

## **ANEXO II.- PROPUESTA DE PROCEDIMIENTO POR EL CUAL LOS DISTRIBUIDORES PONEN A DISPOSICIÓN DE LOS COMERCIALIZADORES Y LOS CONSUMIDORES LA MEDIDA HORARIA DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA TIPO 5 CONECTADOS AL SISTEMA DE TELEGESTIÓN**

### **1. Objeto**

El objeto de este Procedimiento es definir los procesos de intercambio de información entre los distribuidores, como sujetos encargados de la lectura, con los comercializadores y consumidores, en relación con la teled medida de los contadores de telegestión tipo 5, de acuerdo al Plan de Sustitución de contadores previsto en la disposición adicional primera de la Orden ITC/3860/2007, de 28 de diciembre, por la que se revisan las tarifas eléctricas a partir del 1 de enero de 2008 con el objeto de realizar las obligaciones relativas, así como la forma y los plazos en los que debe comunicarla o publicarla.

Dicha información comprende, tanto las medidas horarias que puedan servir, en su caso, para la facturación del comercializador al consumidor, como las mejores medidas horarias validadas disponibles en cada momento, así como la información adicional que se requiera incluir en los flujos de intercambio de información entre comercializadores y distribuidores que permita dar conocer a los comercializadores que un punto de suministro cuenta con un contador de telegestión integrado.

Se establece además los canales, protocolos, nivel de confidencialidad y plazos, así como las estructuras y formatos con que se realizarán los intercambios de información entre los distribuidores y los comercializadores y consumidores en los procesos descritos en este procedimiento.

### **2. Ámbito de aplicación**

Este procedimiento es de aplicación a los distribuidores de energía eléctrica y a los comercializadores de energía eléctrica con respecto a los consumos de sus consumidores con equipos de medida tipo 5 teled medido y telegestionado. La información de datos de medidas de los equipos de medida deberá ser intercambiada de acuerdo a lo descrito en este procedimiento.

### 3. Definiciones

En coherencia con lo establecido en el Reglamento unificado de puntos de medida del sistema eléctrico, a continuación se incluyen las definiciones de aplicación al presente procedimiento.

- Punto de medida de clientes tipo 5: puntos situados en las fronteras de clientes cuya potencia contratada en cualquier periodo sea igual o inferior a 15 kW.
- Encargado de la lectura: entidad responsable de realizar la lectura (ya sea en modo remoto, local o visual), poner la información a disposición del operador del sistema y del resto de participantes en la medida, así como otras funciones asociadas. La empresa distribuidora es el encargado de la lectura en los puntos frontera de clientes.

En relación con la obtención y tratamiento de la Curva de Carga Horaria (en adelante CCH) se definen los siguientes conceptos:

- **CCH\_BRUTA:** CCH bruta. Es la CCH tal y como queda registrada en el equipo de medida y obtenida bien de forma remota a través de los diferentes sistemas de telegestión de los encargados de la lectura, o localmente a través de TPL, sin haber sido sometida a ningún proceso de validación ni estimación.
- **CCH\_VAL:** CCH validada. Es la CCH resultante después de someter a la CCH\_BRUTA al proceso de validación definido en el punto **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** ~~del presente procedimiento.~~ 4.1 del Procedimiento para la comprobación, validación y cierre de los datos procedentes de los equipos de medida tipo 5 conectados al sistema de telegestión. Deberá ser puesta a disposición de las comercializadoras y los consumidores semanalmente por el EdL.
- **CCH\_FACT:** CCH firme a efectos de facturación al consumidor. Es la CCH después de ser validada, tratadas sus anomalías y, en su caso, estimados los huecos horarios de la misma de acuerdo al ~~presente procedimiento.~~ Procedimiento para la comprobación, validación y cierre de los datos procedentes de los equipos de medida tipo 5 conectados al sistema de telegestión. Solamente podrá ser objeto de rectificaciones en caso de que una modificación del saldo mensual de ATR haya provocado una refacturación del ATR o como consecuencia de una reclamación por parte del cliente, según los plazos establecidos en la normativa vigente.
- **CCH\_LIQ:** CCH firme a efectos de su envío al Operador del Sistema (OS) según los medios establecidos en los Procedimientos de Operación, para las liquidaciones del mercado mayorista. Sólo será posible su modificación

mientras se encuentre abierto el plazo de modificación de medidas para liquidaciones de acuerdo con los Procedimientos de Operación correspondientes. Coincidirá con CCH\_FACT salvo que existan reclamaciones por parte del cliente con posterioridad al cierre de medidas del Operador del Sistema.

## **4. Procesos de intercambio de información entre distribuidor y el comercializador**

### **4.14.1 Comunicación al comercializador del estado del equipo de medida del punto de suministro en los ficheros de intercambio de información**

Los distribuidores deberán informar al comercializador correspondiente que un punto de suministro está integrado en el sistema de telegestión y por tanto, que debe operar con curva de carga horaria.

Para ello se utilizará el campo *TipodeTelegestion* de los formatos de fichero **C1, C2-y, A3 y MM1** de intercambio de información, tal y como se establece en el anexo A que indica si el punto de suministro está integrado en el sistema de telegestión y si opera ya con curva de carga horaria.

Adicionalmente, se utilizará el campo de “motivo de cambio ATR” del fichero **D1**, para indicar al comercializador del punto de suministro que un punto de suministro estése ha integrado efectivamente en el sistema de telegestión ~~pero,~~ o que estando telemedido, no opera todavía con curva de carga horaria, tal y como se define en el ~~anexo~~Anexo A. A estos efectos, en el caso de que una distribuidora estuviera utilizando antes de la entrada en vigor de este procedimiento una codificación diferente a la propuesta en el ~~anexo~~Anexo A, deberá informar a los comercializadores un mes antes de dicha fecha de los criterios utilizados hasta la entrada en vigor. – Adicionalmente a lo anterior y durante la primera semana de entrada en vigor del presente Procedimiento, los distribuidores enviarán al comercializador correspondiente un listado de todos los suministros que están a esa fecha incluidos en el sistema de telemedida y telegestión del distribuidor (Telegestión Operativa CCH).Dicho listado se enviará en un formato tipo Excel y contendrá un único campo que corresponderá al CUPS (código alfanumérico de 22 dígitos).

Una vez que se informe al comercializador a través de los ficheros indicados en este apartado el comienzo de la disposición del equipo con telegestión operativa con CCH, la facturación de peajes deberá implicar la publicación simultánea de la curva de carga horaria del periodo facturado.

En caso de haber incorporado erróneamente un equipo de medida al sistema de telegestión, el distribuidor deberá comunicarlo al comercializador enviando el fichero D1 con el valor 2 o 3 según corresponda.

## **1.24.2 Comunicación entre el distribuidor y el comercializador a efectos de la facturación**

### **4.2.1 Formato de fichero F1**

El distribuidor informará al comercializador al realizar la facturación de peajes de un punto de suministro, si éste está integrado en el sistema de telegestión y por tanto debe adjuntar un fichero con los datos de la curva horaria de facturación CCH\_FACT.

Para ello, se utilizará el campo *IndicativoCurvadeCarga*, del formato de fichero F1, tal y como se describe en el [anexo Anexo A](#).

Además, el distribuidor deberá indicar al comercializador a qué periodo corresponde la curva de carga informada CCH\_FACT, con el detalle y contenido preciso para realizar al consumidor el tipo de factura normal, rectificadora, regularizadora y/o complementaria que corresponda, tal y como se definen en el Anexo A. Para ello, se utilizarán las fechas de inicio [FechaDesdeCCH] y fin [FechaHastaCCH] de la curva de carga del formato de fichero F1, tal y como se define en el Anexo A.

Los totales de energía de los periodos del peaje facturado deben coincidir exactamente con los totales de energía resultantes de la suma de los registros de la curva de carga CCH\_FACT que se acompañen en el formato F5D definido en el apartado 4.2.2, manteniendo en la asignación de las fechas “DESDE HASTA” el criterio de exclusive inclusive que se establece en el Real Decreto 216/2014.

La falta de coincidencia entre la energía de cierre (real o estimada) incluida en la factura de peajes, y la energía de la suma de los registros horarios de consumo de la curva de carga CCH\_FACT en más de 1 kWh por periodo tarifario faculta al comercializador para reclamar la factura del distribuidor.

### **4.2.2 Envío Puesta a disposición de las curvas de carga horaria de facturación CCH\_FACT al comercializador.**

#### **4.2.2.1 Canales y protocolos de comunicación**

Se adopta el uso del protocolo FTP como mejor solución disponible en la actualidad para manejar grandes cantidades de datos a intercambiar diariamente entre los agentes, sin menoscabo de que la evolución de la normalización de los Web Services en un futuro pueda aconsejar su sustitución por estos. [En ese caso, la CNMC remitiría a la Secretaría de Estado de Energía una propuesta con un nuevo protocolo así como los formatos de intercambio de información que correspondan al protocolo elegido.](#)

El acceso al servidor de los [comercializadores distribuidores](#) para [envío la puesta a disposición](#) o recogida de ficheros se realiza mediante el protocolo

FTPS sobre SSH (Secure ~~Sockets~~ LayerShell). El canal SSH asegura la confidencialidad e integridad en la transmisión de los ficheros desde y hacia las comercializadoras.

Cada distribuidor (o agrupador de distribuidores en el caso de asociaciones) habilitará un servidor FTP para la publicación y la recepción de los ficheros establecidos.

Dicho servidor será el mismo que se utilice para la remisión puesta a disposición de la información de las curvas de medida horaria para clientes con punto de medida de tipo 1,2 y 3.

Incluirá un proceso de borrado de ficheros con antigüedad nunca inferior a veinticuatro meses.

En el servidor habilitado por cada encargado de lectura existirá una carpeta para cada comercializador o cliente directo a mercado identificada por su código de agente en el SIMEL.

Dentro de esta carpeta de agente, se habilitará una subcarpeta denominada 01\_Salida\_FACT donde el encargado de lectura dejará la información que pueda descargarse relativa a las curvas CCH\_FACT. Esta carpeta será la misma que se utilice para la puesta a disposición del comercializador de las curvas de carga horaria de los equipos de medida 1,2 y 3.

#### **4.2.2.2 Estructura y Formatos**

La información será puesta a disposición del tercero de acuerdo al formato establecido en el anexo Anexo A (Formato F5D).

Se tratará de ficheros planos de texto con las siguientes características generales:

- Los ficheros estarán en ASCII.
- Todos los ficheros de medidas se consideran incrementales, de forma que, para disponer de toda la información publicada un día, será necesario tener en cuenta las distintas versiones posibles de ese tipo de fichero publicada ese día.
- El carácter ";" (punto y coma) delimita el final de cada campo, incluido el final de cada línea.
- Los campos sin dato se dejan vacíos (sin insertar ningún valor ni espacios) pero con separadores.
- Los datos de medidas de un mismo suministro irán consecutivos en el fichero y ordenados del más antiguo al más moderno, según el campo de tipo fecha del formato del fichero.

- En los campos de fechas en que figure la hora se entenderá ésta en el formato 00 <math>\leq</math> hh < 24, es decir, el periodo 24 figurará como la hora 23.
- El día de cambio horario de invierno a verano tiene 23 horas y no existirá la hora 2. La hora 1 llevará la bandera de estación a 0 (invierno) y la hora 3 llevará la bandera de estación a 1 (verano).

