicional tercera del Real Decreto 1074/2015, de 27 de noviembre.

## 2. Definiciones

A continuación se incluyen las definiciones de aplicación al presente documento:

- **Paso:** Cada uno de los mensajes definidos en el flujo de comunicaciones y representado en el flujograma.
- **Petición:** es una comunicación que un consumidor dirige a la empresa comercializadora o distribuidora para solicitarle una información o una acción sin manifestar un conflicto o desacuerdo previo entre las partes.
- **Reclamación<sup>31</sup>:** Es una comunicación que un cliente<sup>32</sup> dirige a la empresa comercializadora o distribuidora cuando se presenta un conflicto o desacuerdo entre ambos, poniendo de manifiesto los hechos y solicitando una solución o compensación. Adicionalmente, también se considerará una “reclamación” la comunicación que un comercializador dirige a un distribuidor para presentar un conflicto o desacuerdo entre ambos, por iniciativa propia, sin que dicho conflicto o desacuerdo haya sido comunicado por un cliente. En adelante cuando se hace mención a

---

<sup>31</sup> Circular 2/2016 de la CNMC sobre reclamaciones de consumidores de energía eléctrica y gas natural.

<sup>32</sup> A efectos de la Circular 2/2016, el “cliente” que plantea una reclamación al comercializador será el usuario efectivo de la energía en el punto de suministro y el “cliente” que plantea una reclamación al distribuidor será tanto el usuario efectivo de la energía en el punto de suministro, como cualquier sujeto que sin ser usuario efectivo de la energía, diferente al comercializador, presente un conflicto o desacuerdo con empresa la distribuidora

una “reclamación”, el término se refiere indistintamente a reclamación o petición ya que la gestión es homogénea.

- **Consumidor:** Es la persona física o jurídica que adquiere la energía para su propio consumo y que manifiesta su insatisfacción ante una acción u omisión de la empresa comercializadora o distribuidora.
- **Comercializador:** Es el agente que suministra la energía eléctrica al consumidor y titular del contrato de acceso a la red con el distribuidor.
- **Distribuidor:** Es el propietario de la red de distribución en la que se sitúa en general el punto de suministro, el sujeto que factura el peaje de acceso, el encargado del sistema de información de los puntos de suministro, y el encargado de la lectura de consumo. El distribuidor, por tanto, realiza gestiones imprescindibles para la tramitación de las reclamaciones.
- **Validaciones de formato:** Comprobaciones formales que realiza el distribuidor sobre la solicitud al efecto de verificar que la mensajería XML (*eXtensible Markup Language*, o lenguaje de anotación extensible<sup>33</sup>) utilizada se corresponde con la definición dada en la estructura básica del XSD (*XML Schema Definition* lenguaje de esquema utilizado para describir la estructura y las restricciones de los contenidos de los documentos XML). Estas validaciones de formato se realizarán sobre el total del contenido del mensaje XML independientemente del carácter obligatorio u opcional de los campos que contiene el mensaje. Si un mensaje XML no supera la validación de formato no entra en los sistemas del distribuidor.
- **Validaciones de contenido:** Comprobaciones que realiza el distribuidor sobre el contenido de la solicitud de reclamación para verificar que se cumplan los requerimientos específicos del proceso y comunes para todos los distribuidores (p.ej.: contenido mínimo obligatorio de la solicitud). También se denominan validaciones cruzadas.
- **Solicitud aceptada:** Solicitud de reclamación que pasa el filtro de las validaciones de formato y de contenido del distribuidor sobre las cuales el mismo asume un compromiso de resolución sujeto a las limitaciones técnicas del proceso.
- **Solicitud rechazada:** Solicitud de reclamación que pasa el filtro de las validaciones de formato del distribuidor pero no supera las validaciones de contenido.
- **Reclamación duplicada:** Una reclamación se considerará una reclamación duplicada y podrá ser rechazada como tal si es exactamente igual a otra solicitud de reclamación pero con distinto

---

<sup>33</sup> Es un lenguaje de marcas desarrollado por el *World Wide Web Consortium -W3C-* utilizado para almacenar y transmitir datos en forma legible.

número de solicitud. En ningún caso se considerará una reclamación duplicada ninguna de las siguientes:

- ✓ Una reclamación con diferente origen no es una reclamación duplicada. Se tramitarán todas las reclamaciones que versen sobre la misma acción pero que tengan diferente origen.
- ✓ Una reclamación con el mismo código de solicitud y secuencial no es una reclamación duplicada. De hecho esta solicitud de reclamación no entrará en los sistemas del distribuidor (se queda en el portal).
- **Solicitud activada:** Cierre de la reclamación por el distribuidor.
- **Solicitud de información:** Es la información que el distribuidor solicitará al comercializador necesaria para poder continuar con la gestión de la reclamación. Puede consistir en:
  - ✓ Información no definida como información mínima necesaria según el subtipo de la reclamación pero necesaria para la resolución de la misma (i.e. IBAN).
  - ✓ Información necesaria para poder retipificar la reclamación.
  - ✓ Información contenida en algún campo mínimo obligatorio que ha superado las validaciones de formato pero que no es coherente (i.e. ES000000000000000000000000)
- **Comunicación intermedia:** Es la información intermedia que el distribuidor comunica al comercializador y que no espera un mensaje de contestación. Puede consistir en:
  - ✓ La comunicación de un cambio de tipo / subtipo de la reclamación por parte del distribuidor (retipificación) que permite continuar con la gestión de la reclamación sin necesidad de rechazo de la misma.
  - ✓ Cualquier otro tipo de información intermedia proporcionada por el distribuidor que pueda ser de interés para el comercializador o para el consumidor.
- **Retipificación:** comunicación intermedia (anteriormente definida) del distribuidor al comercializador de una corrección en el tipo/subtipo aplicado a la reclamación.

### 3. **Ámbito de aplicación**

El formato de los ficheros de intercambio A1\_48 es de aplicación al proceso de gestión de reclamaciones en el sector de gas natural. Afecta a una serie de ficheros de intercambio de información entre el comercializador y el distribuidor que tienen por objeto realizar las actuaciones necesarias para la resolución de una reclamación o la gestión de una petición.

En este documento se hace referencia también al Sistema de Comunicación Transporte Distribución (SCTD), por ser el sistema de comunicación más utilizado actualmente por los principales distribuidores de gas natural.

La utilización del SCTD, aunque mayoritaria, no es obligatoria y el distribuidor podría utilizar cualquier otro medio para enviar y recibir los mensajes del comercializador siempre que cumpla el formato de los ficheros de intercambio, establecido para el proceso operativo en cuestión y definido en este documento.

#### 4. Formato de los ficheros

El formato de los ficheros de intercambio A1\_48, para la gestión de una reclamación, consta de los siguientes pasos:

- **Paso A1:** Envío de la solicitud de reclamación del comercializador al distribuidor. El comercializador clasificará la reclamación según una clasificación estándar y homogénea entre los agentes. Adicionalmente y según la clasificación de la reclamación, el comercializador deberá informar en este paso A1 una serie de campos mínimos obligatorios y necesarios para que el distribuidor pueda tramitar la reclamación.
- **Paso A2 (solicitud aceptada):** No hay objeción del distribuidor a la solicitud de reclamación (la solicitud pasa las validaciones de formato y contenido), por tanto el distribuidor envía el mensaje de aceptación de la solicitud de reclamación al comercializador.
- **Paso A2 (solicitud rechazada):** Sí hay objeción por el distribuidor (la solicitud pasa las validaciones de formato pero no las de contenido), por tanto el distribuidor envía el mensaje de rechazo de la solicitud al comercializador indicando el motivo de rechazo.
- **Paso A25:** Mensaje de comunicación del distribuidor al comercializador para realizar una comunicación intermedia o para realizar una solicitud de información adicional.

- **Paso A25 de comunicación de información:**

El distribuidor enviará al comercializador un paso A25 de comunicación de información cuando sea oportuno. El paso A25 de comunicación de información no espera una contestación con un paso A26 por parte del comercializador.

La comunicación de información se puede desencadenar por los siguientes motivos.

- **Comunicación de información:** El distribuidor comunica al comercializador información sobre el proceso de tramitación de la reclamación que entiende que puede ser

de la utilidad del comercializador en aras de dar una adecuada atención al consumidor.

- **Comunicación de retipificación:** Si el distribuidor entiende que la subtipología informada por el comercializador es errónea pero la solicitud ya contiene la información mínima necesaria para tramitar la reclamación según la nueva tipología, el distribuidor comunicará la retipificación con un paso A25 de comunicación de retipificación y continuar con la tramitación de la reclamación.
- **Paso A25 de solicitud de información**

El distribuidor enviará al comercializador un paso A25 de solicitud de información. El comercializador recibirá el paso A25 y devolverá la información solicitada con un paso A26.

Si el comercializador no envía al distribuidor la información necesaria en un plazo máximo de 20 días naturales desde el envío del paso A25, el distribuidor podrá cerrar la reclamación enviando un paso A3 con el resultado de “no gestionable”.

Una vez enviado un paso A25 de solicitud de información al comercializador, el distribuidor podrá enviar un nuevo paso A25 de solicitud de información adicional siempre que el comercializador hubiese remitido al distribuidor la información requerida en el paso A25 con un paso A26.

Si el comercializador no es capaz de conseguir toda la información requerida por el distribuidor, así lo hará constar en el campo comentarios del paso A26.

La solicitud de información adicional se puede desencadenar por los siguientes motivos.

- **Solicitud de información necesaria para la retipificación:**

Si el distribuidor entiende que la subtipología informada por el comercializador es errónea pero la solicitud de reclamación (paso A1) no contiene la información mínima necesaria para tramitar la reclamación según la nueva tipología, el distribuidor solicitará un paso A25 de solicitud de información necesaria para la retipificación.

Una vez, recibida del comercializador la información necesaria para retipificar, el distribuidor enviará un paso A25 de comunicación de retipificación.

En ningún caso una reclamación se podrá cerrar con un paso A3, por mal tipificada.

- **Solicitud de información necesaria para la aclaración de información mínima necesaria para la tramitación:**

El distribuidor necesita aclaración sobre información mínimo obligatoria contenida en el paso A1 que pasa las validaciones de formato pero que resulta incoherente.

- **Solicitud de información necesaria para el cierre de la reclamación:**

Una vez tramitada la reclamación, el distribuidor necesita información adicional para proceder al cierre de la misma (i.e. IBAN).

- **Paso A26:** El comercializador envía al distribuidor información adicional. Este envío de información adicional se puede desencadenar por los siguientes motivos.
  - Como consecuencia de un paso A25 de solicitud de información del distribuidor: Si el comercializador no puede recabar parte de la información solicitada en el paso A25, así lo hará constar en comentarios del paso A26.
  - A discreción del comercializador: El comercializador podrá remitir al distribuidor un paso A26, tantas veces como sea necesario y mientras la reclamación esté en curso en el distribuidor (y siempre que el comercializador haya recibido previamente un paso A2 de aceptación), sin necesidad de que el distribuidor le haya remitido previamente un paso A25 de solicitud de información.
- **Paso A3:** Notificación del cierre del proceso de reclamación remitido por el distribuidor al comercializador y comunicación del resultado de la reclamación.

El tipo/subtipo informado en este paso debe ser el resultado de la retipificación, si es que ha tenido lugar.

Una reclamación no se podrá cerrar:

- ✓ Si está pendiente la realización de alguna acción (i.e. visita de un perito, acción en campo, emisión de una factura o refacturación con la correspondiente publicación de los formatos de comunicación que corresponda etc.).
- ✓ Con un compromiso de resolución.
- ✓ Si la información mínima necesaria para su resolución no es coherente. En ese caso se deberá enviar un paso 03 de solicitud de información al comercializador.

