



**CNMC** COMISIÓN NACIONAL DE LOS  
MERCADOS Y LA COMPETENCIA

## **Flujogramas de los Procesos de Contratación Sector Gas Natural - Versión 1.0**

Dirección de Energía

*20 de diciembre de 2016*

<b>Versión Flujogramas</b>	<b>Fecha Publicación</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Fecha Implantación</b>
OCSUM 0.1	22/11/2012	Introducción Proceso PR 44 – Actuaciones módulo atención al comercializador; Revisión Proceso PR – 04 Proceso de Bajas; Introducción posibilidad de cambio de titularidad en el PR – 41 Cambio de comercializador con cambio de condiciones contractuales; Introducción de nuevos motivos de rechazo; Introducción paso A3 en el PR – 05 Modificaciones Contractuales.	11/03/2013
CNMC 0.0	01/07/2014	Publicación en CNMC de la Versión 0.1 de la extinta OCSUM	01/07/2014
CNMC1.0	20/12/2016	Versión aprobada por Resolución de la CNMC el 20.12.2016 y publicada en BOE el 28.01.2017	30/10/2017

- Documento que recoge los flujogramas del sector de gas natural contenidos en la versión de formatos de comunicación del sector de gas natural CNMC 1.0. y aprobados por Resolución
- Un flujograma es una representación gráfica del intercambio de mensajes entre los agentes comercializadores y distribuidores para la ejecución de un proceso operativo.
- Cada mensaje de un proceso operativo que los agentes se envían se denomina también, paso del proceso.
- Este documento recoge el funcionamiento en vigor<sup>1</sup> de los procesos de cambio de comercializador y otros procesos operativos.
- Cuando proceda se incluye en cada paso, una etiqueta con el plazo establecido en los procedimientos operativos para su ejecución.
- En este flujograma se representa también, el 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 se respete el flujograma establecido

<sup>1</sup> A partir de la fecha de implantación de la versión que se presenta.

- Este documento está sujeto a revisiones y modificaciones para adaptar estos flujogramas a novedades regulatorios o mejoras operativas que se detecten.

En el sector del gas natural, existen los siguientes procesos operativos estandarizados

➤ **PROCESOS BIDIRECCIONALES.** Los inicia el agente comercializador:

- A1\_02 – Cambio de comercializador sin modificaciones en el contrato de peaje de acceso
- A1\_41 – Cambio de comercializador con modificaciones en el contrato de peaje de acceso
- A1\_38 – Alta de un punto de suministro
- A1\_04 – Baja del contrato de acceso
- A1\_03 – Anulación solicitud contratación
- A1\_46 – Anulación solicitud actuaciones
- A20 – Petición de datos CUPS disponible
- A1\_05 – Modificación en el contrato de peaje de acceso
- A1\_48 – Solicitud de reclamación
- A1\_44 – Solicitud de actuación