El día de cambio horario de verano a invierno tiene 25 horas y en él se repetirá la hora 2 en: hora 2 con bandera de estación a 1 (verano), y hora 2 con bandera de estación a 0 (invierno).

#### 4.2.2.3 Plazos

Para todos los suministros objeto de este procedimiento, los encargados de lectura publicarán antes del hasta el 5º día hábil posterior a la fecha final del ciclo de facturación la curva de carga horaria CCH\_FACT correspondiente a dicho ciclo de facturación, (fecha 'Lectura hasta' de la factura), de forma simultánea al envío del fichero de facturación de peajes.

Se deberá mantener la información publicada por parte del distribuidor durante al menos 24 meses.

El cambio de comercializador en los clientes telegestionados se realizará con el resumen diario o lectura absoluta del día de cambio, a efectos tanto de facturación de acceso como de la medida horaria publicada a cada comercializador, garantizando la coherencia de ambos. En el caso de no disponer del resumen diario, se aplicará el procedimiento establecido en la Resolución de 30 de diciembre de 2002, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se establece el procedimiento de estimación de medida aplicable a los cambios de suministrador o norma que le sustituya.

#### 4.2.2.4 Actualizaciones

a) Las incidencias en la medida pueden ocasionar nuevas facturas de peajes, en cuyo caso deberán publicarse las nuevas curvas de carga horaria correspondientes que totalicen la energía de la nueva factura de peajes.

En cualquier caso, la nueva factura al consumidor deberá basarse en los precios horarios correspondientes a cada hora de consumo de la nueva CCH\_FACT.

a.1) Cuando exista una nueva facturación de peajes de acuerdo a lo previsto en la normativa. Las nuevas facturas de peajes pueden provenir de:

a.1.1) Un complemento (factura complementaria): emisión de una factura que complementa a otra/s ya emitida/s por la detección de fraude o detección de contador defectuoso. Se produce cuando se factura inicialmente en base a lecturas reales pero se detecta posteriormente una anomalía en la medida que impedía el correcto registro del tránsito de energía. Conlleva un expediente administrativo por la anomalía registrada en la medida o de fraude que se notifica directamente mediante comunicación escrita al consumidor afectado, y mediante los ficheros de intercambio de información que se establezcan a estos efectos al comercializador implicado. Dichas comunicaciones debe ser acompañada de una copia del acta de inspección. No se anula/n la/s factura/s ya emitidas y puestas al cobro inicialmente si no que se emite una factura (soportada en su correspondiente expediente de inspección) que completa la/s inicial/es del consumo de ese periodo con la energía adicional no registrada por el equipo de medida. Se realizará el reparto horario de la energía manteniendo la discriminación horaria de la curva inicialmente publicada (método de obtención 3). De no disponerse de curva de carga horaria real inicial se procederá al perfilado de la energía (método de obtención 2).

El fichero F5D a enviar—alponer a disposición del comercializador contendrá las variaciones de la nueva curva de carga horaria con respecto a la curva inicial. La suma de las energías horarias incluidas en este fichero F5D coincidirá con la energía de la nueva factura de peaje complementaria.

a.1.2) Una refacturación (factura rectificadora): emisión de una factura que anula a otra factura ya emitida para el mismo suministro y periodo de facturación, motivada por la disposición de un mejor valor de la energía a facturar (sustitución de lectura estimada por real, etc.). Requiere la nueva publicación de la curva de carga que corresponda al nuevo consumo total facturado. Como método de obtención se empleará el que aplique de los descritos en la propuesta.

El fichero F5D a enviar—alponer a disposición del comercializador incluirá la nueva curva de carga horaria completa que afecta al periodo refacturado.

a.1.3) Una regularización (factura regularizadora): emisión de una factura de un periodo no facturado hasta la fecha, en la que se modifica, sin rectificarla/s, otra/s factura/s ya emitida/s con anterioridad, (con consumos estimados o sin término de energía).bien con consumos estimados por el EdL por el periodo máximo establecido por la normativa o bien sin término de energía. La condición para emitir una factura regularizadora es que se



disponga de la medida de consumo real para un período en el que se haya facturado ya inicialmente con consumos estimados o sin término de energía. El consumo real debe corresponder a todo el período de la factura inicialmente estimado desde la última lectura real anterior facturada. Esta factura regularizadora incluye el término de potencia del nuevo periodo facturado, la energía de este nuevo periodo, y el ajuste sobre la energía de los periodos que se regularizan al incorporar una medida real. Se debe publicar la curva de carga total correspondiente al periodo afectado por la regularización con indicación del método de obtención que aplique de acuerdo a lo previsto en el campo “método de obtención” del fichero F5D.

El fichero F5D a ~~enviar al~~ poner a disposición del comercializador incluirá la nueva curva de carga horaria completa que afecta al periodo regularizado.

En este caso el sumatorio de las energías horarias debe coincidir con la suma de las energías de los cierres de peajes para el conjunto de los ciclos de facturación afectados, aunque no tiene por qué coincidir en cada ciclo.

a.2) También será necesario generar una nueva curva de carga como respuesta a una reclamación de un consumidor referente a la forma de la curva, sin que sea necesario refacturar el peaje. El nombre de los ficheros que recojan estas curvas llevarán un identificativo especial ('RF5D') e incluirán en el campo de código de la factura de peaje de acceso la identificación ~~del fichero F5D de facturación~~ la factura de peajes peaje de acceso original.

Para la gestión de estas reclamaciones se debe incorporar en el Proceso R1 de reclamaciones un nuevo formato, tal y como se define en el Anexo A.

b) Los plazos criterios para poder llevar a cabo una refacturación por parte del distribuidor serán los siguientes:

b.1) En los casos de fraudes y manipulaciones de la medida, ~~les es de aplicación el artículo 87 del RD 1955/2000, el Reglamento de Puntos de Medida o normanormas~~ que ~~lo sustituya~~ los sustituyan:

b.1.1) De no existir criterio objetivo para girar la facturación, la facturación complementaria será de un año.

b.1.2) Si existiese un criterio objetivo para determinar la energía defraudada, la facturación complementaria será del periodo al que corresponda la energía defraudada.



b.2) Cuando se detectan anomalías que afectan a la lectura o a la medición del consumo por parte de los equipos de medida o se detectan errores administrativos que afectan a la facturación emitida, resultará de aplicación lo previsto en el apartado 2 del artículo 96 del Real Decreto 1955/2000 ~~o norma que lo sustituya,~~ el Reglamento de Puntos de Medida o normas que los sustituyan:

b.2.1) Para este tipo de refacturaciones, si el saldo a facturar es en contra del cliente, el periodo a refacturar no podrá exceder de un año hacia atrás, desde ~~el momento en que se lleva a cabo la regularización~~ la detección y comunicación del error o desde la petición de verificación del equipo de medida.

b.2.2) Si el saldo es favorable al cliente, resultará de aplicación lo previsto, a estos efectos en el Código Civil.

b.3) Cuando se regularizan consumos tras un periodo con lecturas estimadas o con falta de ellas, resultará de aplicación lo previsto en el Real Decreto 1955/2000, el Reglamento de Puntos de Medida o normas que los sustituyan:

b.3.1) Si la falta de lectura es imputable al cliente por no permitir acceso al equipo de medida, le será de aplicación lo establecido para los casos de fraude con criterio objetivo (punto 2.1.2 de este apartado), pudiéndosele facturar toda la energía que no se le haya facturado con anterioridad por este motivo.

b.3.2) En caso de que la falta de lectura sea achacable al distribuidor, se trataría como una anomalía administrativa (punto 2.2.1 de este apartado).

#### **4.2.2.5 Mecanismos de seguridad y confidencialidad en el acceso a la información**

El fichero F5D tendrá carácter confidencial y será accesible únicamente por el comercializador con contrato vigente para el cliente en el período temporal al que corresponde dicha información, dentro del procedimiento de intercambio al que hace referencia este apartado.

El comercializador no podrá ceder a terceros dicha información, preservando el carácter confidencial de la información relativa a los consumos de sus clientes, sin perjuicio de la obligación de información ~~a las Administraciones Públicas. En particular la Administración competente en materia de energía, así como la Comisión Nacional de Mercados y Competencia podrán disponer de dicha información~~ prevista en el artículo 26.5 del Real Decreto 1110/2007.

Cada agente dispondrá de un usuario y clave ~~y de un certificado de cliente~~ que garantice la seguridad de acceso a los datos y recursos autorizados y la confidencialidad de los mismos.

~~El encargado de lectura notificará al comercializador o cliente directo a mercado el método de obtención del certificado de seguridad de cliente y la entidad emisora. Este certificado de cliente será proporcionado al distribuidor por parte del participante en la medida.~~

~~La autenticación de agentes se realizará a través de certificados digitales de cliente (PKCS#12) para el comercializador y certificado de servidor (X.509) para el encargado de lectura, estableciendo mutua autenticación (FTPS).~~

### **1.3.14.3 Puesta a disposición de los comercializadores de la mejor información disponible sobre las curvas de carga horaria a efectos informativos**

#### **1.3.14.3.1 Canales y protocolos de comunicación**

En el servidor habilitado por cada encargado de lectura existirá una subcarpeta para cada comercializador o cliente directo a mercado denominada 02\_Salida\_VAL en donde el encargado de lectura dejará la información que puede descargarse relativa a las curvas CCH\_VAL.

#### **1.3.14.3.2 Estructura**

La información será puesta a disposición del comercializador de acuerdo al formato establecido en el Anexo A (Formato P5D).

#### **1.3.14.3.3 Formatos**

Se utilizará un formato de fichero plano con las mismas características que las definidas para las CCH\_FACT.

#### **1.3.14.3.4 Plazos y actualizaciones**

La información se actualizará de forma incremental: el distribuidor pondrá a disposición del comercializador la información de todos los CUPS y horas para los que tiene medida real más actualizada que la remitida en el envío anterior.

El distribuidor debe garantizar que la información relativa a cada CUPS se actualice al menos semanalmente.

El distribuidor pondrá a disposición del comercializador las actualizaciones de la CCH\_VAL, hasta dejar la curva CCH\_VAL que ha sido utilizada para construir la CCH\_FACT, no enviándose actualizaciones posteriores a la CCH\_FACT.

Se mantendrá un histórico de la CCH\_FACT de al menos 1 año 2 años.

#### **1.3.54.3.5 Mecanismos de seguridad y confidencialidad en el acceso a la información**

Se aplicarán los mismos criterios de confidencialidad y seguridad aplicados a la curva de facturación CCH\_FACT.

## **5. Puesta a disposición del consumidor de la curva de carga horaria**

### **5.1 Canales y protocolos de comunicación**

Los distribuidores habilitarán un portal web que permita la consulta por parte de los consumidores titulares de los puntos de suministro en su red de distribución, de su curva de carga horaria facturada (CCH-FACT).

### **5.2 Estructura y Formatos**

El distribuidor habilitará la posibilidad de que la curva CCH\_FACT se pueda descargar por parte del consumidor en formato de fichero plano CSV y Excel, de acuerdo con el formato establecido en el anexo A para CCH-CONS.

Dicho fichero contendrá los campos día, hora, energía y método de obtención de la medida, el cual debe admitir sólo dos valores: R (real, que corresponderán con los valores 01, 02 y 03 del campo "Método de obtención del formato de fichero F5D del anexo A) o E (estimado, para los valores 04, 05, 06, 07 y 0708 del mencionado campo).