Una reclamación “no gestionable” se define como una reclamación cuya resolución no se ha podido tramitar debido a una falta de información o acción imputable al reclamante (ver paso A25). Una reclamación no gestionable por definición no se ha podido tramitar, por lo tanto, nunca podrá ser cerrada como improcedente.

Una reclamación se podrá cerrar con el resultado de “duplicada” si como consecuencia de una retipificación, la reclamación se duplica (es exactamente igual a otra pero con distinto número de solicitud).

Como se comentó en el paso A25 (de comunicación de retipificación), en ningún caso una reclamación se podrá cerrar por mal tipificada ya que el

distribuidor retipificará las reclamaciones que considere erróneamente tipificadas.

## 5. Flujograma

Se adjuntan como Anexo el flujograma correspondientes al formato de los ficheros de intercambio A1\_48.

## 6. Plazos de aplicación

Todas y cada una de las fases del proceso de reclamaciones deberán llevarse a cabo en el menor tiempo posible.

En el proceso de reclamaciones serán de aplicación los siguientes plazos:

- **Paso A1:** El comercializador tramitará el envío de la solicitud de reclamación A1\_48 al distribuidor en el menor tiempo posible desde que tenga conocimiento de la misma.
- **Paso A2 (solicitud rechazada):** El distribuidor envía en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud, la aceptación de la solicitud de la reclamación al comercializador.
- **Paso A2 (solicitud aceptada):** El distribuidor envía en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud, el rechazo de la solicitud de la reclamación al comercializador.
- **Paso A25:** El distribuidor envía lo antes posible la comunicación intermedia o el requerimiento de información adicional, en su caso. En el caso del paso A25 de solicitud de información adicional, si en un plazo de 20 días naturales no ha recibido un paso A26 de respuesta del comercializador, el distribuidor podrá cerrar la reclamación en un paso A3 con el resultado de “no gestionable”.
- **Paso A26:** El comercializador, en el caso de haber recibido un paso A25 de solicitud de información adicional, envía lo antes posible mediante un único paso A26 toda la información adicional o intermedia requerida por el distribuidor, en su caso. De no poder facilitar la información así lo hará constar en el paso A26. Para el resto de pasos A26, sin previa solicitud del distribuidor, el comercializador enviará lo antes posible el paso A26 de aportación de información, siempre que la solicitud de reclamación haya sido aceptada con anterioridad.
- **Paso A3 (solicitud activada):** El distribuidor envía lo antes posible al comercializador la notificación del cierre del proceso de reclamación remitido por el distribuidor al comercializador.

## 7. Formatos de comunicación electrónica

En el sitio “Cambio de Comercializador” de la página web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) se publican los formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores. El formato de los ficheros de intercambio para gestionar una reclamación (A1\_48) consta además de los siguientes documentos contenidos en el sitio de la Web referido anteriormente:

1. Tablas explicativas o descriptoras de los campos contenidos en los ficheros de intercambio (documento Excel): “*CNMC - G - Proceso A1\_48 AAAA.MM.DD.xls*” en el que se explica el formato de los ficheros de intercambio A1\_48 y se estructura de la siguiente manera:
  - Cada pestaña del documento resume un paso del flujograma del anexo e incluye: el nombre de todos los campos contenidos en el mensaje, una breve descripción de cada campo, las condiciones que sobre el campo se definen a nivel de la estructura de los ficheros de intercambio XSD, las condiciones sobre el campo que se definen a nivel distribuidor (comunes para todos los distribuidores), el carácter obligatorio u opcional del campo, el formato del propio campo y por último, para todos aquellos campos que se informan a través de los valores definidos en una tabla maestra, se especifica el número de la tabla maestra en cuestión.
  - En la cabecera de cada pestaña se encuentra la referencia al mensaje o fichero de intercambio XSD que se describe.
2. Los ficheros de intercambio XSD que corresponden a cada paso del flujograma y a cada pestaña del documento Excel descriptor de los campos.
3. Tablas maestras (documento Word de tablas maestras): “*CNMC - G - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc*”. Estas tablas contienen los valores definidos para informar un campo en cuestión de los ficheros de intercambio.
4. El documento Excel “*CNMC – G – A1\_48 Campos Mínimos AAAA.MM.DD.xls*” en el que se definen los tipos y subtipos de cada reclamación la información mínima necesaria que debe contener cada solicitud de reclamación según el subtipo de que se trate.

A continuación se detallan los nombres de los ficheros XSD que deben ser utilizados en cada paso del proceso A1\_48:

Paso del Flujograma	Mensajes XSD	Descripción del mensaje
---------------------	--------------	-------------------------

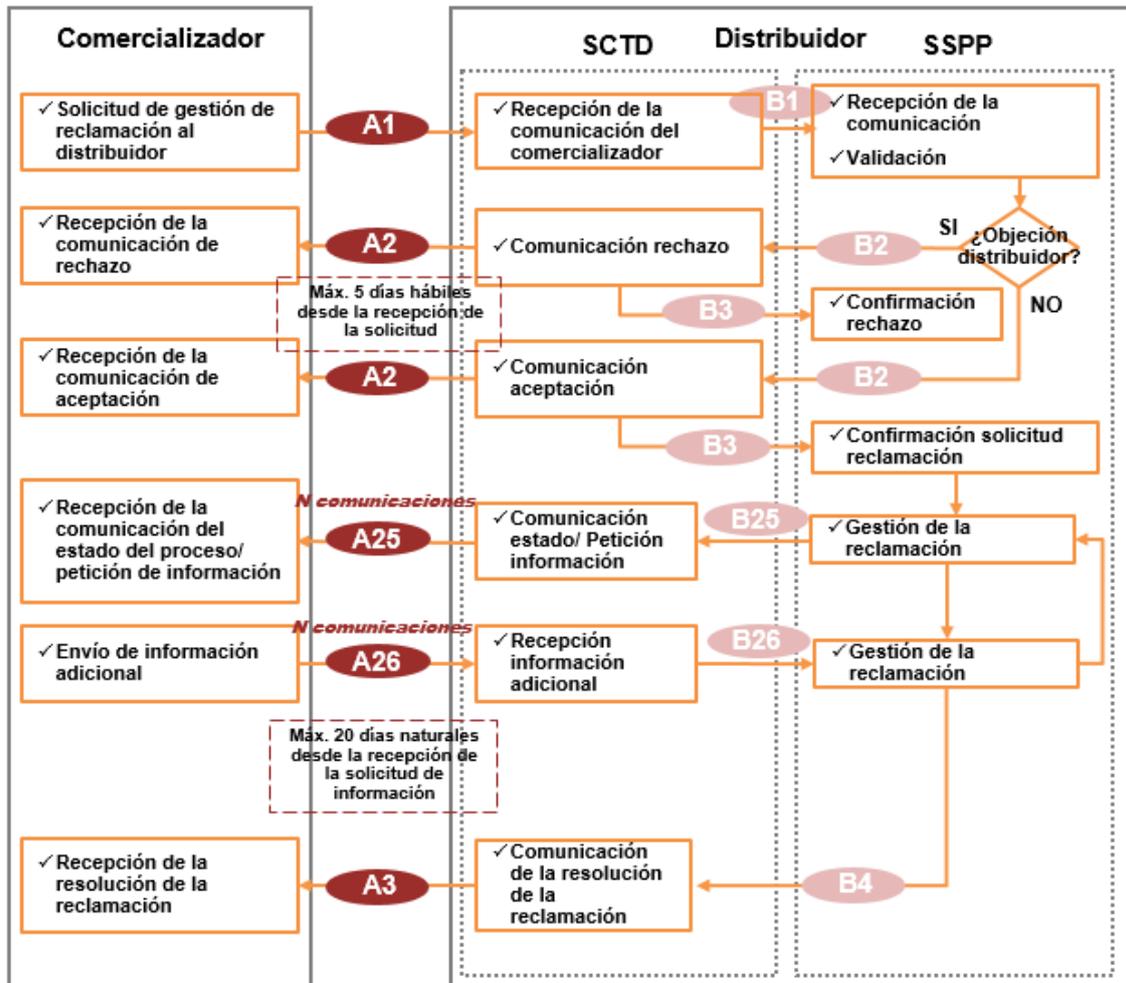
A1	SolicitudReclamacion.xsd	Solicitud de reclamación
A2	AceptacionRechazoReclamacion.xsd	Respuesta de validación de reclamación (Acepto/Rechazo)
A25	InformacionSolicitud.xsd	Información sobre la reclamación/ Comunicación de retipificación/ Solicitud de información
A26	InformacionContestacion.xsd	Información sobre la reclamación/ Contestación a solicitud de información
A3	CierreReclamacion.xsd	Cierre de la solicitud de reclamación

La información relativa a los flujogramas, tablas maestras, tablas explicativas o descriptoras, y ficheros XSD, se mantendrá permanentemente actualizada en la página web de la CNMC.

## 8. Motivos de Rechazo

El proceso de gestión de reclamaciones el distribuidor deberá utilizar los motivos de rechazo que son de aplicación al proceso A1\_48, de entre los recogidos en la tabla de motivos de rechazo en el documento denominado “CNMC - G - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc” de los Formatos de Comunicación para el Sector de gas natural, que se encuentra publicado en el apartado “Formatos de los ficheros de intercambio de gas natural” dentro del área “Cambio de Comercializador” de la Web de la CNMC.

**ANEXO: FLUJOGRAMA PROCESO A1\_48**



## **h. Formato del fichero A1\_03: Anulación solicitud contratación**

---

<b>Control de revisiones</b>		
<b>Edición</b>	<b>Fecha</b>	<b>Observaciones</b>
1.0	20.12.2016	Creación

## 1. Objeto

Este documento tiene por objeto definir el formato de los ficheros de intercambio para ejecutar la anulación de una solicitud de algún proceso de contratación o específicamente, de cambio de comercializador, en el sector del gas natural (en adelante, A1\_03).

El formato define el flujo de comunicaciones o mensajes que se intercambian los agentes afectados, los plazos establecidos para el envío de los mensajes así como, los ficheros de comunicación electrónica que deben utilizar para transmitir cada mensaje y ejecutar la anulación indicada en el párrafo anterior.

El formato de los ficheros de intercambio se establece al amparo de lo dispuesto en la Disposición Adicional tercera del Real Decreto 1074/2015, de 27 de noviembre.

## 2. Definiciones

A continuación se incluyen las definiciones de aplicación al presente documento:

- **Paso:** Cada uno de los mensajes definidos en el flujo de comunicaciones y representado en el flujograma.
- **Comercializador vigente o entrante (en el caso de cambios de comercializador):** Es el comercializador que solicita al distribuidor la anulación de una solicitud de algún proceso de contratación o del cambio de comercializador (respectivamente).
- **Comercializador saliente (en el caso de cambios de comercializador):** El comercializador que hubiera dejado de suministrar al consumidor de no haberse anulado el cambio de comercializador.
- **Distribuidor:** Es el propietario de la red de distribución en la que se sitúa en general el punto de suministro, el sujeto que factura el peaje de acceso, el encargado del sistema de información de los puntos de suministro, y el encargado de la lectura de consumo. El distribuidor, por tanto, realiza gestiones imprescindibles para la tramitación de las solicitudes de los procesos de contratación y por lo tanto, también para su anulación.
- **Validaciones de formato:** Comprobaciones formales que realiza el distribuidor sobre la solicitud al efecto de verificar que la mensajería XML (*eXtensible Markup Language*, o lenguaje de anotación extensible<sup>34</sup>) utilizada se corresponde con la definición dada en la estructura básica

---

<sup>34</sup> Es un lenguaje de marcas desarrollado por el *World Wide Web Consortium -W3C-* utilizado para almacenar y transmitir datos en forma legible.

del XSD (*XML Schema Definition* lenguaje de esquema utilizado para describir la estructura y las restricciones de los contenidos de los documentos XML). Estas validaciones de formato se realizarán sobre el total del contenido del mensaje XML independientemente del carácter obligatorio u opcional de los campos que contiene el mensaje. Si un mensaje XML no supera la validación de formato no entra en los sistemas del distribuidor.