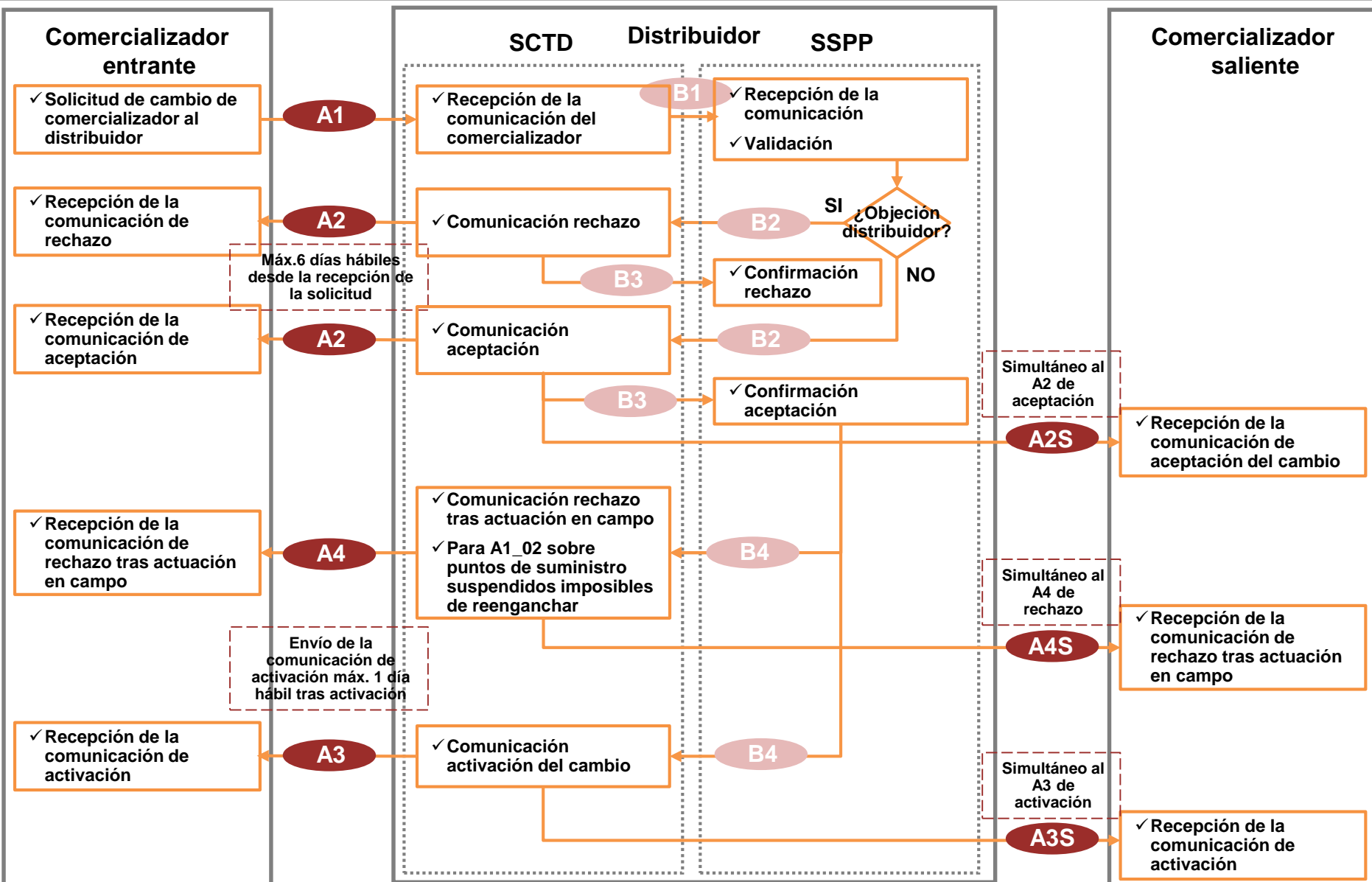
En el sector del gas natural, existen los siguientes procesos operativos estandarizados

➤ **PROCESOS UNIDIRECCIONALES.** Los inicia el agente distribuidor:

- A12\_26 – Notificación de modificación de datos
- A19\_45 – Comunicación de actuaciones
- B70 \_31, B70 \_32, B70 \_33 – Facturación de peajes de acceso y otros conceptos regulados
- A7 – Comunicación lecturas