El comercializador informará al consumidor en la factura de la posibilidad de acceder a los datos de la medida que han servido para la facturación a través de su distribuidor.

### **5.3 Plazos y actualizaciones**

Los distribuidores pondrán a disposición de los consumidores la curva CCH\_FACT correspondiente al período temporal en que fueron titulares de los puntos de suministro en su red de distribución manteniéndose un histórico mínimo de 24 meses.

Los distribuidores pondrán a disposición de los consumidores la curva CCH\_FACT en los mismos plazos establecidos para la puesta a disposición de dicha curva al comercializador.

El distribuidor no mostrará actualizaciones posteriores para un punto de suministro una vez que se disponga de la CCH\_FACT correspondiente. Una

vez que la CCH\_FACT esté disponible, ésta será la única curva accesible por el usuario.

#### **5.4 Confidencialidad de la información**

La información de medidas horarias tendrá carácter confidencial y será accesible mediante un sistema de claves únicamente por el consumidor titular del contrato de suministro durante el período temporal al que corresponde dicha información, dentro del procedimiento de intercambio al que hace referencia este apartado, sin perjuicio de la obligación de información prevista en el artículo 26.5 del Real Decreto 1110/2007.

El consumidor deberá darse de alta en el sistema para tener acceso a esta información.

~~Adicionalmente la Administración competente en materia de energía, así como la Comisión Nacional de Mercados y Competencia podrán disponer de dicha información.~~

#### **6. Procedimiento de remisión de información al Operador del Sistema para la liquidación de la medida**

El distribuidor remitirá al Operador del Sistema la información necesaria para la liquidación de las compras de los comercializadores y consumidores directos en el mercado de producción de acuerdo con los plazos previstos en los Procedimientos de Operación vigentes en cada momento.

La información que se remita deberá coincidir con la información agregada de las CCH\_FACT para cada comercializador, cada hora y cada tarifa de acceso.

El EdL enviará medida horaria agregada de contadores de telegestión tipo 5 al operador del sistema a efectos de la liquidación a partir de la entrada en vigor de la puesta a disposición de la CCH\_FACT a la que hace referencia el apartado 8 de este procedimiento, de forma que en ningún caso se envíe medida horaria agregada de este tipo de clientes a dicho operador correspondiente a meses de consumo anteriores a dicha entrada en vigor.

Una vez cerrada la liquidación, las posibles variaciones en la energía a facturar precisarán de un procedimiento conjunto de facturación-liquidación de los “restos” de energía del Operador del Sistema que mantenga la correspondencia entre las energías facturadas y liquidadas.

## 7. Ficheros de intercambio de información entre distribuidor y comercializador a efectos de facturación de peaje y cambio de suministrador.

~~En cumplimiento de lo previsto en el artículo 8 del Real Decreto 1435/2002, la Dirección General de Política Energética y Minas, a propuesta de la Comisión Nacional de Energía, aprobará las posibles revisiones de los protocolos y formatos que puedan derivarse asociadas con este procedimiento.~~

Los comercializadores y distribuidores deberán utilizar los formatos y flujogramas de intercambio de información publicados por la CNMC en su web para el desarrollo de la actividad de suministro, y en particular, para permitir la aplicación del presente procedimiento.

La CNMC publicará y mantendrá actualizados los formatos y flujogramas que resulten necesarios de las modificaciones normativas así como de la operativa de la actividad de suministro, así como el desarrollo que precise este procedimiento.

## 8. Entrada en vigor

~~Se establece un plazo de Lo establecido en los apartados 4.2 meses desde la aprobación del presente procedimiento. para la implementación del procedimiento de puesta a disposición de CCH\_FACT ~~de~~ los comercializadores, será de aplicación a partir del 1 de enero de 2015, si bien lo establecido en el punto 4.2.2.1 sobre la utilización del mismo servidor y carpeta de salida (01 Salida FACT) que los tipo 1, 2 y 3, podrá implementarse hasta el 1 de julio de 2015 y lo establecido en el punto 4.2.2.4 sobre actualizaciones de la facturación, que se implementará el 1 de abril de 2015.~~

Lo establecido en los apartados 4.1, 4.2.1 y 6 sobre comunicación del estado del equipo de medida y remisión de información al OS, será de aplicación a partir del 1 de abril de 2015, para aquellas facturas de peajes emitidas a partir de esta fecha, para consumos posteriores al 31 de enero de 2015. No obstante, en el caso de las distribuidoras de menos de 100.000 clientes, lo previsto en los apartados 4.1, 4.2 y 6 ~~el apartado 4.1~~ para los formatos C1, C2, A3 y M1 será de aplicación a partir del 1 de julio de 2015.

Lo dispuesto en los apartados 4.3 y 5 sobre la puesta a disposición de la CCH\_VAL para comercializadores y de la CCH\_FACT para los consumidores, resultará de aplicación a partir del 1 de julio de 2015.

~~El certificado digital al que hace referencia el apartado 4.2.2.5 será requerido por las distribuidoras al año de la entrada en vigor del presente procedimiento.~~

La CNMC incluirá en su web (<http://cambiosdesuministrador.cnmc.es/>) los formatos de intercambio de información actualizados que recojan las

modificaciones previstas en el Anexo A, en el plazo de 7 días hábiles desde la publicación de este procedimiento.

## ANEXO A

A continuación se incorporan los camposcambios que ~~se modifican~~ derivadosdeberán introducirse en los procedimientos de este procedimiento sobre las versiones que actualmente están utilizando intercambio de información entre los distribuidores y comercializadores ~~para intercambio de información.~~ (Ver formato completo en: <http://www.ocsum.es/index.php/doc/procedimientos/electricidad/formatos-de-comunicacion>)

### Formato D1. Paso 01

Se añade un nuevo registro 03 en la tabla 109 de valores admisibles del campo 'Motivo de cambio ATR'

TABLA	CAMPO	FORMATO
109	MotivoCambioATRDesdeDistribuidora	X(2)

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	COMENTARIOS	FECHA BAJA
01	Telegestión Operativa con CCH	Facturación peajes mensual	
02	Telegestión No Operativa	Facturación peajes <del>bimensual</del> <u>bimestral</u>	
03	Telegestión Operativa sin CCH	Facturación mensual	

### Formato F

Se añade dentro de Datos factura un campo: IndicativoCurvadeCarga, cuyos valores admisibles se detallan en la siguiente tabla:

TABLA	CAMPO	FORMATO
110	IndicativoCurvadeCarga	X(2)

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	COMENTARIOS	FECHA BAJA
01	Acompaña curva de carga	Sólo tarifas 2.XA integradas en el sistema de Telegestión con capacidad de obtener CCH	
02	Perfilado	contratos sin CCH	
03	No aplica	<del>TarifasResto</del> de <del>AT</del> <u>tarifas</u>	



Se añaden dos campos nuevos referentes a la fecha de inicio FechaDesdeCCH y de fin de la curva de carga FechaHastaCCH, que indiquen a qué periodo corresponde la curva de carga informada, para indicar la facturación a realizar al consumidor, en la modalidad de facturación normal, rectificadora, regularizadora y/o complementaria que corresponda.

**Formato C1, C2 y A3, Y MM1.**

Se crea un nuevo campo que informe del tipo de telegestión existente en los pasos 05-07 de activación de estos formatos. Se crea para ello una nueva tabla 111 con los valores admisibles:

TABLA	CAMPO	FORMATO
111	TipodeTelegestion	X(2)

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	COMENTARIOS	FECHA BAJA
01	Telegestión operativa con Curva de Carga Horaria	Sólo aplica a equipos integrados en el sistema de Telegestión con capacidad <u>de obtener CCH</u>	
02	Telegestión Operativa sin curva de carga Horaria	Sólo aplica a equipos integrados en el sistema de Telegestión sin capacidad de obtener CCH	
03	Sin Telegestión	Aplica a equipos no integrados en el sistema de telegestión y a los puntos de medida 1, 2, 3 y 4, hasta que se incorporen estos últimos al sistema de telegestión	

## Formato Fichero F5D (CCH\_FACT)

Corresponde a las curvas de carga de los suministros de un comercializador cuyo peaje de ATR ha sido facturado ese mismo día, e incluirá todos los CUPS incluidos en el F1 correspondiente. De publicarse la información fraccionada en varios ficheros por día, se emplearán versiones consecutivas con el mismo nombre empezando por la 0. Para rectificar información horaria en un mismo día ya publicada, se incluirá la información de medida horaria rectificada en un fichero del mismo nombre pero de versión posterior. La carga secuencial de los ficheros publicados por el EdL al comercializador garantizará la correcta actualización de la misma.

Datos horarios de energía incremental de puntos frontera de cliente tipo 5	F5D_DIS_COM_ aaaammdd.v	
<b>Objeto</b>	Comunicación de datos horarios de energía incremental en punto frontera de cliente	
<b>Parámetros</b>	aaaammdd: Fecha de generación del fichero v: versión del fichero	
<b>Tipo de fichero</b>	COM	
<b>Emisor</b>	DIST	
<b>Receptor</b>	COM	
<b>Categoría</b>	Curva de carga horaria	
<b>Periodicidad</b>	Diaria	
<b>Observaciones</b>		
<b>Cód.</b>	<b>Descripción del campo</b>	<b>Formato</b>
A	Código universal de punto de suministro	22*c
B	Fecha y hora de la medida (1) Horas de 0 a 23	aaaa/mm/dd hh:mi
C	Bandera verano/invierno (2)	1*c
D	Medida de la magnitud activa entrante (3)	10*n
E	Medida de la magnitud activa saliente (4)	10*n
F	Medida de la magnitud reactiva Cuadrante 1 (4)	10*n
G	Medida de la magnitud reactiva Cuadrante 2 (4)	10*n
H	Medida de la magnitud reactiva Cuadrante 3 (4)	10*n
I	Medida de la magnitud reactiva Cuadrante 4 (4)	10*n
J	Método de obtención (5)	2*n
K	Indicador de firmeza (6)	1*n
L	Código de factura de acceso (7)	26*c

Notas:

(1) Las etiquetas de tiempo de cada periodo corresponden al final del periodo de integración de energía.

(2) Podrá tomar los siguientes valores: 0 Invierno 1 Verano

(3) Campo obligatorio, en Wh.

(4) Campo no obligatorio, en Wh/VArh según corresponda.