- **Validaciones de contenido:** Comprobaciones que realiza el distribuidor sobre el contenido de la solicitud de anulación para verificar que se cumplan los requerimientos específicos del proceso y comunes para todos los distribuidores (p.ej.: contenido mínimo obligatorio de la solicitud). También se denominan validaciones cruzadas.
- **Solicitud aceptada:** Solicitud de anulación que pasa el filtro de las validaciones de formato y de contenido del distribuidor y que por lo tanto, el distribuidor anula.
- **Solicitud anulada:** Solicitud previa de algún proceso de contratación que se cancela. Es decir, con la anulación se para el proceso de contratación, el cual no se llega a activar.

Si la solicitud de contratación no ha sido activada y los trabajos en campo para activar la solicitud de contratación no se han iniciado, la solicitud es anulable. De lo contrario, se rechazará la solicitud de anulación sobre el proceso previo de contratación.

- **Solicitud rechazada:** Solicitud de anulación que pasa el filtro de las validaciones de formato del distribuidor, pero no supera las validaciones de contenido.

### 3. Ámbito de aplicación

El formato de los ficheros de intercambio A1\_03 es de aplicación a los procesos de anulación de una solicitud de algún proceso de contratación o específicamente de cambio de comercializador, en el sector de gas natural. Afecta a una serie de ficheros de intercambio de información entre el comercializador vigente o entrante (en el caso de cambio de comercializador), el distribuidor y el comercializador saliente (en el caso de que la solicitud anulada se trate de un cambio de comercializador) que tienen por objeto realizar la anulación de una solicitud del algún proceso de contratación.

En este documento se hace referencia también al Sistema de Comunicación Transporte Distribución (SCTD), por ser el sistema de comunicación más utilizado actualmente por los principales distribuidores de gas natural.

La utilización del SCTD, aunque mayoritaria, no es obligatoria y el distribuidor podría utilizar cualquier otro medio para enviar y recibir los mensajes del comercializador siempre que cumpla el formato de los ficheros de intercambio,

establecido para el proceso operativo en cuestión y definido en este documento.

#### 4. Formatos de los ficheros

El formato de los ficheros de intercambio A1\_03, de anulación de una solicitud de algún proceso de contratación (o específicamente, del cambio de comercializador), consta de los siguientes pasos:

- **Paso A1:** Envío de la solicitud de anulación por el comercializador vigente o entrante (si se trata de un cambio de comercializador) al distribuidor.
- **Paso A2 (solicitud aceptada):** No hay objeción del distribuidor a la solicitud de anulación (la solicitud pasa las validaciones de formato y contenido), por tanto el distribuidor envía el mensaje de aceptación de la solicitud. La aceptación implica la anulación de la solicitud de contratación.
- **Paso A2 (solicitud rechazada):** Sí hay objeción por el distribuidor (la solicitud pasa las validaciones de formato pero no las de contenido (la solicitud que se pretende anular ya ha sido activada o los trabajos en campo han sido iniciados), por tanto el distribuidor envía el mensaje de rechazo de la solicitud.
- **Paso A2S:** Notificación por el distribuidor al comercializador saliente (en el caso de cambio de comercializador) de la aceptación de una anulación de una solicitud de cambio de comercializador previa.

#### 5. Flujograma

Se adjuntan como Anexo el flujograma correspondientes al formato de los ficheros de intercambio A1\_03.

#### 6. Plazos de aplicación

Todas y cada una de las fases del proceso de anulación deberán llevarse a cabo en el menor tiempo posible y serán de aplicación los siguientes plazos:

- **Paso A1:** El comercializador vigente o entrante, en su caso, envía lo antes posible al distribuidor la solicitud de anulación del proceso en cuestión.
- **Paso A2 (solicitud aceptada):** Si la solicitud que se pretende anular no ha sido activada y los trabajos en campo no han sido iniciados, el distribuidor envía la aceptación de la solicitud de anulación al comercializador vigente o entrante en el plazo máximo de 6 días hábiles desde la recepción de la solicitud de anulación.

- **Paso A2 (solicitud rechazada):** Si la solicitud que se pretende anular ya ha sido activada o los trabajos en campo han sido iniciados, el distribuidor envía el rechazo de la solicitud de anulación al comercializador vigente o entrante (en el caso de la anulación de un cambio de comercializador) en el plazo máximo de 6 días hábiles desde la recepción de la solicitud de anulación.
- **Paso A2S:** En el caso de la anulación de un cambio de comercializador el distribuidor envía al comercializador saliente, de manera simultánea al paso A2 de aceptación, la notificación de la aceptación de la anulación de una solicitud de cambio de comercializador (A1\_02 o A1\_41) recibida con anterioridad.

## 7. Formatos de comunicación electrónica

En el sitio “Cambio de Comercializador” de la página web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) se publican los formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores. El formato de los ficheros de intercambio para ejecutar una anulación de algún proceso de contratación (A1\_03) consta además de los siguientes documentos contenidos en el sitio de la Web referido anteriormente:

1. Tablas explicativas o descriptoras de los campos contenidos en los ficheros de intercambio (documento Excel): “*CNMC - G - Proceso A1\_03 AAAA.MM.DD.xls*” en el que se explica el formato de los ficheros de intercambio A1\_03 y se estructura de la siguiente manera:
  - Cada pestaña del documento resume un paso del flujograma del anexo e incluye: el nombre de todos los campos contenidos en el mensaje, una breve descripción de cada campo, las condiciones que sobre el campo se definen a nivel de la estructura de los ficheros de intercambio XSD, las condiciones sobre el campo que se definen a nivel distribuidor (comunes para todos los distribuidores), el carácter obligatorio u opcional del campo, el formato del propio campo y por último, para todos aquellos campos que se informan a través de los valores definidos en una tabla maestra, se especifica el número de la tabla maestra en cuestión.
  - En la cabecera de cada pestaña se encuentra la referencia al mensaje o fichero de intercambio XSD que se describe.
2. Los ficheros de intercambio XSD que corresponden a cada paso del flujograma y a cada pestaña del documento Excel descriptor de los campos.

3. Tablas maestras (documento Word de tablas maestras): “CNMC - G - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc”. Estas tablas contienen los valores definidos para informar un campo en cuestión de los ficheros de intercambio.

A continuación se detallan los nombres de los ficheros XSD que deben ser utilizados en cada paso del proceso A1\_03:

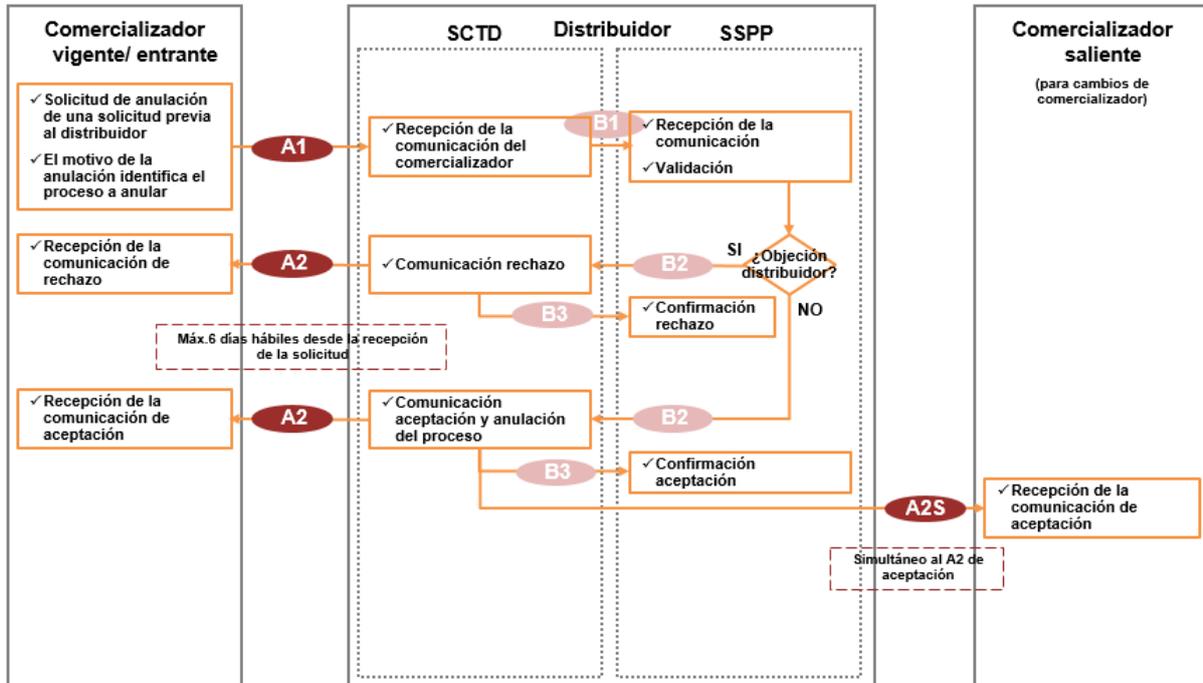
Paso del Flujograma	Mensajes o ficheros XSD	Descripción del mensaje
a1	AnulacionSolicitud.xsd	Solicitud de anulación de una solicitud de contratación previa
a2	AceptacionRechazoAnulacion.xsd	Respuesta de validación de solicitud de anulación (Acepto/Rechazo)
a2s	AnulacionSaliente.xsd	Notificación a la comercializadora saliente de anulación de la solicitud de contratación (cuando se trata de un cambio de comercializador)

La información relativa a los flujogramas, tablas maestras, tablas explicativas o descriptoras, y ficheros XSD, se mantendrá permanentemente actualizada en la página web de la CNMC.

## 8. Motivos de Rechazo

En el proceso de anulación de una solicitud de contratación, el distribuidor deberá utilizar los motivos de rechazo que son de aplicación al proceso A1\_03, de entre los recogidos en la tabla de motivos de rechazo en el documento denominado “CNMC - G - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc” de los Formatos de Comunicación para el Sector de gas natural, que se encuentra publicado en el apartado “Formatos de los ficheros de intercambio de gas natural” dentro del área “Cambio de Comercializador” de la Web de la CNMC.

**ANEXO: FLUJOGRAMA PROCESO A1\_03**



## i. Formato del fichero A1\_44: Actuaciones

<b>Control de revisiones</b>		
<b>Edición</b>	<b>Fecha</b>	<b>Observaciones</b>
1.0	20.12.2016	Creación

## 1. Objeto

Este documento tiene por objeto definir el formato de los ficheros de intercambio para ejecutar una actuación en el sector de gas natural (en adelante, A1\_41).

El formato define el flujo de comunicaciones o mensajes que se intercambian los agentes afectados, los plazos establecidos para el envío de los mensajes así como, los ficheros de comunicación electrónica que deben utilizar para transmitir cada mensaje y ejecutar una actuación en el punto de suministro indicada en el párrafo anterior.

El formato de los ficheros de intercambio se establece al amparo de lo dispuesto en la Disposición Adicional tercera del Real Decreto 1074/2015, de 27 de noviembre.