## ➤ PROCESOS BIDIRECCIONALES

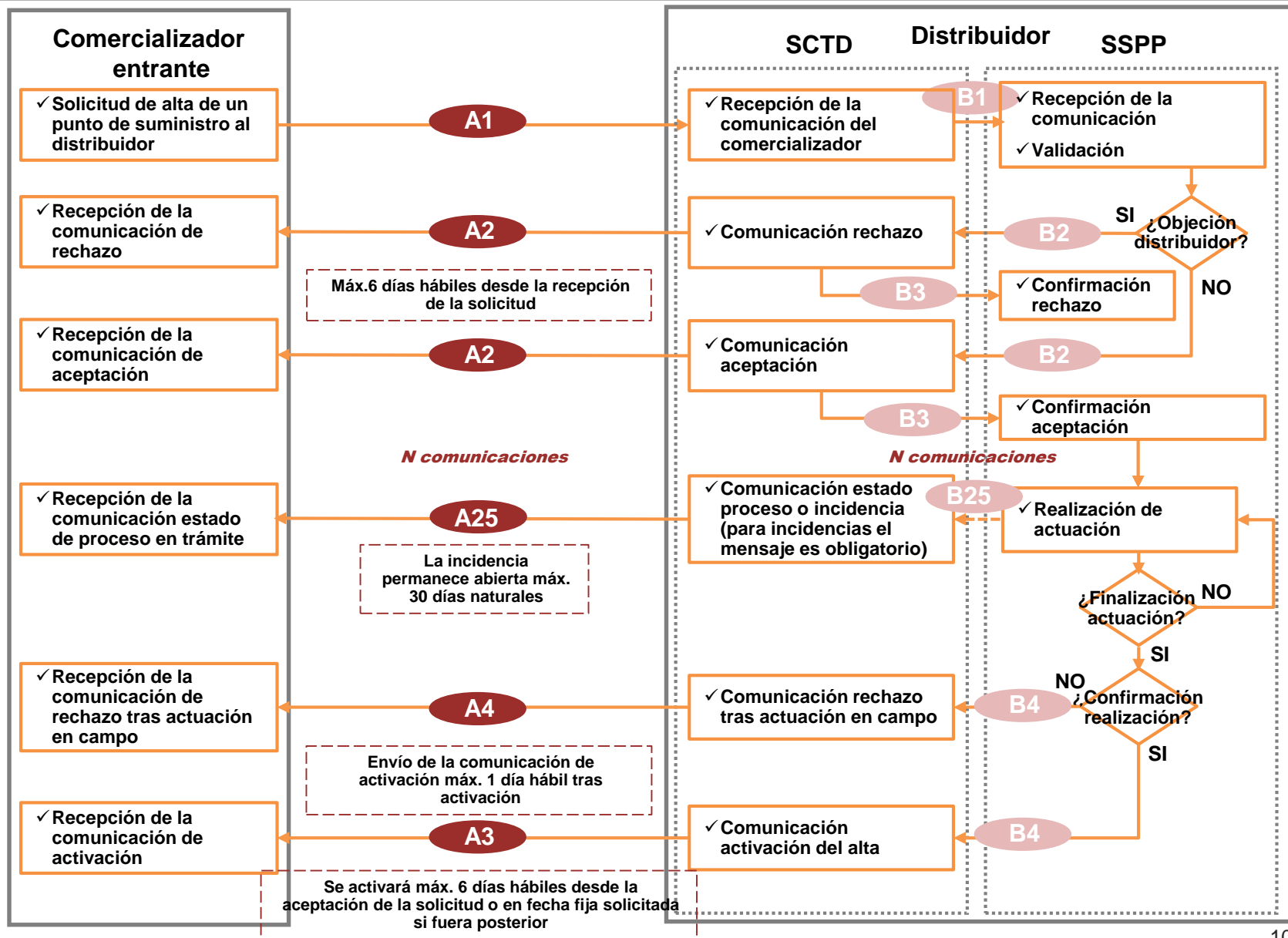
# A1\_02 - Cambio de comercializador sin modificación en el contrato de acceso