(5) De 1 a 78 de acuerdo al cálculo de mejor de energía en punto frontera:

1. Medida real válida.

2. Medida perfilada correspondiente a un cierre real.

*Cuando existen huecos (parciales o totales) en las curvas de carga y estas se completan aplicando el perfil a la diferencia de energía entre el saldo de ATR y la suma de los valores horarios válidos de la curva de carga (integrado horario).*

3. Medida de cierre ajustado a la curva de carga horaria del suministro.

*Cuando la suma de la energía de una curva de carga real válida en un periodo difiere en más de 1 kWh del saldo de ATR válido de ese periodo se debe ajustar la curva a dicho valor, quedando marcados con este método de obtención los registros horarios afectados.*

~~*Cuando existe una factura complementaria por fraude se debe publicar una curva de carga definitiva resultante de escalar la curva de carga real (que no corresponde a toda la energía consumida)) al total de energía. La relación entre la energía total facturada y el integrado horario de la curva inicial es el factor que se aplicará a todas las horas de la curva, de manera que la curva publicada corresponda con la suma de la energía de la factura inicial y de su complementaria.*~~

~~*Cuando existe una avería en un equipo y se puede recuperar una lectura visual de la energía registrada y esta se asocia a /as 00 h de la fecha en que se considera se produjo el daño.*~~

~~*En estos casos puede producirse la necesidad de ajustar una curva real a ese total de energía facturada, quedando marcados con este método de obtención todos los registros horarios resultantes del escalado de la curva.*~~

*Cuando existe una lectura visual (no tomada aplicando la sonda del TPL) del encargado de lectura que es empleada para facturar el peaje de ATR.*

*Como la lectura no tiene la fecha de registro marcada por el contador ésta se asocia a las 0 h del día siguiente al que se toma. En estos casos puede producirse la necesidad de ajustar una curva real a ese total de energía facturada, quedando marcados con este método de obtención todos los registros horarios resultantes del escalado de la curva.*

4. Lectura aportada por el cliente perfilada.

5. Estimación por consumo histórico del año anterior perfilado.

6. Estimación por factor de utilización perfilado.

7. Estimación plana que penaliza al responsable del punto de medida.

*Cuando existe incidencia reiterada en el equipo de medida y el responsable del punto no permite al encargado de lectura comprobar el equipo de medida. Se aplica una estimación plana aplicando un factor de utilización del 33% a cada hora de acuerdo a su potencia máxima contratada.*

8. Complementaria

~~*Cuando existe una factura complementaria por fraude o anomalía en el equipo de medida se debe publicar una curva de carga que contendrá las variaciones de la nueva curva de carga horaria con respecto a la curva inicial.*~~

~~*Cuando existe una avería en un equipo y se puede recuperar una lectura visual de la energía registrada y esta se asocia a /as 00 h de la fecha en que se considera se produjo el daño. En estos casos puede producirse la necesidad de ajustar una curva real a ese total de energía facturada, quedando marcados con este método de obtención todos los registros horarios resultantes del escalado de la curva.*~~

(6) 0 Provisional, 1 Firme

(7) Toma el valor del campo *numerofactura* del formato F de facturación

## Formato Fichero P5D (CCH\_VAL)

Corresponde a las curvas de carga de los suministros de un comercializador que el EdL ha validado ese mismo día. De publicarse la información fraccionada en varios ficheros por día, se emplearán versiones consecutivas con el mismo nombre empezando por la 0.

Datos horarios de energía incremental validada de puntos frontera de cliente tipo 5	P5D_DIS_COM_aaaamdd.v	
<b>Objeto</b>	Comunicación de datos horarios de energía incremental validada en punto frontera de cliente	
<b>Parámetros</b>	aaaamdd: Fecha de generación del fichero v: versión del fichero	
<b>Tipo de fichero</b>	COM	
<b>Emisor</b>	DIST	
<b>Receptor</b>	COM	
<b>Categoría</b>	Curva de carga horaria	
<b>Periodicidad</b>	Diaria	
<b>Observaciones</b>		
<b>Cód.</b>	<b>Descripción del campo</b>	<b>Formato</b>
A	Código universal de punto de suministro	22*c
B	Fecha y hora de la medida (1) Horas de 0 a 23	aaaa/mm/dd hh:mi
C	Bandera verano/invierno (2)	1*c
D	Medida de la magnitud activa entrante (3)	10*n
E	Medida de la magnitud activa saliente (4)	10*n

Notas:

- (1) Las etiquetas de tiempo de cada periodo corresponden al final del periodo de integración de energía.
- (2) Podrá tomar los siguientes valores: 0 Invierno 1 Verano
- (3) Campo obligatorio, en Wh.
- (4) Campo no obligatorio, en Wh.

### Formato Fichero CCH-CONS Remisión de información al consumidor

Corresponde a la curva de carga horaria de un consumidor entre una fecha inicial y una fecha final, y coincidirá con la CCH\_FACT del consumidor.

Datos horarios de energía incremental de puntos frontera de cliente tipo 5		
<b>Objeto</b>		
Comunicación de datos horarios de de energía al consumidor en Wh		
<b>Cód.</b>	<b>Descripción del campo</b>	<b>Formato</b>
A	Código universal de punto de suministro	22*c
B	Fecha y hora de la medida (1) Horas de 0 a 23	aaaa/mm/dd hh:mi
C	Medida de la magnitud activa entrante (2)	10*n
D	Método de obtención (3)	1*c

Notas:

(1) Las etiquetas de tiempo de cada periodo corresponden al final del periodo de integración de energía.

(2) En Wh.

(3) R (real, que corresponderán con los valores 01, 02 y 03 del campo "Método de obtención del formato de fichero F5DF1) o E (estimado, para los valores 04, 05, 06 y 07 del mencionado campo).

### Formatos de Comunicación. Sector Eléctrico. Tabla de Códigos

Se incluye un nuevo valor en la Tabla de Códigos, correspondiente al nuevo proceso de reclamaciones (R1), si bien en una primera fase sólo se implantarían los pasos 01 (envío), 02 (aceptación/rechazo) y 05 (cierre reclamación). Los pasos 03 (petición información adicional) y 04 (envío de información adicional) se implantarían con el resto del proceso de reclamaciones definitivo:

2	Código de Proceso	X(2)
---	-------------------	------

  

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	COMENTARIOS	FECHA BAJA
A3	Alta de Contrato y Paso de Mercado Regulado a Mercado Libre resto de tarifas		
B1	Baja de Contrato de ATR a iniciativa del Comercializador		
C1	Cambio de Comercializador sin cambios		
C2	Cambio de Comercializador con		

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	COMENTARIOS	FECHA BAJA
	cambios		
M1	Modificaciones Contractuales		
F1	Facturación		
D1	Notificación Cambios ATR Desde Distribuidor		
R1	<b>Reclamaciones, Incidencias o Peticiones</b>		

A continuación se indican los formatos correspondientes al fichero R1:

Paso 01

Elemento XSD	Descripción	Condición distribuidora	Condición XSD	Obligatorio S/N	Formato	Tabla
<b>AgenteSolicitante</b>	Atributo			S	X(4)	1
<b>CabeceraReclamacion</b>						
CodigoREEEmpresaEmisora	Código REE Empresa Emisora			S	X(4)	1
CodigoREEEmpresaDestino	Código REE Empresa Destino			S	X(4)	1
CodigoDelProceso	Código de Proceso			S	X(2)	2
CodigoDePaso	Código del Paso			S	X(2)	3
CodigoDeSolicitud	Este número será obligatorio, único e incremental por empresa solicitante o iniciadora del proceso			S	X(12)	
SecuencialDeSolicitud	Secuencial de solicitud			S	X(2)	
FechaSolicitud	Fecha Hora de emisión del xml			S	AAAA-MM-DDTHH:MM:SS	
CUPS	CUPS	Según tipo/subtipo		N	X(22)	
<b>SolicitudReclamacion</b>				S		
<b>DatosSolicitud</b>				S		
Proceso	Incidencia, Petición o reclamación			S	X(1)	78
Tipo	Definición del tipo de reclamación			S	X(2)	81
Subtipo	Detalle del subtipo de la reclamación si se dispone			S	X(2)	82
ReferenciaOrigen	Número de Registro o identificación del organismo que reclama			N	X(22)	
<b>VariablesDetalleReclamacion</b>				S		
<b>VariableDetalleReclamacion</b>			Máximo de 10 ocurrencias	S		

Elemento XSD	Descripción	Condición distribuidora	Condición XSD	Obligatorio S/N	Formato	Tabla
<b>AgenteSolicitante</b>	Atributo			S	X(4)	1
NumExpedienteAcometida	Número de Expediente de Acometida	Según subtipo: Atencion Incorrecta, Privacidad de los datos, DISCONFORMIDAD CON CRITERIOS ECONÓMICOS / COBROS, DISCONFORMIDAD CON CRITERIOS TÉCNICOS / OBRA EJECUTADA, RETRASO PLAZO DE CONTESTACIÓN NUEVOS SUMINISTROS, RETRASO PLAZO DE EJECUCIÓN NUEVO SUMINISTRO		N	X(20)	
FechaIncidente		Según subtipo: Atencion Incorrecta		N	AAAA-MM-DDTHH:MM:SS	
NumFacturaATR		Según subtipo: CUPS NO PERTENECE A COMERCIALIZADORA O NO VIGENTE EN PERIODO DE FACTURA, DISCONFORMIDAD CON CONCEPTOS FACTURADOS, DISCONFORMIDAD CON LECTURA FACTURADA, DISCONFORMIDAD EN FACTURA ANOMALÍA / FRAUDE, RECLAMACIÓN FACTURA PAGO DUPLICADO, REFACTURACION NO RECIBIDA, COMERCIALIZADORA EXTINGUIDA, PETICIÓN DE REFACTURACIÓN APORTANDO LECTURA, SOLICITUD DE DUPLICADO DE FACTURA		N	X(26)	
TipoConceptoFacturado		Según subtipo: DISCONFORMIDAD CON CONCEPTOS FACTURADOS, DISCONFORMIDAD EN FACTURA ANOMALÍA / FRAUDE		N	X(2)	77
FechaLectura		Según subtipo: DISCONFORMIDAD CON LECTURA FACTURADA, PETICIÓN DE REFACTURACIÓN APORTANDO LECTURA		N	AAAA-MM-DD	
CodigoDH	Código de Discriminación Horaria	Según subtipo: DISCONFORMIDAD CON LECTURA FACTURADA, PETICIÓN DE REFACTURACIÓN APORTANDO LECTURA		N	X(1)	35
<b>LecturaAportada</b>		Máximo 20 ocurrencias		N		
Integrador	Integrador	Según subtipo: DISCONFORMIDAD CON LECTURA FACTURADA, PETICIÓN DE REFACTURACIÓN APORTANDO LECTURA		S	X(2)	43
CodigoPeriodoDH	Código de periodod Discriminación Horaria	Según subtipo: DISCONFORMIDAD CON LECTURA FACTURADA, PETICIÓN DE REFACTURACIÓN APORTANDO LECTURA		S	X(2)	42



Elemento XSD	Descripción	Condición distribuidora	Condición XSD	Obligatorio S/N	Formato	Tabla
<b>AgenteSolicitante</b>	<b>Atributo</b>			<b>S</b>	<b>X(4)</b>	<b>1</b>
LecturaPropuesta	Lectura aportada	Según subtipo: DISCONFORMIDAD CON LECTURA FACTURADA, PETICIÓN DE REFACTURACIÓN APORTANDO LECTURA		S	S9(10)V(2)	
CodigoIncidencia		Según subtipo: INCIDENCIA EN EQUIPOS DE MEDIDA		N	X(2)	
CodigoSolicitud		Según subtipo: REQUERIMIENTO DE FIANZA / DEPÓSITO DE GARANTÍA, RETRASO CORTE DE SUMINISTRO, RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN, RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN, DISCONFORMIDAD CON CONCEPTOS DE CONTRATACIÓN ATR, DISCONFORMIDAD RECHAZO SOLICITUD ATR		N	X(12)	
ParametroContratacion		Según subtipo: DISCONFORMIDAD CON CONCEPTOS DE CONTRATACIÓN ATR		N	X(2)	79
ConceptoDisconformidad	Se definirá el concepto con el que no se está de acuerdo y se ampliará en el apartado de Comentarios	Según subtipo: DISCONFORMIDAD CON CAMBIO DE SUMINISTRADOR		N	X(120)	
IBAN		Según subtipo: REQUERIMIENTO DE FIANZA / DEPÓSITO DE GARANTÍA		N	X(34)	
<b>Contacto</b>		Según subtipo: REQUERIMIENTO DE FIANZA / DEPÓSITO DE GARANTÍA / DAÑOS A TERCEROS POR INSTALACIONES / IMPACTO AMBIENTAL INSTALACIONES / SOLICITUD DE ACTUACIÓN SOBRE INSTALACIONES / SOLICITUD DE DESCARGO / (0101/0203/0204/0205/0313/0624/0625/0641/0642)		N		
<b>Nombre</b>				S		
NombreDePila	nombre cliente	debes elegir nombre cliente o <a href="#">RazonSocial</a>		S	X(45)	
PrimerApellido	nombre cliente	debes elegir nombre cliente o <a href="#">RazonSocial</a>		S	X(45)	
SegundoApellido	nombre cliente	debes elegir nombre cliente o <a href="#">RazonSocial</a>		N	X(45)	
RazonSocial		debes elegir nombre cliente o <a href="#">RazonSocial</a>		S	X(45)	
<b>Telefono</b>				S		
PrefijoPais	Dos dígitos con el prefijo internacional			S	X(2)	
Numero	Nueve dígitos correspondientes al teléfono			S	X(9)	