## 2. Definiciones

A continuación se incluyen las definiciones de aplicación al presente documento:

- **Paso:** Cada uno de los mensajes definidos en el flujo de comunicaciones y representado en el flujograma.
- **Actuación:** Con carácter general se refiere a la intervención en campo (aunque también puede ser una operación administrativa, p.e. autolectura) realizada sobre las instalaciones con posterioridad a su conexión y alta a la red y que no incide en la situación contractual del punto de suministro.
- **Comercializador:** Es el agente que suministra la gas natural al consumidor y titular del contrato de acceso a la red con el distribuidor.
- **Distribuidor:** Es el propietario de la red de distribución en la que se sitúa en general el punto de suministro, el sujeto que factura el peaje de acceso, el encargado del sistema de información de los puntos de suministro, y el encargado de la lectura de consumo. El distribuidor, por tanto, realiza gestiones imprescindibles para la tramitación de las actuaciones.
- **Validaciones de formato:** Comprobaciones formales que realiza el distribuidor sobre la solicitud al efecto de verificar que la mensajería XML (*eXtensible Markup Language*, o lenguaje de anotación extensible<sup>35</sup>) utilizada se corresponde con la definición dada en la estructura básica del XSD (*XML Schema Definition* lenguaje de esquema utilizado para

---

<sup>35</sup> Es un lenguaje de marcas desarrollado por el *World Wide Web Consortium -W3C-* utilizado para almacenar y transmitir datos en forma legible.

describir la estructura y las restricciones de los contenidos de los documentos XML). Estas validaciones de formato se realizarán sobre el total del contenido del mensaje XML independientemente del carácter obligatorio u opcional de los campos que contiene el mensaje. Si un mensaje XML no supera la validación de formato no entra en los sistemas del distribuidor.

- **Validaciones de contenido:** Comprobaciones que realiza el distribuidor sobre el contenido de la solicitud de actuación para verificar que se cumplan los requerimientos específicos del proceso y comunes para todos los distribuidores (p.ej.: contenido mínimo obligatorio de la solicitud). También se denominan validaciones cruzadas.
- **Solicitud aceptada:** Solicitud de actuación que pasa el filtro de las validaciones de formato y de contenido del distribuidor sobre las cuales el mismo asume un compromiso de realización sujeto a las limitaciones técnicas del proceso.
- **Solicitud rechazada:** Solicitud de actuación que pasa el filtro de las validaciones de formato del distribuidor pero no supera las validaciones de contenido.
- **Comunicación:** información sobre el estado de los trabajos en campo.
- **Incidencia:** Salvedad técnica identificada en campo y que para su solución requiere de la acción del consumidor.
- **Trabajos en campo:** Acciones de carácter técnico desarrolladas por el distribuidor en el punto de suministro para ejecutar la actuación solicitada. Si como consecuencia de estos trabajos el distribuidor comprueba la imposibilidad de realizar la actuación requerida, procederá a realizar un rechazo en campo.
- **Rechazo tras actuación en campo:** rechazo de la solicitud de actuación por la imposibilidad de ejecutar adecuadamente los trabajos en campo.
- **Solicitud activada:** la actuación se ejecuta en el punto de consumo.

### 3. **Ámbito de aplicación**

El formato de los ficheros de intercambio A1\_44 es de aplicación al proceso de actuaciones en el sector de gas natural. Afecta a una serie de ficheros de intercambio de información entre el comercializador y el distribuidor que tienen por objeto realizar las acciones necesarias para la ejecución de la actuación requerida y tipificada.

En este documento se hace referencia también al Sistema de Comunicación Transporte Distribución (SCTD), por ser el sistema de comunicación más utilizado actualmente por los principales distribuidores de gas natural.

La utilización del SCTD, aunque mayoritaria, no es obligatoria y el distribuidor podría utilizar cualquier otro medio para enviar y recibir los mensajes del comercializador siempre que cumpla el formato de los ficheros de intercambio, establecido para el proceso operativo en cuestión y definido en este documento.

## 4. Formato de los ficheros

### 4.1. Concurrencia de procesos

La suspensión del suministro por impago es uno de los tipos de actuaciones contempladas en este proceso. En este apartado 4.1. el concepto de actuación y suspensión del suministro por impago son intercambiables.

La baja por impago (motivo 02) siempre tendrá prioridad frente a una suspensión del suministro por impago en curso. Es decir, no se podrá rechazar una solicitud de baja por impago porque exista un punto de suministro suspendido o en proceso de ser suspendido.

Si el distribuidor recibe la solicitud de baja por impago (motivo 02) después de recibir la solicitud de suspensión por impago pero antes de que ésta se haya aceptado, el distribuidor rechazará la suspensión del suministro por impago por concurrencia con baja por impago y el proceso de baja por impago seguirá su curso.

Si el distribuidor recibe la solicitud de baja por impago (motivo 02) después de que se haya aceptado la suspensión por impago, se continuará normalmente con el proceso de baja por impago y el proceso de suspensión por impago (actuación) se dejará suspendido. Con la activación de la baja por impago el distribuidor enviará al comercializador, un mensaje de activación de la baja por impago (motivo 02) y un rechazo de la suspensión del suministro por concurrencia con baja por impago.

Los procesos de cambio de comercializador siempre tendrán prioridad sobre un punto de suministro suspendido o en proceso de ser suspendido por impago. En este sentido, si una solicitud de cambio concurre con una solicitud de actuación para suspender un suministro, la activación del proceso de cambio de comercializador tendrá prioridad sobre el proceso de actuación.

No obstante lo anterior, el comercializador entrante podrá incluir en la solicitud de cambio su deseo a que no se ejecute el cambio solicitado si el punto de suministro estuviera suspendido por impago o en proceso de suspensión de suministro por impago.

Si el distribuidor recibe la solicitud de cambio de comercializador después de recibir la solicitud de actuación pero antes de que ésta se haya aceptado, la

solicitud de actuación se aceptará (siempre que no exista un motivo tipificado que justifique el rechazo de la baja) y se dejará paralizada, a la espera de que se ejecute el cambio de comercializador.

Si el distribuidor recibe la solicitud de cambio de comercializador después de que la solicitud de actuación se haya aceptado, la solicitud de actuación se dejará paralizada, a la espera de que se ejecute el cambio de comercializador.

En ambos casos, se procederá de la siguiente manera.

Si existe algún motivo tipificado para rechazar la solicitud de cambio, ésta se rechazará, reanudando el proceso normal de actuación que se dejó suspendido. De lo contrario, la solicitud de cambio se aceptará y el distribuidor enviará un mensaje de aceptación al comercializador entrante y otro simultáneo al saliente.

Si como consecuencia de los trabajos en campo el cambio de comercializador se rechaza, se enviará un mensaje de rechazo tras actuaciones en campo al comercializador entrante y al saliente y el distribuidor reanudará el proceso de actuación que se había paralizado a la espera de la activación del cambio.

Si finalmente la solicitud de cambio se activa, el distribuidor enviará un mensaje de rechazo tras actuaciones en campo al proceso de actuación por concurrencia con cambio de comercializador y enviará el mensaje de activación del cambio al comercializador entrante y al saliente.

En cualquier caso, si la fecha solicitada para el cambio de comercializador fuera posterior a la fecha de la actuación programada, el distribuidor modificará la fecha de cambio para hacerla coincidir con la fecha de la actuación e informará al comercializador entrante en el mensaje de aceptación del cambio. En este mensaje el distribuidor indicará la fecha prevista de activación y el motivo de la modificación.

Si el comercializador entrante no estuviera de acuerdo con la modificación en la fecha de activación del cambio, deberá anular la solicitud de cambio y si lo estimara oportuno, volver a solicitar el cambio en la fecha deseada cuando fuera oportuno.

Para el caso particular de concurrencia de cambio con un punto de suministro suspendido por impago, el cambio de comercializador implicará el reenganche del punto de suministro y se le facturará al comercializador entrante el doble de los derechos de enganche. El cambio se ejecutará en los plazos establecidos para en la solicitud de cambio, que nunca podrá ser inferior al plazo establecido para la reconexión. Si no es posible reenganchar el punto de suministro, el cambio de comercializador se rechazará con el motivo correspondiente.

## 4.2. Pasos

El formato de los ficheros de intercambio A1\_44, para ejecutar una actuación consta de los siguientes pasos:

- **Paso A1:** Envío de la solicitud de actuación del comercializador al distribuidor.  
En la solicitud, el comercializador especificará a través de la selección de un valores de las tabla maestras estandarizadas el tipo de actuación y la opción de activación que desee (i.e. fecha fija, etc.)
- **Paso A2 (solicitud aceptada):** No existe objeción del distribuidor a la solicitud de actuación (la solicitud pasa las validaciones de formato y contenido) por tanto, el distribuidor envía el mensaje de aceptación de la solicitud de actuación al comercializador.
- **Paso A2 (solicitud rechazada):** Existe objeción por el distribuidor (la solicitud pasa las validaciones de formato pero no las de contenido), por tanto el distribuidor envía el mensaje de rechazo de la solicitud al comercializador indicando el motivo de rechazo.
- **Paso A25:** Comunicación unidireccional (no espera respuesta del comercializador) del distribuidor al comercializador que informa sobre el estado de los trabajos en campo o comunica una incidencia. En el caso de las incidencias estandarizadas, la comunicación de las mismas es un mensaje obligatorio.
- **Paso A4:** Comunicación del rechazo de la solicitud de actuación por el distribuidor al comercializador como consecuencia de las actuaciones en campo.
- **Paso A3:** Mensaje de activación de la actuación remitido por el distribuidor al comercializador.

## 5. Flujograma

Se adjuntan como Anexo el flujograma correspondientes al formato de los ficheros de intercambio A1\_44.

## 6. Plazos de aplicación

Todas y cada una de las fases del proceso de actuaciones deberán llevarse a cabo en el menor tiempo posible.

En el proceso de actuaciones serán de aplicación los siguientes plazos:

- **Paso A1:** El comercializador tramitará el envío de la solicitud de actuación A1\_44 al distribuidor en el menor tiempo posible desde que tenga conocimiento de la misma.

- **Paso A2 (solicitud rechazada):** El distribuidor envía en un plazo máximo de 6 días hábiles desde la recepción de la solicitud, la aceptación de la solicitud de la actuación al comercializador.
- **Paso A2 (solicitud aceptada):** El distribuidor envía en un plazo máximo de 6 días hábiles desde la recepción de la solicitud, el rechazo de la solicitud de la actuación al comercializador.
- **Paso A25:** El distribuidor envía la comunicación sobre el estado de los trabajos en campo cuando sea oportuna. En el caso de las incidencias, el mensaje es obligatorio y se envía tan pronto como sea posible. Las incidencias pueden dejarse abiertas esperando la subsanación de la misma por parte del consumidor un plazo máximo de 30 días naturales. De no subsanarse la incidencia en el plazo establecido, se rechazará la solicitud tras actuaciones en campo.
- **Paso A4:** El distribuidor envía lo antes posible la comunicación del rechazo tras actuaciones en campo al comercializador vigente si como consecuencia de las actuaciones en campo la actuación solicitada, no se puede ejecutar.
- **Paso A3:** El distribuidor envía al comercializador vigente el mensaje de activación de la actuación en un plazo máximo de 1 día hábil desde la activación.