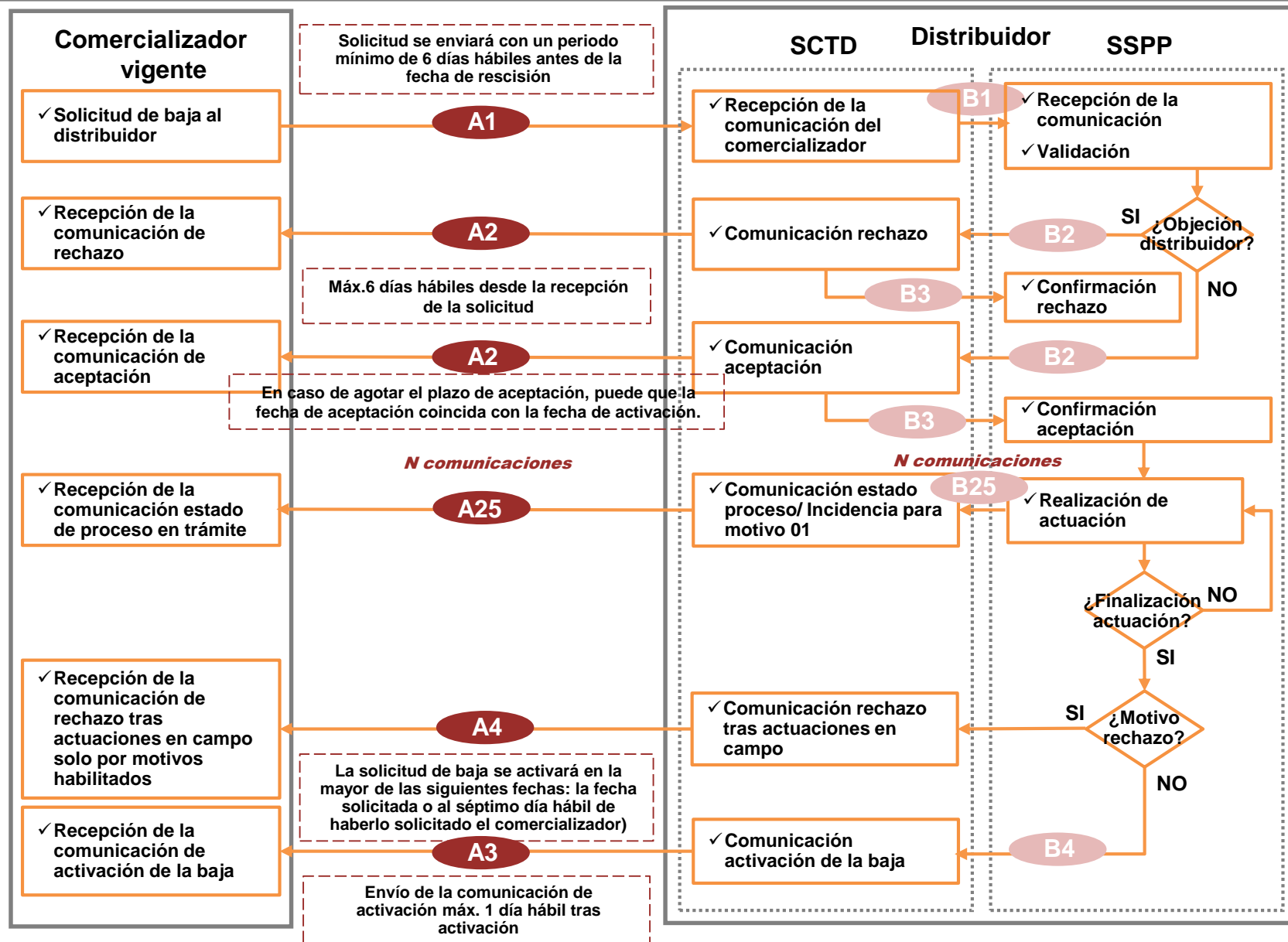




# A1\_38 – Alta de un punto de suministro



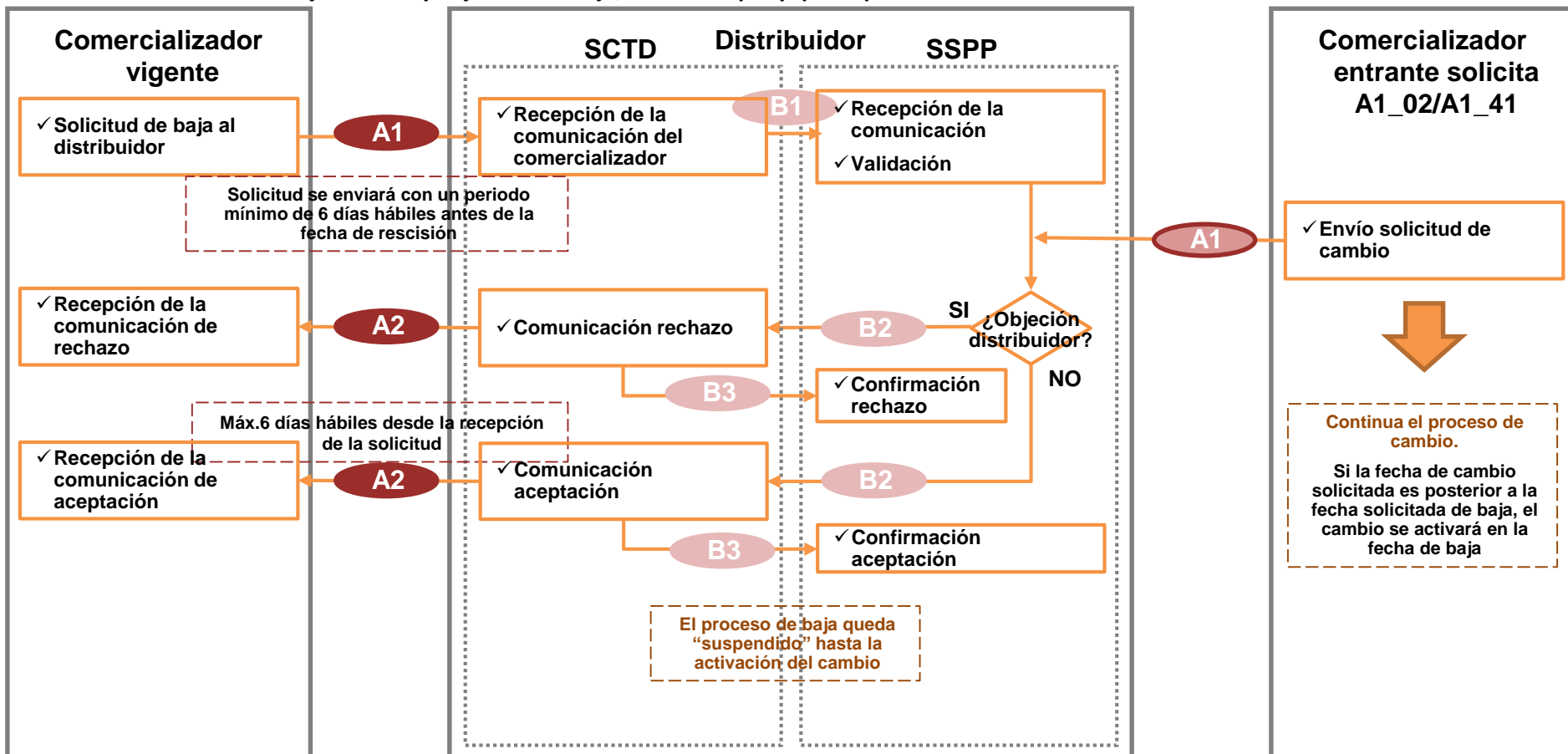
# A1\_04 – Baja del contrato de acceso



# A1\_04 – Baja del contrato de acceso

## 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.

```

graph LR
    subgraph Comercializador_vigente [Comercializador vigente]
        A1_1[✓ Solicitud de baja al distribuidor]
        A2_1[✓ Recepción de la comunicación de rechazo]
        A2_2[✓ Recepción de la comunicación de aceptación]
        A25[✓ Recepción de la comunicación estado de proceso en trámite]
    end

    subgraph SCTD [SCTD]
        B1[✓ Recepción de la comunicación del comercializador]
        B2_1[✓ Comunicación rechazo]
        B3_1[✓ Comunicación aceptación]
        B25_1[✓ Comunicación estado proceso/ Incidencia para motivo 01]
    end

    subgraph Distribuidor [Distribuidor]
        B1_1[✓ Recepción de la comunicación]
        B2_2{¿ Objeción distribuidor? }
        B3_2[✓ Confirmación rechazo]
        B2_3[✓ Confirmación aceptación]
        B25_2[✓ Realización de actuación]
    end

    subgraph SSPP [SSPP]
        B1_1
        B2_2
        B3_2
        B2_3
        B25_2
    end

    subgraph Comercializador_entrante [Comercializador entrante solicita A1_02/A1_41]
        A1_2[✓ Envío solicitud de cambio]
    end

    A1_1 -- A1 --> B1
    B1 -- B1 --> B1_1
    B1_1 --> B2_2
    B2_2 -- SI --> B3_1
    B2_2 -- NO --> B2_3
    B3_1 -- B3 --> B2_1
    B2_3 -- B2 --> B2_2
    B2_3 -- B3 --> B25_1
    B25_1 -- B25 --> B25_2
    B25_2 -- A1 --> A1_2
    A1_2 --> Final[Continúa el proceso de cambio.]
  