Elemento XSD	Descripción	Condición distribuidora	Condición XSD	Obligatorio S/N	Formato	Tabla
<b>AgenteSolicitante</b>	<b>Atributo</b>			<b>S</b>	<b>X(4)</b>	<b>1</b>
CodigoSolicitudReclamacion	Código de la solicitud de la reclamación que se envió originalmente	Según subtipo: RETRASO EN PAGO INDEMNIZACION, RETRASO EN LA ATENCIÓN A RECLAMACIONES DE MEDIDAS DE CONSUMO, FACTURAS EMITIDAS DE ACCESO Y CORTES INDEBIDOS		N	X(12)	
FechaDesde		Según subtipo: CALIDAD DE ONDA, CON PETICIÓN DE INDEMNIZACIÓN, SIN PETICIÓN DE INDEMNIZACIÓN, SOLICITUD DE CERTIFICADO / INFORME, DAÑOS A TERCEROS POR INSTALACIONES		N	AAAA-MM-DDTHH:MM:SS	
FechaHasta		Según subtipo: CALIDAD DE ONDA, CON PETICIÓN DE INDEMNIZACIÓN, SIN PETICIÓN DE INDEMNIZACIÓN, SOLICITUD DE CERTIFICADO / INFORME, DAÑOS A TERCEROS POR INSTALACIONES		N	AAAA-MM-DDTHH:MM:SS	
ImporteReclamado		Según subtipo: CON PETICIÓN DE INDEMNIZACIÓN		N	S9(10)V(4)	
UbicacionIncidencia		Según subtipo: DAÑOS A TERCEROS POR INSTALACIONES , IMPACTO AMBIENTAL INSTALACIONES, SOLICITUD DE ACTUACIÓN SOBRE INSTALACIONES		N	X(45)	
<b>Cliente</b>	Titular del PS	Según tipo/subtipo		N		
<b>IdCliente</b>				S		
<b>Nombre</b>				S		
<b>Fax</b>				N		
<b>Telefono1</b>				N		
PrefijoPais	Teléfono			S	X(2)	
Numero	Teléfono			S	X(9)	
IndicadorTipoDireccion	Sólo acepta valores "F" y "S"			S	X(1)	11
<b>Direccion</b>	Domicilio social/fiscal del cliente		No es obligatorio si el Indicador es "S"	N		
TipoReclamante				S	X(2)	83
<b>Reclamante</b>	Datos del reclamante	Según tipo/subtipo		N		
<b>IdCliente</b>				S		
TipoCIFNIF	Tipo identificador cliente			S	X(2)	6
Identificador	Numero identificador cliente			S	X(9)	

Elemento XSD	Descripción	Condición distribuidora	Condición XSD	Obligatorio S/N	Formato	Tabla
<b>AgenteSolicitante</b>	Atributo			S	X(4)	1
<b>Nombre</b>				S		
NombreDePila	nombre cliente		debes elegir NombreDePila+PrimerApellido+[SegundoApellido] o RazonSocial	S	X(45)	
PrimerApellido	nombre cliente		debes elegir NombreDePila+PrimerApellido+[SegundoApellido] o RazonSocial	S	X(45)	
SegundoApellido	nombre cliente		debes elegir NombreDePila+PrimerApellido+[SegundoApellido] o RazonSocial	N	X(45)	
RazonSocial			debes elegir NombreDePila+PrimerApellido+[SegundoApellido] o RazonSocial	S	X(45)	
<b>Fax</b>				N		
PrefijoPais	Fax			S	X(2)	
Numero	Fax			S	X(9)	
<b>Telefono</b>				N		
PrefijoPais	Teléfono			S	X(2)	
Numero	Teléfono			S	X(9)	
<b>Comentarios</b>				S		
<b>Comentario</b>			Máximo 50 ocurrencias	N		
Texto	Texto del comentario adjunto			S	X(120)	
Fecha	Fecha del comentario adjunto			S	AAAA-MM-DD	
Hora	Hora del comentario adjunto			S	HH:MM	
<b>RegistrosDocumento</b>				N		
<b>RegistroDoc</b>			Máximo 50 ocurrencias	S		
TipoDocAportado	Tipo de documento aportado			S	X(2)	61
DireccionURL				S	X(255)	

## Paso 02 Acepta

Elemento XSD	Descripción	Condición distribuidora	Condición XSD	Obligatorio S/N	Formato	Tabla
<b>AgenteSolicitante</b>	<b>Atributo</b>			S	X(4)	1
<b>CabeceraReclamacion</b>						
CodigoREEEmpresaEmisora	Código REE Empresa Emisora			S	X(4)	1
CodigoREEEmpresaDestino	Código REE Empresa Destino			S	X(4)	1
CodigoDelProceso	Código de Proceso			S	X(2)	2
CodigoDePaso	Código del Paso			S	X(2)	3
CodigoDeSolicitud	Este número será obligatorio, único e incremental por empresa solicitante o iniciadora del proceso			S	X(12)	
SecuencialDeSolicitud	Secuencial de solicitud			S	X(2)	
FechaSolicitud	Fecha Hora de emisión del xml			S	AAAA-MM-DDTHH:M M:SS	
CUPS				N		
<b>AceptacionReclamacion</b>						
<b>DatosAceptacion</b>						
FechaAceptacion				S	AAAA-MM-DD	
CodigoReclamacionDistribuidora	Código de la reclamación que la distribuidora ha asignado a la solicitud recibida			S	X(26)	

## Paso 02 Rechaza

Elemento XSD	Descripción	Condición distribuidora	Condición XSD	Obligatorio S/N	Formato	Tabla
<b>AgenteSolicitante</b>	<b>Atributo</b>			S	X(4)	1
<b>CabeceraReclamacion</b>						
CodigoREEEmpresaEmisora	Código REE Empresa Emisora			S	X(4)	1
CodigoREEEmpresaDestino	Código REE Empresa Destino			S	X(4)	1
CodigoDelProceso	Código de Proceso			S	X(2)	2
CodigoDePaso	Código del Paso			S	X(2)	3
CodigoDeSolicitud	Este número será obligatorio, único e incremental por empresa solicitante o iniciadora del proceso			S	X(12)	
SecuencialDeSolicitud	Secuencial de solicitud			S	X(2)	
FechaSolicitud	Fecha Hora de emisión del xml			S	AAAA-MM-DDTHH:MM:SS	
CUPS				N		

<b>Rechazos</b>	Máximo 5 ocurrencias					
<b>Rechazo</b>						
Secuencial				S	S9(2)	
CodigoMotivo				S	X(2)	27
Texto				N	X(120)	
Fecha				S	AAAA-MM-DD	

### Paso 05 Cierre reclamación

Elemento XSD	Descripción	Condición distribuidora	Condición XSD	Obligatorio S/N	Formato	Tabla
<b>AgenteSolicitante</b>	Atributo			S	X(4)	1
<b>CabeceraReclamacion</b>						
CodigoREEEmpresaEmisora	Código REE Empresa Emisora			S	X(4)	1
CodigoREEEmpresaDestino	Código REE Empresa Destino			S	X(4)	1
CodigoDelProceso	Código de Proceso			S	X(2)	2
CodigoDePaso	Código del Paso			S	X(2)	3
CodigoDeSolicitud	Este número será obligatorio, único e incremental por empresa solicitante o iniciadora de un proceso			S	X(12)	
SecuenciaDeSolicitud	Secuencial de solicitud			S	X(2)	
FechaSolicitud	Fecha Hora de emisión del xml			S	AAAA-MM-DDTHH:MM:SS	
CUPS				N		
<b>CierreReclamacion</b>				S		
<b>DatosCierre</b>				S		
NumExpedienteAcometida	Número de Expediente de Acometida			N	X(20)	
Fecha	Fecha envío cierre			S	AAAA-MM-DD	
Hora	Hora envío cierre			S	HH:MM:SS	
Tipo	Definición del tipo de reclamación			S	X(2)	81
Subtipo	Detalle del subtipo de la reclamación si se dispone			S	X(2)	82
CodigoReclamacionDistribuidora	Código de la reclamación que la distribuidora ha asignado a la solicitud recibida			S	X(26)	
ResultadoReclamacion	Resultado de la reclamación			S	X(2)	80
DetalleResultado	Detalle del resultado del análisis de la reclamación			N	X(6)	73
Observaciones	Observaciones sobre el cierre de la reclamación			N	X(400)	
IndeminizacionAbonada	Indemnización Abonada, si se corresponde			N	S9(9)V(2)	
NumExpedienteAnomaliaFraude				N	X(20)	

Elemento XSD	Descripción	Condición distribuidora	Condición XSD	Obligatorio S/N	Formato	Tabla
<b>AgenteSolicitante</b>	<b>Atributo</b>			S	X(4)	1
FechaMovimiento	Aceptación / rechazo /activación			N	AAAA-MM-DD	
CodigoSolicitud	De las reclamaciones de Contratación			N	X(12)	
<b>Retipificacion</b>		Obligatorio si el resultado es mal tipificado		N		
Tipo	Definición del nuevo tipo de reclamación			S	X(2)	81
Subtipo	Detalle del nuevo subtipo de la reclamación si se dispone			S	X(2)	82
DescRetipificacion	Posible descripción del motivo de la retipificación			N	X(255)	
CodContrato				N	S9(12)	-
<b>Comentarios</b>				S		
<b>Comentario</b>			Máximo de 50 ocurrencias	N		
Texto	Texto del comentario adjunto			S	X(120)	
Fecha	Fecha del comentario adjunto			S	AAAA-MM-DD	
Hora	Hora del comentario adjunto			S	HH:MM	
<b>RegistrosDocumentos</b>				N		
<b>RegistroDoc</b>			Máximo 50 ocurrencias	S		
TipoDocAportado	Tipo de documento aportado			S	X(2)	61
DireccionURL				S	X(255)	

Los Códigos de las tablas necesarias para el proceso de reclamaciones son los siguientes, si bien para la implantación de esta primera fase, se señalan en rojo los campos que resultan imprescindibles en tablas ya existentes (Tabla 27). Adicionalmente se crean unas nuevas tablas específicas para el nuevo proceso de reclamaciones (tablas 73, 74, 75, 76, 77, 78, 80, 81, 82, 83, 84 y 85) si bien en esta primera fase resultarían imprescindibles que se implanten los valores señalado en rojo con sus correspondientes valores:

TABLA	CAMPO	FORMATO
27	Código de Motivo de Rechazo	X(2)

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	A3	B1	C1	C2	M1	R1	P0	CRITERIOS DE APLICACIÓN	FECHA BAJA
01	No existe Punto de Suministro asociado al CUPS	X	X	X	X	X	X	X	Cuando no existe CUPS en la base de datos del distribuidor	
02	Inexistencia de Contrato de ATR previo en vigor		X	X	X	X		X	Cuando no existe Contrato ATR en vigor	
03	NIF-CIF No coincide con el del Contrato en vigor		X	X	X (1)	X (1)			Cuando el CIF-NIF no coincide con el que figura en la base de datos del Distribuidor	
06	Existencia de Solicitud ATR previa en curso	X	X	X	X	X			Se utiliza cuando no puede activarse una solicitud por existir solicitudes anteriores en curso. Se mantiene el 6 genérico hasta que se desarrolle un rechazo en función del proceso previo	
07	Tipo de Contrato sin informar	X			X	X			Cuando no se informa del tipo de Contrato	
08	Duración y/o Tipo de Renovación del Contrato sin informar o no válida	X		X	X				Cuando el campo de duración viene vacío o con datos erróneos.	
09	Existencia de sentencia judicial relativa a deuda del cliente	X			X	X			Aplicación del artículo 79.9 del RD 1955/2000	
11	Comercializadora incorrecta		X	X	X	X	X		Cuando un comercializador pide cambios de comercializador en suministros ya comercializados por él o bajas y modificaciones en suministros ya no comercializados por él.	
12	Contrato cortado			X	X	X			Aviso al comercializador que debe confirmar su solicitud y aceptar la facturación del reenganche. El comercializador debe reconfirmar su solicitud, que será aceptada por el distribuidor.	
13	Potencias No Normalizadas en Tarifas 2.XA y 2.XDHA	X			X	X			Cuando se solicitan potencias no normalizadas. Se mantiene el 13 genérico hasta que se desglosen para	



CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	A3	B1	C1	C2	M1	R1	P0	CRITERIOS DE APLICACIÓN	FECHA BAJA
									monofásico y trifásico	
14	Potencia Solicitada mayor que la Potencia Máxima Autorizada	X			X	X			Cuando se solicitan potencias superiores a las recogidas en el CIE o el APM	
15	Secuencia de Potencias incorrectas, $P_i > P_{i+1}$	X			X	X			Cuando se solicita una secuencia de potencias inválida para la tarifa solicitada	
17	Tarifa no válida para la Tensión de Suministro	X			X	X			Cuando se solicitan tarifas no válidas para la tensión existente en el punto de suministro	
18	Equipo nuevo propiedad del Cliente no cumple los criterios de Contratación ATR	X			X	X			Cuando el cliente aporta un equipo de medida inválido según Reglamento de Puntos de Medida	
20	Instalación no disponible o ampliación suministro en trámite (Expediente Abierto + Código de Expediente + Motivo de Expediente)	X			X	X			Aplica cuando un Punto de Suministro no está contratable por tener un expediente de acometida abierto	
21	Existencia de Contrato Previo en vigor en una Salida Directa a Mercado Libre	X							Cuando se pide un alta nueva en un punto de suministro con contrato en vigor	
22	Potencia Solicitada mayor que la Potencia Máxima Reconocida de Extensión	X			X	X			Cuando se solicitan potencias superiores a los derechos reconocidos de extensión y se requiere, por tanto, de la apertura de un expediente de acometida.	
23	CNAE No Informado	X							Cuando no se informa el CNAE en la solicitud	
25	Ausencia del Titular con Cita	X	X solo 01		X	X			Cuando el cliente falla en una cita previamente concertada con la distribuidora	
26	Acceso imposibilitado más de dos veces por causas ajenas a la Distribuidora	X	X solo 01		X	X			Cuando tras varios intentos de acceso a las instalaciones del cliente dicho acceso no puede realizarse	
27	Caja ICP no válida o inexistente	X			X	X			Cuando no existe caja de ICP o ésta no es válida para las nuevas condiciones contratadas	

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	A3	B1	C1	C2	M1	R1	P0	CRITERIOS DE APLICACIÓN	FECHA BAJA
28	Rechazo por Anormalidad o Fraude contrastado	X			X	X			Cuando se detecta un fraude o una anomalía en el equipo de medida o existe un expediente de inspección por estos motivos abierto con anterioridad	
29	Falta Equipo Cliente	X			X	X			Cuando no se aporta equipo del cliente y éste no desea su alquiler a la distribuidora.	
31	Impedimento del Titular	X			X	X			Cuando el cliente impide realizar la operación	
32	Suministro Esencial		X solo 3 y 4						Cuando se piden cortes o bajas por impago en suministros esenciales	
34	Cliente no cortable por otras circunstancias		X solo 3 y 4						Cuando se trata de suministros que, no siendo esenciales, no pueden cortarse por alguna circunstancia especial (órdenes de la Administración, clientes conectados a aparatos médicos, etc)	
35	Cliente ya cortado		X solo 3						Se pide corte en un suministro cortado previamente	
36	NIF-CIF Erróneo	X	X	X	X	X	X		Cuando el CIF-NIF no tiene un formato adecuado (algoritmo erróneo o numeración ininteligible)	
37	Existencia de Solicitud previa en curso A3	X	X	X	X	X				
38	Existencia de Solicitud previa en curso C1	X	X	X	X	X				
39	Existencia de Solicitud previa en curso C2	X	X	X	X	X				
40	Existencia de Solicitud previa en curso M1	X	X	X	X	X				
41	Existencia de Solicitud previa en curso B1	X	X	X	X	X				
42	Error al anular OT ya emitida	X	X		X	X			Afecta únicamente a las solicitudes de anulación	
43	Error al anular Solicitud finalizada	X	X	X	X	X			Afecta únicamente a las solicitudes de anulación	
44	Error en las horas de utilización (Eventuales)	X				X			Aplica en Eventuales a Tantos Alzados.	

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	A3	B1	C1	C2	M1	R1	P0	CRITERIOS DE APLICACIÓN	FECHA BAJA
45	Fecha de Finalización de Contrato sin informar (Eventuales, Temporada y Obras)	X	X	X	X	X			Aplica solo a contratos Eventuales, Temporada y Obras.	
46	Fecha de la operación solicitada con carácter retroactivo		X	X	X	X			Cuando se pide activar una operación con carácter retroactivo	
47	Potencias No Normalizadas en Suministro Trifásico	X			X	X				
48	Potencias No Normalizadas en Suministro Monofásico	X			X	X				
49	Necesario cambio de Tensión Monofásica a Trifásica				X	X			Cuando se piden modificaciones de potencia que requieren de un cambio de tensión en el punto de suministro. Normalmente pasos de menos de 15 kW a más de 15 kW	
50	Transformadores de medida fuera de rango	X			X	X			Cuando los transformadores de medida trabajan fuera del rango establecido por el Reglamento de Puntos de Medida si se contratara la potencia solicitada	
51	Tarifa no válida para Contratos de Peaje	X			X	X			Cuando se lanza una solicitud con una tarifa que no es de peaje.	
52	Tarifa no válida para Potencias Solicitadas	X			X	X			Cuando se pide una tarifa no válida para el rango de potencias solicitado.	
53	Necesidad de abrir Expediente de Acometida	X			X	X			Cuando un suministro no es contratable por alguna circunstancia técnica (informar a comercializador)	
54	No Existe Boletín Eventual	X							Cuando se quiere contratar un Eventual y no se aporta CIE de la instalación	
55	Nuevo Cliente coincide con el Actual				X	X			Cuando se lanzan modificaciones de titular sin variar éste.	
56	Falta de Datos en Campo 84 en Modificaciones				X	X			Cuando no se aportan datos del tipo de cambio de titular solicitado	
57	Falta C.I.E. y/o Acta de Puesta en Marcha	X			X	X			Cuando no se aporta el documento de CIE o APM.	

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	A3	B1	C1	C2	M1	R1	P0	CRITERIOS DE APLICACIÓN	FECHA BAJA
58	Teléfono de Contacto erróneo o no contesta reiteradamente	X	X solo 01		X	X			Cuando es imposible contactar con el cliente y es necesario hacerlo para acceder a sus instalaciones y adecuar la medida	
59	Armario / Módulo no válido o inexistente	X			X	X			Cuando no existe armario o módulo de medida o éste no es válido para las nuevas condiciones contratadas	
60	Instalación incompleta o con elementos no válidos	X			X	X			Cuando algún elemento de la instalación particular del cliente o de la línea repartidora no existe o no es válido para las nuevas condiciones contratadas	
61	CGP no válida o inexistente	X			X	X			Cuando no existe caja general de protección o ésta no es válida para las nuevas condiciones contratadas	
62	Actuación Solicitada por Comercializador no acorde con requerimientos Cliente	X		X	X	X			Cuando el cliente manifiesta una disconformidad con las condiciones contratadas por el comercializador, poniendo de manifiesto un error subsanable	
63	Potencia Solicitada no puede ser inferior a Potencia de B.I.E. (Suministros en Modo 2 no interrumpibles)	X			X	X			Cuando se solicita la contratación de un Modo 2 y el suministro no está catalogado como "no interrumpible" según RD 1164/2001, o la potencia contratada en Modo 2 es inferior a la del CIE	
64	Desconexión no posible técnicamente en Corte		X						Cuando existe algún impedimento técnico grave que impide el corte de suministro	
65	Más de una modificación de potencia en menos de 12 meses				X	X				
66	Suministro telegestionado.					X				
67	Suministro con maxímetro.					X				
68	No permitido a comercializadora de ML					X			Casos en que un comercializador de	

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	A3	B1	C1	C2	M1	R1	P0	CRITERIOS DE APLICACIÓN	FECHA BAJA
									ML pida facturación mensual.	
69	El distribuidor no está de acuerdo					X			Aplica solo a suministros en TUR suministrados por la CUR.	
70	Comercializador inhabilitado	X		X	X					
85	Falta campo obligatorio "xxxx"						X			
86	Código de Expediente de Acometida Erróneo						X			
87	Factura inexistente						X		Quando se reclame sobre un nº factura ATR que no existe	
88	Factura no telegestionada						X		Quando se reclame una nueva curva para una factura no telegestionada (sin curva)	
89	No existe mejor curva disponible (no se genera curva)						X		Quando se reclame una nueva curva y no existen mejores datos	
99	Otros	X	X	X	X	X			Quando se dé este rechazo se debe definir con claridad la causa. Debe utilizarse en situaciones excepcionales.	