## 7. Formatos de comunicación electrónica

En el sitio “Cambio de Comercializador” de la página web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) se publican los formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores. El formato de los ficheros de intercambio para ejecutar una actuación sobre el punto de suministro (A1\_44) consta además de los siguientes documentos contenidos en el sitio de la Web referido anteriormente:

1. Tablas explicativas o descriptoras de los campos contenidos en los ficheros de intercambio (documento Excel): “CNMC - G - Proceso A1\_44 AAAA.MM.DD.xls” en el que se explica el formato de los ficheros de intercambio A1\_44 y se estructura de la siguiente manera:
  - Cada pestaña del documento resume un paso del flujograma del anexo e incluye: el nombre de todos los campos contenidos en el mensaje, una breve descripción de cada campo, las condiciones que sobre el campo se definen a nivel de la estructura de los ficheros de intercambio XSD, las condiciones sobre el campo que se definen a nivel distribuidor (comunes para todos los distribuidores), el carácter obligatorio u opcional del campo, el formato del propio campo y por último, para todos aquellos campos que se informan a través de los valores definidos en una tabla maestra, se especifica el número de la tabla maestra en cuestión.
  - En la cabecera de cada pestaña se encuentra la referencia al mensaje o fichero de intercambio XSD que se describe.
2. Los ficheros de intercambio XSD que corresponden a cada paso del flujograma y a cada pestaña del documento Excel descriptor de los campos.
3. Tablas maestras (documento Word de tablas maestras): “CNMC - G - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc”. Estas tablas contienen los valores definidos para informar un campo en cuestión de los ficheros de intercambio.

A continuación se detallan los nombres de los ficheros XSD que deben ser utilizados en cada paso del proceso A1\_44:

Paso del Flujograma	Mensajes o ficheros XSD	Descripción del mensaje
A1	SolicitudActuacion.xsd	Solicitud de actuación iniciativa del comercializador
A2	AceptacionRechazoSolicitudActuacion.xsd	Respuesta de validación de actuación (Acepto/Rechazo)
A25	InformacionIntervencionActuacion.xsd	Estado de Intervención asociado a la solicitud de actuación
A3	ActivacionActuacion.xsd	Respuesta de realización de la actuación
A4	RechazoActuacion.xsd	Rechazo en campo de la solicitud de actuación

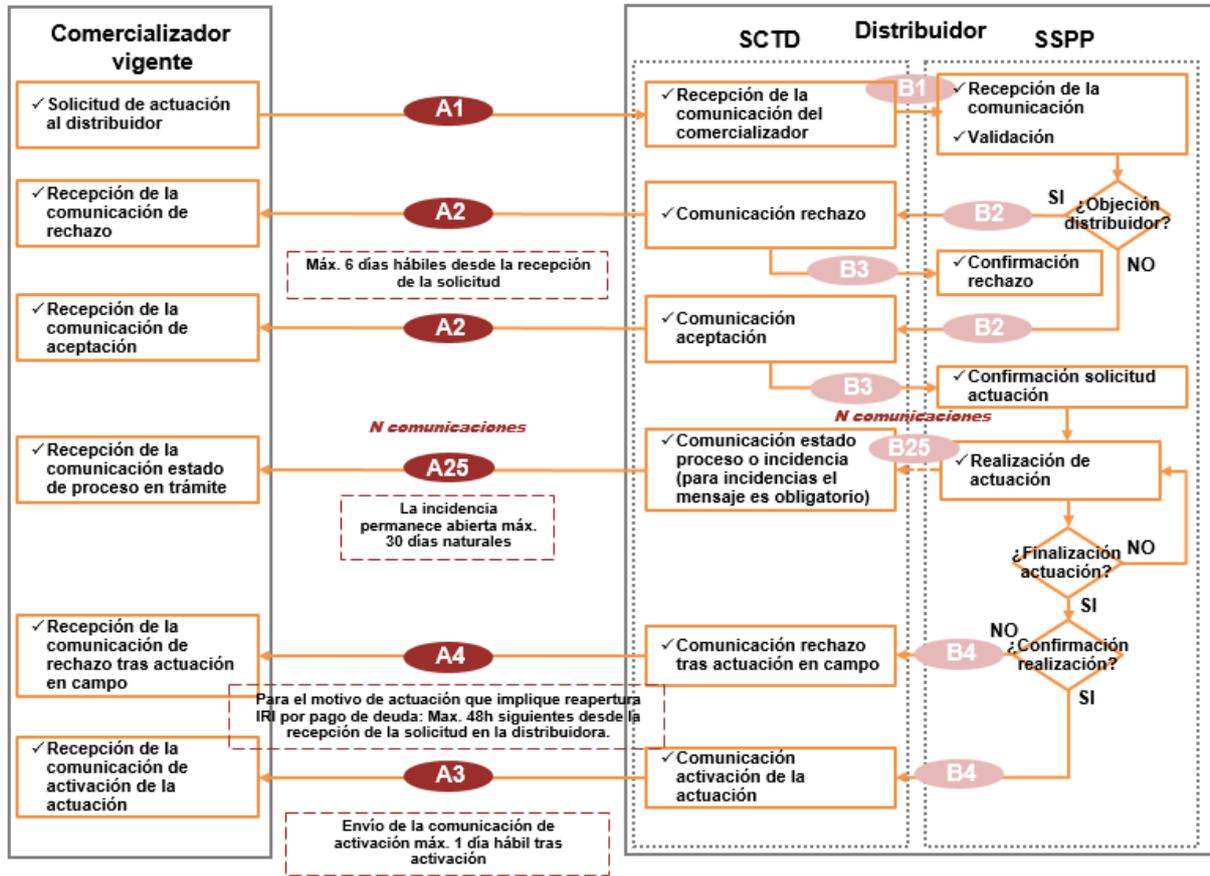
La información relativa a los flujogramas, tablas maestras, tablas explicativas o descriptoras, y ficheros XSD, se mantendrá permanentemente actualizada en la página web de la CNMC.

## 8. Motivos de rechazo y motivos de incidencia

En el proceso de actuaciones en el punto de suministro, el distribuidor deberá utilizar los motivos de rechazo que son de aplicación al proceso A1\_44, de entre los recogidos en la tabla de motivos de rechazo en el documento denominado “CNMC - G - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc” de los Formatos de Comunicación para el Sector de gas natural, que se encuentra publicado en el apartado “Formatos de los ficheros de intercambio de gas natural” dentro del área “Cambio de Comercializador” de la Web de la CNMC.

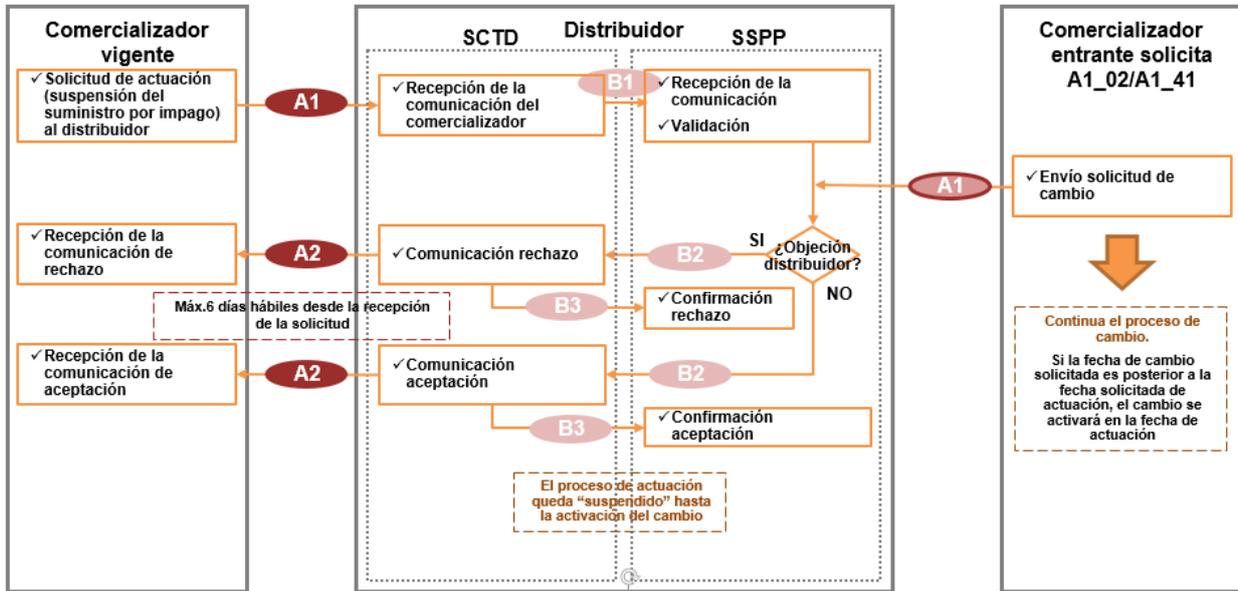
El distribuidor podrá abrir una incidencia en campo por alguno de los motivos descritos en la tabla “Motivos de Incidencia” en el documento denominado “CNMC - G - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc” de los Formatos de Comunicación para el Sector de Gas Natural, que se encuentra publicado en el apartado “Formatos de los ficheros de intercambio de gas natural” dentro del área “Cambio de Comercializador” de la web de la CNMC. La incidencia podrá permanecer abierta por un plazo máximo de 30 días naturales, pasado ese tiempo sin que se hubiera subsanada, se generará un rechazo tras actuaciones en campo.

**ANEXO: FLUJOGRAMA PROCESO A1\_44**



## Concurrencia de suspensión de suministro con cambio de comercializador

La solicitud de cambio (A1\_02 o A1\_41) llega después de la solicitud de suspensión por impago pero antes de que el distribuidor envíe el mensaje de aceptación/rechazo de la solicitud de actuación. Si no hay objeción a la actuación, esta se acepta y queda paralizada hasta la activación del cambio.

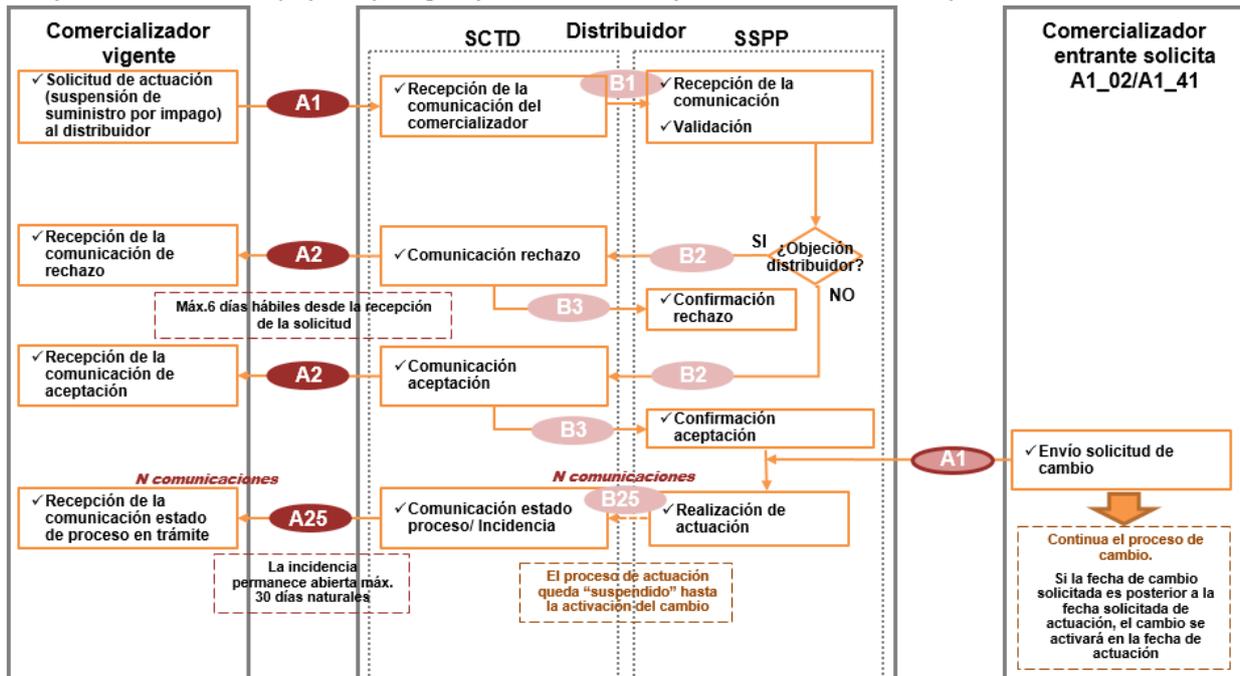


Si no hay objeción al cambio:

- En el mensaje de aceptación al comercializador entrante (si la fecha solicitada es posterior a la fecha de suspensión) se le avisará de un cambio de fecha prevista de activación por concurrencia con suspensión del suministro. Si el comercializador no está conforme con la nueva fecha de cambio, anulará la solicitud de cambio.
- El comercializador saliente recibirá el mensaje de aceptación de la actuación y el mensaje de aceptación del cambio como comercializadora saliente.