```

**Comercializador vigente**

- ✓ Solicitud de baja al distribuidor
- ✓ Recepción de la comunicación de rechazo
- ✓ Recepción de la comunicación de aceptación
- ✓ Recepción de la comunicación estado de proceso en trámite

**SCTD**

- ✓ Recepción de la comunicación del comercializador
- ✓ Comunicación rechazo
- ✓ Comunicación aceptación
- ✓ Comunicación estado proceso/ Incidencia para motivo 01

**Distribuidor**

- ✓ Recepción de la comunicación
- ¿ Objeción distribuidor?
- ✓ Confirmación rechazo
- ✓ Confirmación aceptación
- ✓ Realización de actuación

**SSPP**

- ✓ Recepción de la comunicación
- ✓ Validación
- ✓ Confirmación rechazo
- ✓ Confirmación aceptación
- ✓ Realización de actuación

**Comercializador entrante solicita A1\_02/A1\_41**

- ✓ Envío solicitud de cambio

**Detalles del flujo:**

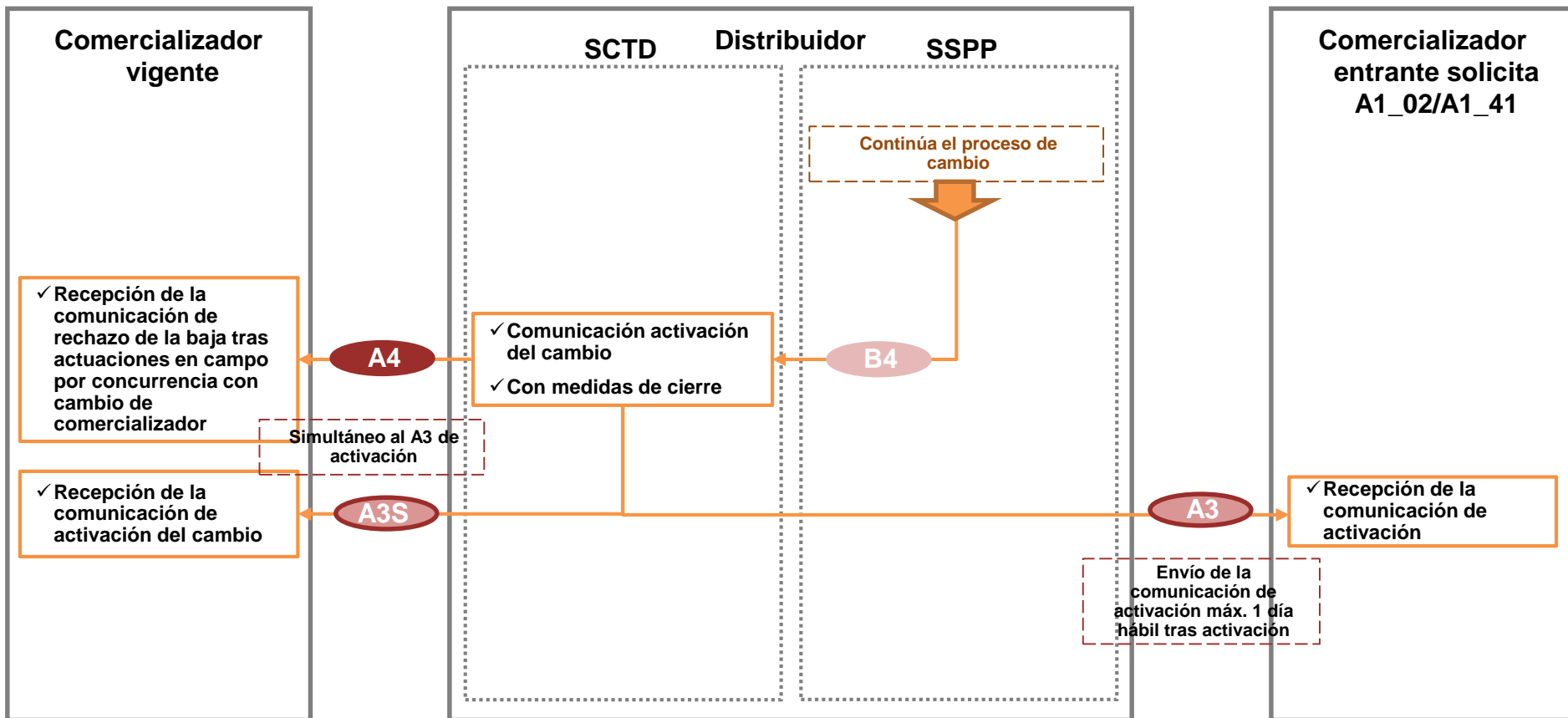
- A1:** Solicitud de baja al distribuidor. Se enviará con un periodo mínimo de 6 días hábiles antes de la fecha de rescisión.
- A2:** Recepción de la comunicación de rechazo y aceptación. Máx. 6 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- A25:** Recepción de la comunicación estado de proceso en trámite. La incidencia permanece abierta máx. 30 días naturales.
- B1:** Recepción de la comunicación del comercializador.
- B2:** Comunicación rechazo y Confirmación rechazo.
- B3:** Comunicación aceptación y Confirmación aceptación.
- B25:** Comunicación estado proceso/ Incidencia para motivo 01. El proceso de baja queda "suspendido" hasta la activación del cambio.
- Objeción distribuidor:** Si hay objeción, se rechaza la solicitud. Si no, se confirma la aceptación.
- Envío solicitud de cambio:** Se envía al comercializador entrante.
- Continúa el proceso de cambio:** Si la fecha de cambio solicitada es posterior a la fecha solicitada de baja, el cambio se activará en la fecha de baja.