TABLA	CAMPO	FORMATO
73*	73 Detalle de la Resolución	X(6)

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	COMENTARIOS	FECHA BAJA
010101	Se piden disculpas	ATENCIÓN INCORRECTA	
010201	Desacuerdo con la reclamación		
010501	Duplicada		
020101	Se modifica estado Cliente Robinson	PRIVACIDAD DE LOS DATOS	
020102	Se indemniza al cliente		
020201	No consta solicitud previa		
020202	Ajeno a la distribuidora		
020501	Duplicada		
030101	Equipo incorrecto. Incluye equipo desaparecido.	INCIDENCIA EN EQUIPOS DE MEDIDA	
030102	Instalación incorrecta. Incluye relación de transformación		
030103	Lectura errónea		
030201	Equipo correcto		

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	COMENTARIOS	FECHA BAJA
030202	Instalación correcta		
030203	Histórico de consumos / lecturas coherente.		
030204	Detectada anomalía en visita		
030205	Expediente por anomalía en curso.		
030301	No se localiza al cliente		
030302	No corresponde a distribuidora. A solicitar a comercializadora cambio contractual, o solicita la obra de cambio de ubicación del contador, a verificar por Industria etc.		
030303	Cliente no aporta información adicional. Incendios en centralizaciones donde no aportan facturas de daños.		
030304	Acceso denegado		
030305	Visita anulada por cliente		
030401	Mal tipificada		
030501	Duplicada		
040101	Favorable	DAÑOS ORIGINADOS POR EQUIPO DE MEDIDA	
040201	Desfavorable con explicación de motivos en texto resultado		
040202	Sin incidencia		
040203	Incidencia que no justifica daños		
040204	Trabajos programados que no justifican daños		
040205	Avería instalación particular cliente		
040206	Originada por terceros		
040207	Tiempo de interrupción no justifica pérdida de percederos		
040208	Se reitera la respuesta anterior		
040301	Imposible por documentación pendiente por parte del cliente		
040302	Imposible llegar a un acuerdo		
040501	Duplicada		
050101	Asignamos correctamente y refacturamos	CONTADOR EN FACTURA NO CORRESPONDE CON INSTALADO	
050201	El contador es correcto		
050301	No se localiza al cliente		
050302	Acceso denegado		
050303	Visita anulada por cliente		
050401	Mal tipificado		
050501	Duplicada		
060101	Error del Sistema	CONTRATOS ATR QUE NO SE FACTURAN	
060102	Incidencia: datos Concentrador Secundario /Telemedida		
060103	Modificaciones contractuales pendientes (fuera de plazo)		
060104	Contador interior		
060105	Pendiente trabajo domicilio cliente (Facturado. Tarea de cliente realizada)		
060201	No tomada medida real		

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	COMENTARIOS	FECHA BAJA
060202	Modificaciones contractuales pendientes (dentro de plazo)		
060203	Período legal de facturación		
060204	Contrato Facturado		
060205	Pendiente trabajo domicilio cliente (sigue pendiente tarea del cliente)		
060206	Contrato en baja		
060207	Contrato con otra comercializadora		
060401	Mal tipificada		
060501	Duplicada		
070101	Se anula factura	CUPS NO PERTENECE A COMERCIALIZADORA O NO VIGENTE EN PERIODO DE FACTURA	
070201	Facturación correcta. (incluir explicación en campo comentarios)		
070401	Mal tipificada		
070501	Duplicada		
080101	Se refactura el concepto reclamado	DISCONFORMIDAD CON CONCEPTOS FACTURADOS	
080102	Se refacturan otros conceptos / varios conceptos		
080201	Conceptos reclamados correctamente facturados (incluir explicación en campo comentarios)		
080401	Mal tipificada		
080502	Duplicada		
090101	Equipo de Medida con acceso y consumo acumulado más de un año se refactura a un año	DISCONFORMIDAD CON LECTURA FACTURADA	
090102	Se anula estimación		
090103	Error Lectura Montaje/Desmontaje		
090104	Error lectura lector		
090105	Perfil estimado curva de carga en gráfico factura		
090106	Error en Telemedida / Telegestión		
090201	Equipo de Medida sin acceso más de un año, facturación correcta		
090202	Consumo correcto (lectura correcta)		
090203	Estimación correcta		
090204	Lectura aportada errónea		
090205	Consumo acumulado		
090206	Contador interior		
090207	Lectura real correcta		
090208	Perfil estimado curva de carga en gráfico factura		
090301	Visita fallida		
090401	Mal tipificada		
090501	Duplicada		
100101	Se refactura	DISCONFORMIDAD EN FACTURA ANOMALÍA / FRAUDE	
100102	Se anula la factura		
100201	Factura correcta según normativa		



CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	COMENTARIOS	FECHA BAJA
100202	Expediente en curso		
100401	Mal tipificada		
100501	Duplicada		
110101	Se abona el duplicado	RECLAMACIÓN FACTURA O PAGO DUPLICADO	
110102	Se refactura		
110201	Factura correcta		
110401	Mal tipificada		
110501	Duplicada		
120101	Se refactura	REFACTURACION NO RECIBIDA	
120201	Factura ya estaba rectificada		
120202	No procede la refacturación		
120401	Mal tipificada		
120501	Duplicada		
130101	Procedente	DISCONFORMIDAD CON CAMBIO DE SUMINISTRADOR	
130201	Improcedente		
130501	Duplicada		
140101	Se devuelve fianza	REQUERIMIENTO DE FIANZA / DEPÓSITO DE GARANTÍA	
140102	Se corrige devolución errónea y se reenvía fianza		
140201	La devolución se efectuó correctamente		
140202	No procede devolver		
140501	Duplicada		
150101	Corte ejecutado	RETRASO CORTE DE SUMINISTRO	
150201	Corte ejecutado en plazo		
150202	Corte ejecutado con retraso imputable a cliente		
150301	Imputable a cliente		
150302	Requerimiento de la administración judicial / legal (incluye esencialidad)		
150501	Duplicada		
160101	Se gestiona la publicación del paso.	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN	
160102	Movimiento realizado fuera de plazos		
160201	No existe solicitud.		
160202	Movimiento realizado en plazos		
160501	Duplicada		
170101	Se gestiona la publicación del paso.	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN	
170102	Movimiento realizado fuera de plazos		
170201	No existe solicitud.		
170202	Movimiento realizado en plazos		
170204	Imputable a cliente		

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	COMENTARIOS	FECHA BAJA
170501	Duplicada		
180101	Se corrigen criterios económicos en presupuesto	DISCONFORMIDAD CON CRITERIOS ECONÓMICOS / COBROS	
180102	Se corrige factura emitida (datos de facturación, importe)		
180201	Factura correcta		
180202	Criterios económicos correctos		
180401	Mal tipificada		
180501	Duplicada		
190101	Se modifican criterios técnicos	DISCONFORMIDAD CON CRITERIOS TÉCNICOS / OBRA EJECUTADA	
190102	Se reparan desperfectos/se indemnizan daños		
190103	Licencia de obra/permisos particulares de obra no solicitados		
190104	Ejecución incorrecta de obras		
190105	Asesoramiento técnico erróneo en contestación		
190201	Criterios técnicos/ejecución obra correctos		
190202	Petición de suministro no finalizada		
190203	Plazo correcto		
190204	Pendiente de documentación del cliente		
190401	Mal tipificada		
190501	Duplicada		
200101	Se corrige calidad de onda (tensión, frecuencia, armónicos e interrupciones)	CALIDAD DE ONDA	
200201	Incidencia con origen ajeno a la red de distribución (tercero y/o propio cliente))		
200202	Calidad de onda correcta (tensión, frecuencia, e interrupciones por actuación protecciones)		
200203	Nos reiteramos respuesta anterior		
200501	Duplicada		
210101	Favorable	CON PETICIÓN DE INDEMNIZACIÓN	
210201	Desfavorable con explicación de motivos en texto resultado		
210202	Sin incidencia		
210203	Incidencia que no justifica daños		
210204	Trabajos programados que no justifican daños		
210205	Avería instalación particular cliente		
210206	Originada por terceros		
210207	Tiempo de interrupción no justifica pérdida de perecederos		
210208	Se actúa de acuerdo a la normativa de calidad individual y zonal vigente		
210209	Se reitera la respuesta anterior		
210301	Imposible por documentación		

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	COMENTARIOS	FECHA BAJA
	pendiente por parte del cliente		
210302	Imposible llegar a un acuerdo		
210501	Duplicada		
220101	Se corrige situación	SIN PETICIÓN DE INDEMNIZACIÓN	
220201	Desfavorable con explicación de motivos en texto resultado		
220202	Sin incidencia		
220203	Trabajos programados		
220204	Avería instalación particular cliente		
220205	Originada por terceros		
220206	Se reitera la respuesta anterior		
220207	No legitimada. Relación extracontractual.		
220501	Duplicada		
230101	Favorable	RETRASO EN PAGO INDEMNIZACION	
230201	Desfavorable con explicación de motivos en texto resultado		
230202	No legitimada. Relación extracontractual.		
230501	Duplicada		
240101	Favorable. Se corrige o resarcen daños.	DAÑOS A TERCEROS POR INSTALACIONES	
240201	Desfavorable con explicación de motivos en texto resultado		
240202	No legitimada. Relación extracontractual.		
240501	Duplicada		
250101	Se corrige la situación	IMPACTO AMBIENTAL INSTALACIONES	
250201	Instalación correcta		
250202	No legitimada. Relación extracontractual		
250203	Instalación ajena a la distribuidora		
250301	Imposible gestionar por faltar datos		
250501	Duplicada		
260101	Corregimos situación	RECLAMACIONES SOBRE INSTALACIONES	
260201	Instalación correcta		
260202	No legitimada. Relación extracontractual		
260203	Instalación ajena a la distribuidora		
260501	Duplicada		
270101	Se corrige importe y se traslada al comercializador	DISCONFORMIDAD DESCUENTO SERVICIO INDIVIDUAL	
270201	Cálculo y pago ICDS correcto		
270202	Cálculo correcto. No procede el abono		
270401	Mal tipificada		
270501	Duplicada		

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	COMENTARIOS	FECHA BAJA
280101	Se reestablece el suministro	EJECUCIÓN INDEBIDA DE CORTE	
280102	Se reestablece el suministro con indemnización		
280201	Corte correcto por solicitud del comercializador		
280202	Corte correcto por cualquier motivo reconocido en la normativa vigente		
280401	Mal tipificada		
280501	Duplicada		
290101	Se indemniza incumplimiento de calidad de atención en próxima factura.	RETRASO EN LA ATENCIÓN A RECLAMACIONES DE MEDIDAS DE CONSUMO, FACTURAS EMITIDAS DE ACCESO Y CORTES INDEBIDOS	
290201	Reclamación atendida en plazo		
290401	Mal tipificada		
290501	Duplicada		
300101	Se indemniza incumplimiento de calidad de atención en próxima factura.	RETRASO PLAZO DE CONTESTACIÓN NUEVOS SUMINISTROS	
300201	Solicitud de información NNSS atendida en plazo		
300401	Mal tipificada		
300501	Duplicada		
310101	Se indemniza incumplimiento de calidad de atención en próxima factura.	RETRASO PLAZO DE EJECUCIÓN NUEVO SUMINISTRO	
310201	Ejecución de NNSS atendido en plazo		
310401	Mal tipificada		
310501	Duplicada		
320101	Se indemniza incumplimiento de calidad de atención en próxima factura	RETRASO REENGANCHE TRAS CORTE	
320201	Reconexión atendida en plazo		
320202	Incumplimiento por causa imputable al cliente		
320203	Plazo superado por motivos ajenos a la distribuidora (indicar motivo)		
320401	Mal tipificada		
320501	Duplicada		
340101	Corregido parámetro	DISCONFORMIDAD CON CONCEPTOS DE CONTRATACIÓN ATR	
340201	Contratación realizada según solicitud		
340501	Duplicada		
350101	Problema resuelto, reenviar solicitud.	DISCONFORMIDAD RECHAZO SOLICITUD ATR	