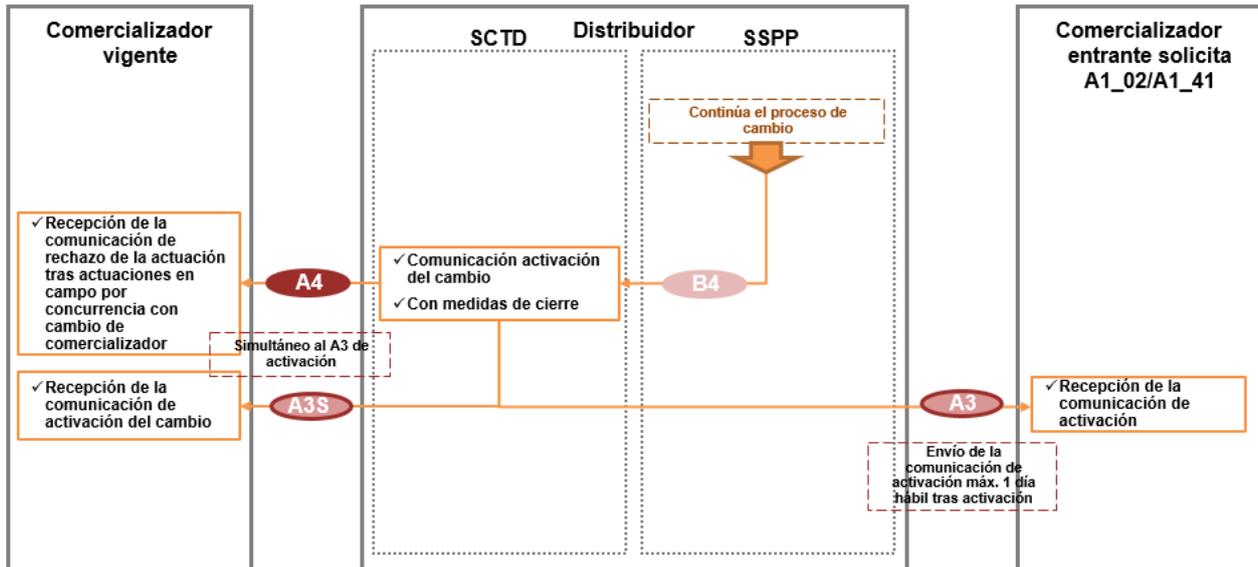
Si hay objeción al cambio, la solicitud de cambio se rechazará y continuará normalmente el proceso de actuación (suspensión de suministro)

La solicitud de cambio (A1\_02 o A1\_41) llega después de la aceptación de la actuación (suspensión) pero antes de que se inicien los trabajos en campos o se active la actuación (suspensión). Si llega después, el cambio sobre el punto de suministro se activará supeditado a la reconexión.



- Igual que en caso anterior, con la única salvedad que el proceso de actuación ya se encuentra aceptado.

Cierre de la actuación y del cambio de comercializador cuando se dan las condiciones necesarias para priorizar y activar el cambio de comercializador



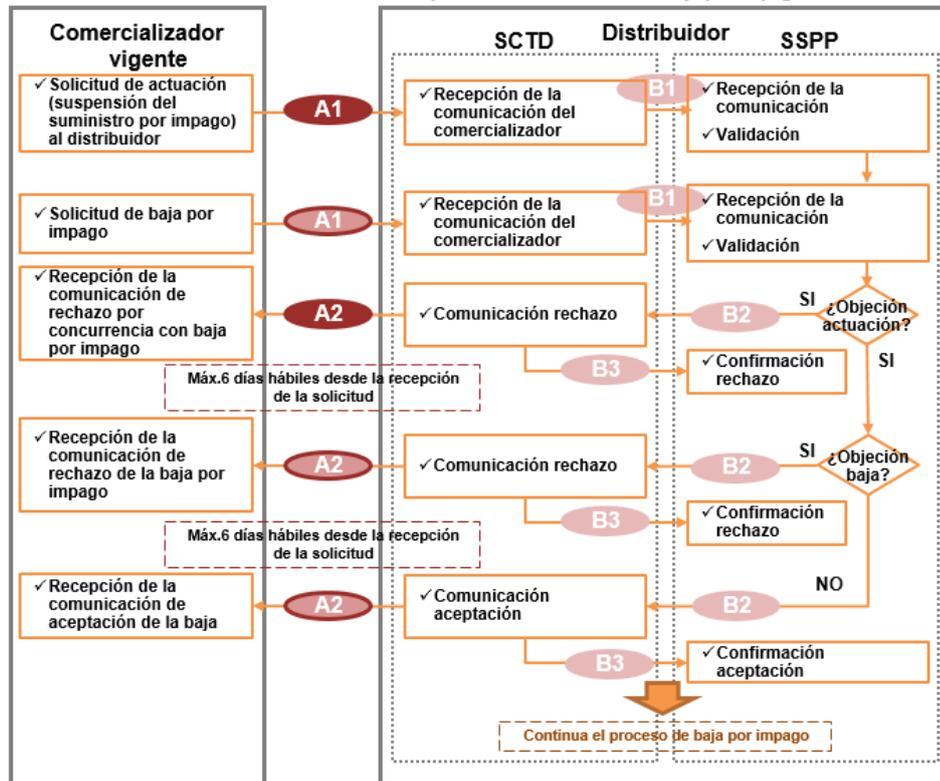
Si se hubieran dado las condiciones necesarias para priorizar el cambio de comercializador, simultáneamente al mensaje de activación del cambio al comercializador entrante, se enviarán a la comercializadora saliente:

- Un mensaje de rechazo tras actuaciones en campo por concurrencia con cambio de comercializador al proceso de actuación.
- Un mensaje de comunicación de activación del cambio (como comercializadora saliente)

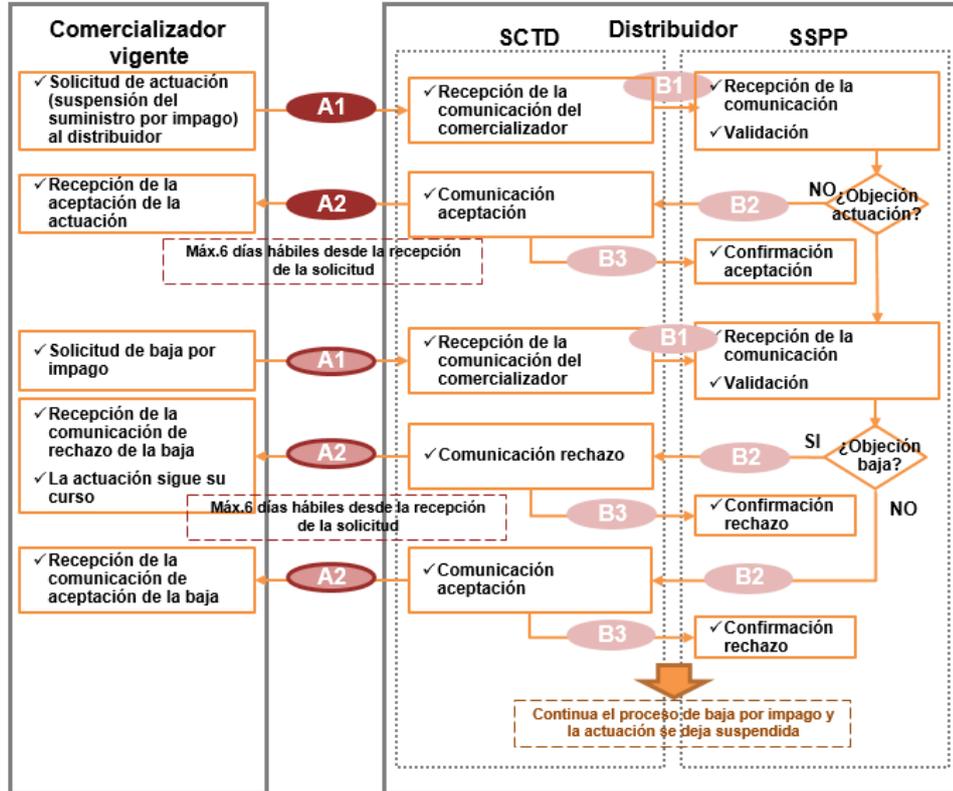
Si no se hubieran dado las condiciones necesarias para priorizar el cambio de comercializador, la solicitud de cambio se habría rechazado, y el proceso de actuación se cerrará normalmente con un mensaje de activación de la actuación (suspensión del suministro por impago)

## Concurrencia de suspensión de suministro con baja por impago

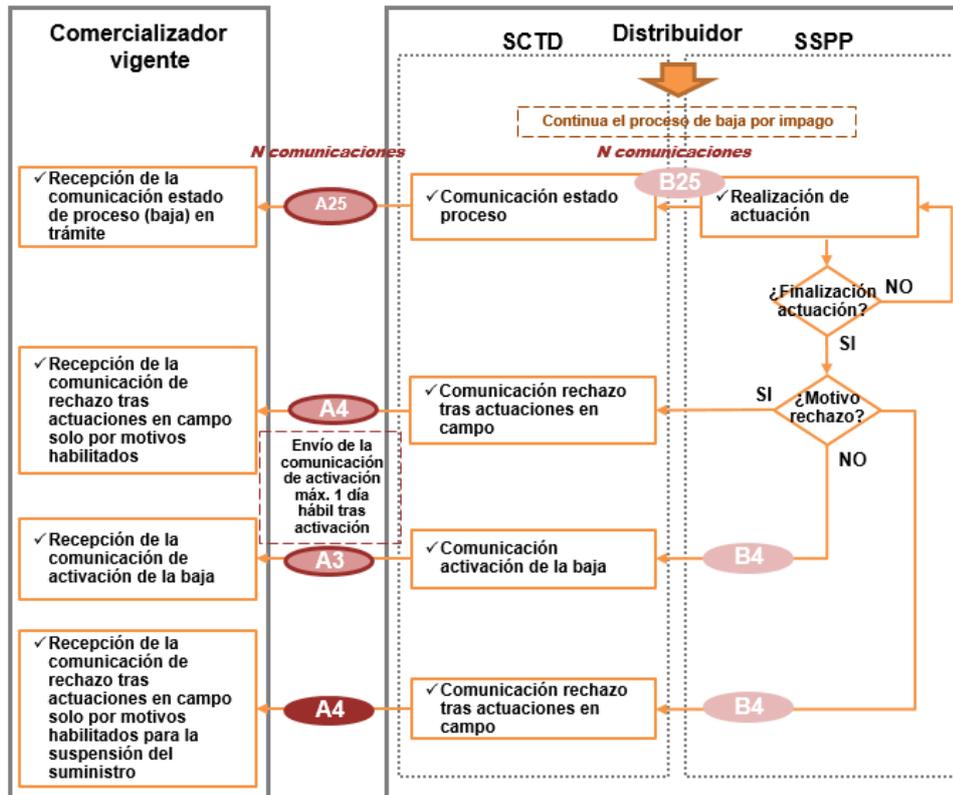
La solicitud de baja por impago llega después de la solicitud de suspensión por impago pero antes de que el distribuidor envíe el mensaje de aceptación/rechazo de la solicitud de actuación. La actuación se rechaza y continúa normalmente la baja por impago.



La solicitud de baja por impago llega después de la aceptación de la suspensión de suministro por impago pero antes de la activación. El proceso de actuación se deja suspendido y se prioriza el proceso de baja por impago.



La solicitud de baja por impago se activa (o se rechaza tras campo). En cualquier caso, la suspensión del suministro se rechaza tras actuaciones en campo



## **j. Formato del fichero A1\_46: Anulación solicitud actuación**

---

<b>Control de revisiones</b>		
<b>Edición</b>	<b>Fecha</b>	<b>Observaciones</b>
1.0	20.12.2016	Creación

## 1. Objeto

Este documento tiene por objeto definir el formato de los ficheros de intercambio para una anulación de una solicitud de actuación previa en el sector de gas natural (en adelante, A1\_46).

El formato define el flujo de comunicaciones o mensajes que se intercambian los agentes afectados, los plazos establecidos para el envío de los mensajes así como, los ficheros de comunicación electrónica que deben utilizar para transmitir cada mensaje y la anulación de la solicitud de actuación indicada en el párrafo anterior.

El formato de los ficheros de intercambio se establece al amparo de lo dispuesto en la Disposición Adicional tercera del Real Decreto 1074/2015, de 27 de noviembre.

## 2. Definiciones

A continuación se incluyen las definiciones de aplicación al presente documento:

- **Paso:** Cada uno de los mensajes definidos en el flujo de comunicaciones y representado en el flujograma.
- **Actuación:** Con carácter general se refiere a la intervención en campo (aunque también puede ser una operación administrativa, p.e. autolectura) realizada sobre las instalaciones con posterioridad a su conexión y alta a la red y que no incide en la situación contractual del punto de suministro.
- **Comercializador vigente:** Es el comercializador que solicita al distribuidor la anulación de una solicitud de actuación.
- **Distribuidor:** Es el propietario de la red de distribución en la que se sitúa en general el punto de suministro, el sujeto que factura el peaje de acceso, el encargado del sistema de información de los puntos de suministro, y el encargado de la lectura de consumo. El distribuidor, por tanto, realiza gestiones imprescindibles para la tramitación de las solicitudes de actuaciones y por lo tanto, también para su anulación.
- **Validaciones de formato:** Comprobaciones formales que realiza el distribuidor sobre la solicitud al efecto de verificar que la mensajería XML (*eXtensible Markup Language*, o lenguaje de anotación extensible<sup>36</sup>) utilizada se corresponde con la definición dada en la estructura básica

---

<sup>36</sup> Es un lenguaje de marcas desarrollado por el *World Wide Web Consortium -W3C-* utilizado para almacenar y transmitir datos en forma legible.

del XSD (*XML Schema Definition* lenguaje de esquema utilizado para describir la estructura y las restricciones de los contenidos de los documentos XML). Estas validaciones de formato se realizarán sobre el total del contenido del mensaje XML independientemente del carácter obligatorio u opcional de los campos que contiene el mensaje. Si un mensaje XML no supera la validación de formato no entra en los sistemas del distribuidor.

- **Validaciones de contenido:** Comprobaciones que realiza el distribuidor sobre el contenido de la solicitud de anulación para verificar que se cumplan los requerimientos específicos del proceso y comunes para todos los distribuidores (p.ej.: contenido mínimo obligatorio de la solicitud). También se denominan validaciones cruzadas.
- **Solicitud aceptada:** Solicitud de anulación que pasa el filtro de las validaciones de formato y de contenido del distribuidor y que por lo tanto, el distribuidor anula.
- **Solicitud rechazada:** Solicitud de anulación que pasa el filtro de las validaciones de formato del distribuidor pero no supera las validaciones de contenido.
- **Solicitud anulada:** Solicitud previa de actuación que se cancela. Es decir, con la anulación se para la actuación, la cual no se llega a activar.

Si la solicitud de actuación no ha sido activada y los trabajos en campo para activar la solicitud de actuación no se han iniciado, la solicitud es anulable. De lo contrario, se rechazará la solicitud de anulación sobre el proceso previo de actuación.

### 3. **Ámbito de aplicación**

El formato de los ficheros de intercambio A1\_46 es aplicación a los procesos de anulación de una solicitud de actuación, en el sector de gas natural. Afecta a una serie de ficheros de intercambio de información entre el comercializador vigente y el distribuidor que tienen por objeto realizar la anulación de una solicitud de actuación.

En este documento se hace referencia también al Sistema de Comunicación Transporte Distribución (SCTD), por ser el sistema de comunicación más utilizado actualmente por los principales distribuidores de gas natural.

La utilización del SCTD, aunque mayoritaria, no es obligatoria y el distribuidor podría utilizar cualquier otro medio para enviar y recibir los mensajes del comercializador siempre que cumpla el formato de los ficheros de intercambio, establecido para el proceso operativo en cuestión y definido en este documento.

## 4. Formato de los ficheros

El formato de los ficheros de intercambio A1\_46, de anulación de una solicitud de actuación, consta de los siguientes pasos:

- **Paso A1:** Envío de la solicitud de anulación por el comercializador vigente al distribuidor.
- **Paso A2 (solicitud aceptada):** No hay objeción del distribuidor a la solicitud de anulación (la solicitud pasa las validaciones de formato y contenido), por tanto el distribuidor envía el mensaje de aceptación de la solicitud de anulación al comercializador. La aceptación implica la anulación de la solicitud de actuación.
- **Paso A2 (solicitud rechazada):** Sí hay objeción por el distribuidor, la solicitud pasa las validaciones de formato pero no las de contenido (la solicitud que se pretende anular ya ha sido activada o los trabajos en campo han sido iniciados), por tanto el distribuidor envía el mensaje de rechazo de la solicitud de anulación al comercializador.

## 5. Flujoograma

Se adjuntan como Anexo el flujoograma correspondientes al formato de los ficheros de intercambio A1\_46.

## 6. Plazos de aplicación

Todas y cada una de las fases del proceso de anulación deberán llevarse a cabo en el menor tiempo posible y serán de aplicación los siguientes plazos:

- **Paso A1:** El comercializador vigente envía lo antes posible al distribuidor la solicitud de anulación de la actuación.
- **Paso A2 (solicitud aceptada):** Si la solicitud que se pretende anular no ha sido activada y los trabajos en campo no han sido iniciados, el distribuidor envía al comercializador vigente la notificación de la aceptación de la solicitud de anulación en el plazo de 6 días hábiles desde la recepción de la solicitud de anulación.
- **Paso A2 (solicitud rechazada):** Si la solicitud que se pretende anular ya ha sido activada o los trabajos en campo han sido iniciados, el distribuidor envía al comercializador vigente la notificación del rechazo de la solicitud de anulación en el plazo de 6 días hábiles desde la recepción de la solicitud de anulación.

## 7. Formatos de comunicación electrónica

En el sitio “Cambio de Comercializador” de la página web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) se publican los formatos

de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores. El formato de los ficheros de intercambio para ejecutar una anulación de una solicitud de actuación (A1\_46) consta además de los siguientes documentos contenidos en el sitio de la Web referido anteriormente:

1. Tablas explicativas o descriptoras de los campos contenidos en los ficheros de intercambio (documento Excel): “*CNMC - G - Proceso A1\_46 AAAA.MM.DD.xls*” en el que se explica el formato de los ficheros de intercambio A1\_46 y se estructura de la siguiente manera:
  - Cada pestaña del documento resume un paso del flujograma del anexo e incluye: el nombre de todos los campos contenidos en el mensaje, una breve descripción de cada campo, las condiciones que sobre el campo se definen a nivel de la estructura de los ficheros de intercambio XSD, las condiciones sobre el campo que se definen a nivel distribuidor (comunes para todos los distribuidores), el carácter obligatorio u opcional del campo, el formato del propio campo y por último, para todos aquellos campos que se informan a través de los valores definidos en una tabla maestra, se especifica el número de la tabla maestra en cuestión.
  - En la cabecera de cada pestaña se encuentra la referencia al mensaje o fichero de intercambio XSD que se describe.
2. Los ficheros de intercambio XSD que corresponden a cada paso del flujograma y a cada pestaña del documento Excel descriptor de los campos.
3. Tablas maestras (documento Word de tablas maestras): “*CNMC - G - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc*”. Estas tablas contienen los valores definidos para informar un campo en cuestión de los ficheros de intercambio.

A continuación se detallan los nombres de los ficheros XSD que deben ser utilizados en cada paso del proceso A1\_46:

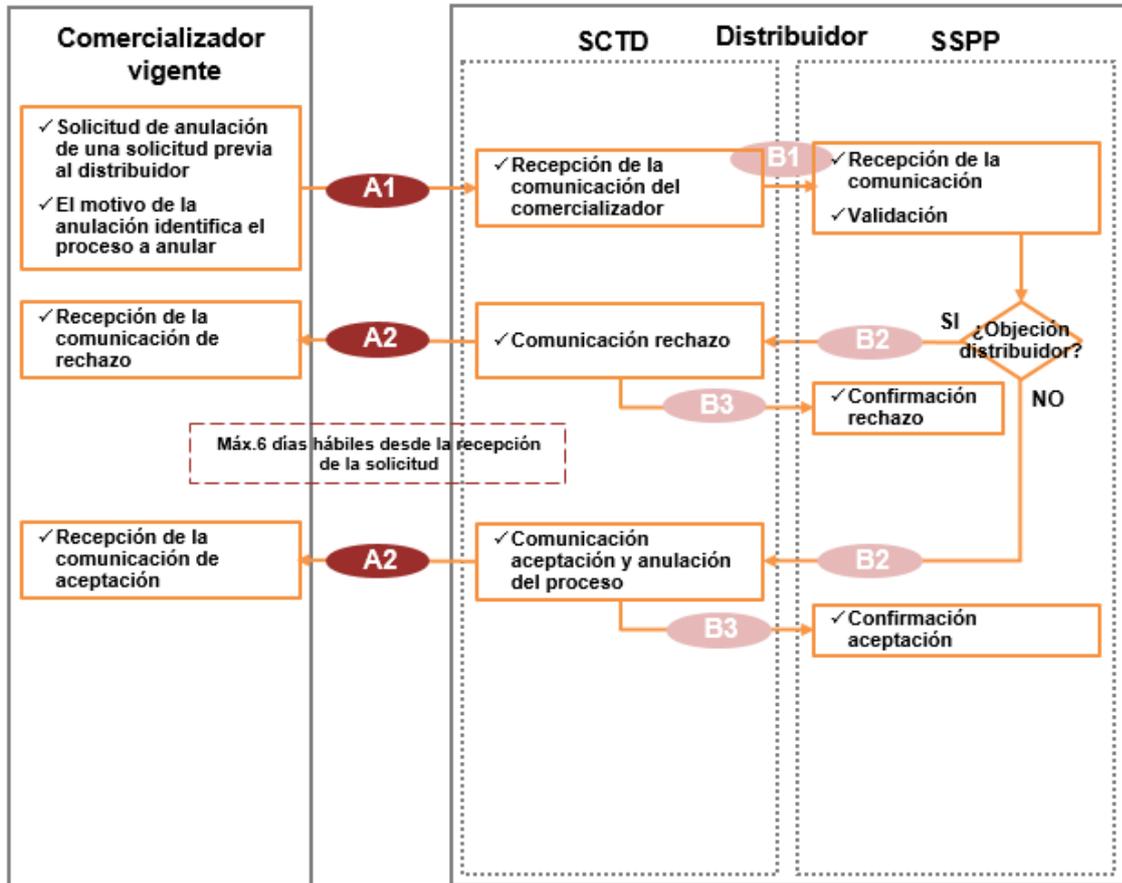
Paso del Flujograma	Mensajes o ficheros XSD	Descripción del mensaje
A1	AnulacionActuacion.xsd	Solicitud de anulación de una solicitud de actuación previa
A2	AceptacionRechazoAnulacionActuacion.xsd	Respuesta de solicitudes de anulación de una actuación (Acepto/Rechazo)

La información relativa a los flujogramas, tablas maestras, tablas explicativas o descriptoras, y ficheros XSD, se mantendrá permanentemente actualizada en la página web de la CNMC.