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	COMENTARIOS	FECHA BAJA
350201	Solicitud correctamente rechazada.		
350501	Duplicada		
360101	Se refactura	PETICIÓN DE REFACTURACIÓN APORTANDO LECTURA	
360201	Lectura con integradores incorrectos		
360202	Lectura anterior a la última real		
360203	El suministro se liquida con curva de carga		
360204	Periodo ajeno a esa comercializadora		
360501	Duplicada		
370101	Se republica fichero	FICHERO XML INCORRECTO	
370201	Fichero correcto		
370501	Duplicada		
380101	Alta / baja cliente Robinson	PRIVACIDAD DE LOS DATOS	
380201	Cliente no consta en la base de datos		
380501	Duplicada		
390101	Se envía certificado / informe	SOLICITUD DE CERTIFICADO / INFORME DE CALIDAD	
390201	No existe obligación legal de enviar certificado / informe		
390301	No gestionable por falta de datos		
390501	Duplicada		
400101	Se envía duplicado solicitado	SOLICITUD DE DUPLICADO DE FACTURA	
400201	No es posible enviar duplicado. (motivos en texto resultado)		
400202	Periodo ajeno a esa comercializadora		
400501	Duplicada		
410101	Se corrige la situación	SOLICITUD DE ACTUACIÓN SOBRE INSTALACIONES	
410201	Instalación correcta		
410202	No legitimada. Relación extracontractual		
410203	Instalación ajena a la distribuidora		
410301	No gestionable por falta de datos		
410501	Duplicada		
420101	Solicitud descargo aceptada	SOLICITUD DE DESCARGO	
420201	Solicitud descargo rechazada		
420202	Instalación ajena a la distribuidora		
420501	Duplicada		
430101	Se procede al precintado / desprecintado	PETICIÓN DE PRECINTADO /	

<b>CÓDIGO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>COMENTARIOS</b>	<b>FECHA BAJA</b>
		DESPRECINTADO DE EQUIPOS	
430201	No se procede al precintado / desprecintado		
430501	Duplicada		
440101	Procede, explicación en campo resultado	PETICIONES CON ORIGEN EN CAMPAÑAS DE TELEGESTIÓN	
440201	No procede, explicación en campo resultado		
440501	Duplicada		
450101	Dirección actualizada	ACTUALIZACIÓN DE DIRECCIÓN DEL PUNTO DE SUMINISTRO	
450201	No procede, explicación en campo resultado		
450501	Duplicada		
460101	Procede	CERTIFICADO DE LECTURA	
460201	No procede, explicación en campo resultado		
460501	Duplicada		
470101	Se genera curva	SOLICITUD RECALCULO CCH SIN MODIFICACION CIERRE ATR	
470201	No existe mejor curva disponible(no se genera curva)		
470501	Duplicada		

TABLA	CAMPO	FORMATO
74	74 Tipo de Intervención	X(2)

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	COMENTARIOS	FECHA BAJA
01	Concertación de Visita	Concertación de la visita con el cliente	
02	Ejecución visita	Ejecución de una visita en el PS	

TABLA	CAMPO	FORMATO
75	75 Resultado Intervención	X(3)

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	COMENTARIOS	FECHA BAJA
001	Ausente		
002	Imposible de localizar		
003	Deshabitado		
004	Anomalía instalación		
005	No realizada por causas imputables al cliente		
006	No realizada por causas imputables al distribuidor		
007	Concertación de Visita		
008	Concertación anterior anulada. Pendiente concertar		
009	Concertación fallida		
010	No concertado		
011	Programado en > 6 días		



TABLA	CAMPO	FORMATO
76	76 Variables Aportación Información	X(20)

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	COMENTARIOS	FECHA BAJA
TelefonoContacto	Nuevo teléfono de contacto		
NombreContacto	Nueva persona de contacto		
EmailContacto	Nuevo email de contacto		

TABLA	CAMPO	FORMATO
77	77 Tipos de conceptos facturados	X(2)

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	COMENTARIOS	FECHA BAJA
01	Potencia		
02	Reactiva		
03	Penalización ICP		
04	Alquiler de equipo de medida		
05	Impuestos		
06	Excesos de potencia		
07	Derechos		
08	Depósito de garantía		
09	Verificación de equipos de medida		
10	Derechos de corte y reconexión		
11	Abono por calidad de suministro		
12	Abono por calidad individual		
13	Coste de reposición		
14	Refacturaciones regulatorias		

TABLA	CAMPO	FORMATO
78	78 Proceso de Reclamacion, Incidencia o Petición	X(1)

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	COMENTARIOS	FECHA BAJA
P	Peticiones		
R	Reclamaciones	Fase 1 (PVPC)	

TABLA	CAMPO	FORMATO
79*	79 Parámetros contratación	X(2)

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	COMENTARIOS	FECHA BAJA
01	Potencia Contratada		
02	Titular		
03	Tarifa de acceso		
04	Propiedad del equipo de medida		
05	Fecha de activación		
06	Tipo de contrato		
07	Modo control-potencia		
08	Periodicidad facturación		

TABLA	CAMPO	FORMATO
80	80 Resultado de la reclamación	X(2)

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	COMENTARIOS	FECHA BAJA
01	Procedente / Favorable	FASE 1(PVPC)	
02	Improcedente / Desfavorable	FASE 1(PVPC)	
03	No gestionable		
04	Mal Tipificada	Para los que entran o salen de las tipologías de atención reglamentaria sujetas a plazo según la normativa vigente	
05	Duplicada	FASE 1(PVPC)	

TABLA	CAMPO	FORMATO
81	81 Tipo de Reclamación, Incidencia o Petición	X(2)

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	COMENTARIOS	FECHA BAJA
01	ATENCIÓN PERSONAL		
02	FACTURACIÓN Y MEDIDA	FASE 1 (PVPC)	
03	CONTRATACIÓN		
04	GESTIÓN DE ACOMETIDAS		
05	CALIDAD DE SUMINISTRO		
06	SITUACIÓN DE INSTALACIONES		
07	ATENCION REGLAMENTARIA		
08	INCIDENCIAS FICHEROS DE INTERCAMBIO		

TABLA	CAMPO	FORMATO
82	82 Subtipo de Reclamación, Incidencia o Petición	X(2)

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	COMENTARIOS	FECHA BAJA
01	ATENCION INCORRECTA		
02	PRIVACIDAD DE LOS DATOS		
03	INCIDENCIA EN EQUIPOS DE MEDIDA		
04	DAÑOS ORIGINADOS POR EQUIPO DE MEDIDA		
05	CONTADOR EN FACTURA NO CORRESPONDE CON INSTALADO		
06	CONTRATOS ATR QUE NO SE FACTURAN		
07	CUPS NO PERTENECE A COMERCIALIZADORA O NO VIGENTE EN PERIODO DE FACTURA		
08	DISCONFORMIDAD CON CONCEPTOS FACTURADOS		
09	DISCONFORMIDAD CON LECTURA FACTURADA		
10	DISCONFORMIDAD EN FACTURA ANOMALÍA / FRAUDE		
11	RECLAMACIÓN FACTURA PAGO DUPLICADO		
12	REFACTURACION NO RECIBIDA		
13	DISCONFORMIDAD CON CAMBIO DE SUMINISTRADOR		
14	REQUERIMIENTO DE FIANZA / DEPÓSITO DE GARANTÍA		
15	RETRASO CORTE DE SUMINISTRO		
16	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN		
17	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN		
18	DISCONFORMIDAD CON CRITERIOS ECONÓMICOS / COBROS		
19	DISCONFORMIDAD CON CRITERIOS TÉCNICOS / OBRA EJECUTADA		
20	CALIDAD DE ONDA		
21	CON PETICIÓN DE INDEMNIZACIÓN		
22	SIN PETICIÓN DE INDEMNIZACIÓN		
23	RETRASO EN PAGO INDEMNIZACION		
24	DAÑOS A TERCEROS POR INSTALACIONES		
25	IMPACTO AMBIENTAL INSTALACIONES		
26	RECLAMACIONES SOBRE INSTALACIONES		

<b>CÓDIGO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>COMENTARIOS</b>	<b>FECHA BAJA</b>
27	DISCONFORMIDAD DESCUENTO SERVICIO INDIVIDUAL		
28	EJECUCIÓN INDEBIDA DE CORTE		
29	RETRASO EN LA ATENCIÓN A RECLAMACIONES DE MEDIDAS DE CONSUMO, FACTURAS EMITIDAS DE ACCESO Y CORTES INDEBIDOS		
30	RETRASO PLAZO DE CONTESTACIÓN NUEVOS SUMINISTROS		
31	RETRASO PLAZO DE EJECUCIÓN NUEVO SUMINISTRO		
32	RETRASO REENGANCHE TRAS CORTE		
33	INCIDENCIAS FICHEROS DE INTERCAMBIO		
34	DISCONFORMIDAD CON CONCEPTOS DE CONTRATACIÓN ATR		
35	DISCONFORMIDAD RECHAZO SOLICITUD ATR		
36	PETICIÓN DE REFACTURACIÓN APORTANDO LECTURA		
37	FICHERO XML INCORRECTO		
38	PRIVACIDAD DE LOS DATOS		
39	SOLICITUD DE CERTIFICADO / INFORME DE CALIDAD		
40	SOLICITUD DE DUPLICADO DE FACTURA		
41	SOLICITUD DE ACTUACIÓN SOBRE INSTALACIONES		
42	SOLICITUD DE DESCARGO		
43	PETICIÓN DE PRECINTADO / DESPRECINTADO DE EQUIPOS		
44	PETICIONES CON ORIGEN EN CAMPAÑAS DE TELEGESTIÓN		
45	ACTUALIZACIÓN DE DIRECCIÓN DEL PUNTO DE SUMINISTRO		
46	CERTIFICADO DE LECTURA		
47	SOLICITUD RECALCULO CCH SIN MODIFICACION CIERRE ATR	FASE 1 PVPC	



TABLA	CAMPO	FORMATO
83	83 TipoReclamante	X(2)

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	COMENTARIOS	FECHA BAJA
01	Cliente / Titular de PS		
02	Representante Legal		
03	Aseguradora		
04	Organismo Oficial	Entidad Pública con capacidad sancionadora (Industria, Consumo, CNMC, AEPD,...)	
05	Organismo Público	Ayuntamientos, OMIC, cabildos, diputaciones,...	
06	Comercializador		
07	Juzgados		
08	Afectado no titular del PS		

<b>TABLA</b>	<b>CAMPO</b>	<b>FORMATO</b>
84	84 Tipo de Comunicación intermedia	X(2)

<b>CÓDIGO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>COMENTARIOS</b>	<b>FECHA BAJA</b>
01	Solicitud de Información adicional	Se deberá completar el bloque de información adicional	
02	Comunicación de estado intermedia	Cuando la reclamación se alarga en el tiempo. Se deberá completar el bloque de comunicación intermedia	
03	Comunicación de retipificación de la reclamación	Se deberá completar el bloque de retipificación	

TABLA	CAMPO	FORMATO
85	85 Tipo de Información Adicional	X(2)

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	COMENTARIOS	FECHA BAJA
01	Factura reparación	Detalle de la factura reparación	
02	Nuevos Datos de Contacto	En el caso de no poder haber contactado con el cliente	
03	Documento oficial	Cuando proviene la reclamación de un organismo oficial / Administración	
04	Contacto y documentos	Cuando se quiera mandar en el mismo paso 04 datos de contacto y cualquier otra información adicional	