## 8. Motivos de Rechazo

El proceso de anulación de una solicitud de actuación, el distribuidor deberá utilizar los motivos de rechazo que son de aplicación al proceso A1\_46, de entre los recogidos en la tabla de motivos de rechazo en el documento denominado “CNMC - G - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc” de los Formatos de Comunicación para el sector de gas natural, que se encuentra publicado en el apartado “Formatos de los ficheros de intercambio de gas natural” dentro del área “Cambio de Comercializador” de la Web de la CNMC.

**ANEXO: FLUJOGRAMA PROCESO A1\_46**



**k. Formato de los ficheros unidireccionales:**

- Formato del fichero A12\_26: Notificación de modificación de datos
  - Formato del fichero A19\_45: Comunicación de actuaciones
  - Formato del fichero B70 (B70\_31, B70\_32 y B70\_33): Facturación de los peajes de acceso y otros conceptos regulados
  - Formato del fichero A7: Comunicación de lecturas
- 

<b>Control de revisiones</b>		
<b>Edición</b>	<b>Fecha</b>	<b>Observaciones</b>
1.0	20.12.2016	Creación

## 1. Objeto

Este documento tiene por objeto definir el formato de los ficheros unidireccionales en el sector del gas natural.

El formato define el flujo de comunicaciones o mensajes que se intercambian los agentes afectados y los ficheros de comunicación electrónica que deben utilizar para transmitir cada mensaje y ejecutar diferentes procesos operativos.

El formato de los ficheros de intercambio se establece al amparo de lo dispuesto en la Disposición Adicional tercera del Real Decreto 1074/2015, de 27 de noviembre.

## 2. Definiciones

A continuación se incluyen las definiciones de aplicación al presente documento:

- **Paso:** Cada uno de los mensajes definidos en el flujo de comunicaciones y representado en el flujograma.
- **Comercializador:** Es el agente que suministra el gas natural al consumidor y el titular del contrato de peaje de acceso a la red con el distribuidor.
- **Distribuidor:** Es el propietario de la red de distribución en la que se sitúa en general el punto de suministro, el sujeto que factura el peaje de acceso, el encargado del sistema de información de los puntos de suministro, y el encargado de la lectura de consumo. El distribuidor, por tanto, realiza gestiones imprescindibles para la gestión del punto de suministro y facilitar los diferentes procesos de mercado en el sector del gas natural.
- **Validaciones de formato:** Comprobaciones formales que realiza el distribuidor sobre la solicitud al efecto de verificar que la mensajería XML (*eXtensible Markup Language*, o lenguaje de anotación extensible<sup>37</sup>) utilizada se corresponde con la definición dada en la estructura básica del XSD (*XML Schema Definition* lenguaje de esquema utilizado para describir la estructura y las restricciones de los contenidos de los documentos XML). Estas validaciones de formato se realizarán sobre el total del contenido del mensaje XML independientemente del carácter obligatorio u opcional de los campos que contiene el mensaje. Si un mensaje XML no supera la validación de formato no entra en los sistemas del distribuidor.

---

<sup>37</sup> Es un lenguaje de marcas desarrollado por el *World Wide Web Consortium -W3C-* utilizado para almacenar y transmitir datos en forma legible.

### 3. Ámbito de aplicación

Este documento es de aplicación a los siguientes ficheros unidireccionales del sector de gas natural que inicia el distribuidor y envía al comercializador.

- A12\_26: Notificación de actualización de datos
- A19\_45: Notificación de activación de un actuación
- B70\_31: facturación individual (por CUPS)
- B70\_32: facturación agregada desglosada por CUPS
- B70\_33: facturación agregada (por factura).
- A7: Comunicación de lecturas

Cada proceso unidireccional consta de un fichero de intercambio de información entre el distribuidor y el comercializador que tienen por objeto comunicar una acción determinada ya realizada.

En este documento se hace referencia también al Sistema de Comunicación Transporte Distribución (SCTD), por ser el sistema de comunicación más utilizado actualmente por los principales distribuidores de gas natural.

La utilización del SCTD, aunque mayoritaria, no es obligatoria y el distribuidor podría utilizar cualquier otro medio para enviar y recibir los mensajes del comercializador siempre que cumpla el formato de los ficheros de intercambio, establecido para el proceso operativo en cuestión y definido en este documento.

### 4. Formato de los ficheros

El fichero A12\_26, de notificación de actualización de datos consta de un único paso, por el cual el distribuidor notifica al comercializador la actualización de los datos sobre el punto de suministro.

Este mensaje unidireccional se utiliza para:

- La actualización de datos en callejero
- La comunicación de procesos de reubicación tarifaria.

El fichero A19\_45, de notificación de activación de una actuación consta de un único paso, por el cual el distribuidor notifica al comercializador la activación de una actuación. Las actuaciones que se pueden activar a partir de este mensaje unidireccional son las actuaciones que están clasificadas como “DIS” (origen distribuidor) en el documento de tablas maestras del sector de gas natural.

El fichero B70\_31 de facturación consta de un único paso, por el cual el distribuidor comunica al comercializador la facturación individual por CUPS al comercializador.

El fichero B70\_32 de facturación consta de un único paso, por el cual el distribuidor comunica al comercializador la facturación agregada y desglosada por CUPS al comercializador.

El fichero B70\_33 de facturación consta de un único paso, por el cual el distribuidor comunica al comercializador la facturación agregada de una única factura.

El fichero A7, de comunicación de lecturas consta de un único paso, por el cual el distribuidor comunica al comercializador la lectura de un punto de suministro. Este mensaje unidireccional se utiliza para comunicar al comercializador la lectura diaria de los puntos de suministro telemedidos.

## 5. Flujograma

Se adjuntan como Anexo los flujogramas correspondientes a los diferentes ficheros unidireccionales descritos.

## 6. Formatos de comunicación electrónica

En el sitio “Cambio de Comercializador” de la página web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) se publican los formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores. El formato de los ficheros de intercambio unidireccionales consta además de los siguientes documentos contenidos en el sitio de la Web referido anteriormente:

1. El documento descriptor de los campos contenidos en los mensajes XSD:
  - “CNMC - G - Proceso A12\_26 AAAA.MM.DD.xls”
  - “CNMC - G - Proceso A19\_45 AAAA.MM.DD.xls”
  - “CNMC - G - Proceso B70\_31 AAAA.MM.DD.xls”
  - “CNMC - G - Proceso B70\_32 AAAA.MM.DD.xls”
  - “CNMC - G - Proceso B70\_33 AAAA.MM.DD.xls”

En el que se explica cada fichero y se estructura de la siguiente manera:

- Cada pestaña del documento Excel resume un paso del flujograma anteriormente descrito e incluye: el nombre de todos los campos contenidos en el mensaje, una breve descripción de cada campo, las condiciones que sobre el campo se definen a nivel del XSD, las condiciones sobre el campo que se definen a nivel distribuidor (comunes para todos los distribuidores), el carácter obligatorio u opcional del campo, el formato del propio campo y por último, para todos aquellos campos que se informan

a través de los valores definidos en una tabla maestra, se especifica el número de la tabla maestra en cuestión.

- En la cabecera de cada pestaña se encuentra la referencia al mensaje XSD que se describe.
2. Los mensajes XSD que corresponden a cada paso del flujograma y a cada pestaña del documento descriptor de los campos.
  3. El documento Word: *“CNMC - G - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc”* en el que se definen las tablas maestras. Estas tablas contienen los valores definidos para informar un campo en cuestión.

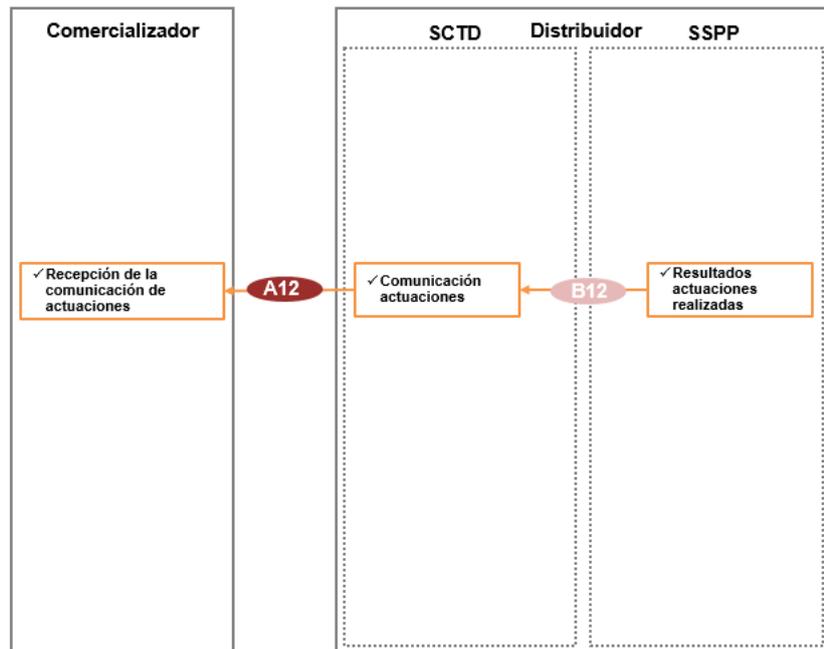
A continuación se detallan los ficheros XSD que deben ser utilizados en cada proceso unidireccional.

Paso del Flujograma	Mensajes o ficheros XSD	Descripción del mensaje
A12_26	ComunicacionModificacion.xsd	Comunicación de modificación de datos
A19_45	ComunicacionActuacion.xsd	Comunicación de actuación iniciativa del distribuidor
B70_31	FacturacionCUPS.xsd	Envío facturación individual por CUPS
B70_32	FacturacionCOM.xsd	Envío facturación por comercializador con detalle CUPS
B70_33	FacturacionAgregada.xsd	Facturación agregada (datos por facturas)
A7	Lecturas.xsd	Comunicación de lecturas

La información relativa a los flujogramas, tablas maestras, tablas explicativas o descriptoras, y ficheros XSD, se mantendrá permanentemente actualizada en la página web de la CNMC.

## ANEXO: FLUJOGRAMA DE LOS PROCESOS UNIDIRECCIONALES

### FLUJOGRAMA PROCESO A12\_26



### FLUJOGRAMA PROCESO A19\_45