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

# A1\_04 – Baja del contrato de acceso

## Concurrencia con cambio de comercializador

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:

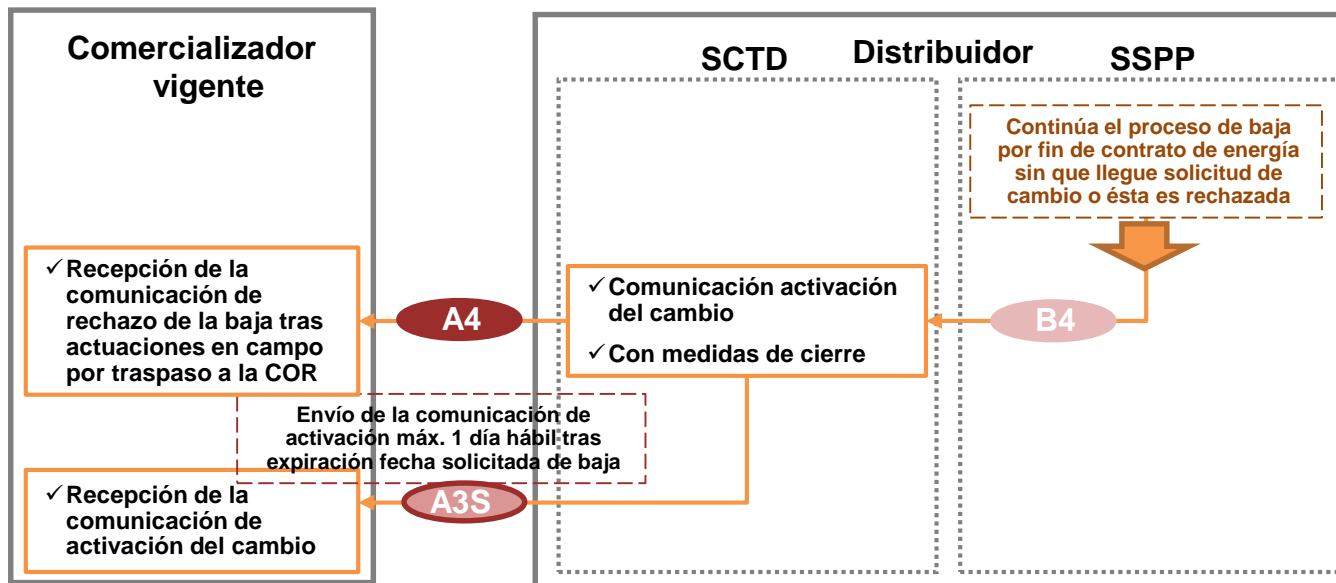
- Un mensaje de rechazo tras actuaciones en campo por concurrencia con cambio de comercializador al proceso de baja.
- Un mensaje de comunicación de activación del cambio (como comercializadora saliente)

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.

## A1\_04 – Baja del contrato de acceso

### Concurrencia con cambio de comercializador

**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:

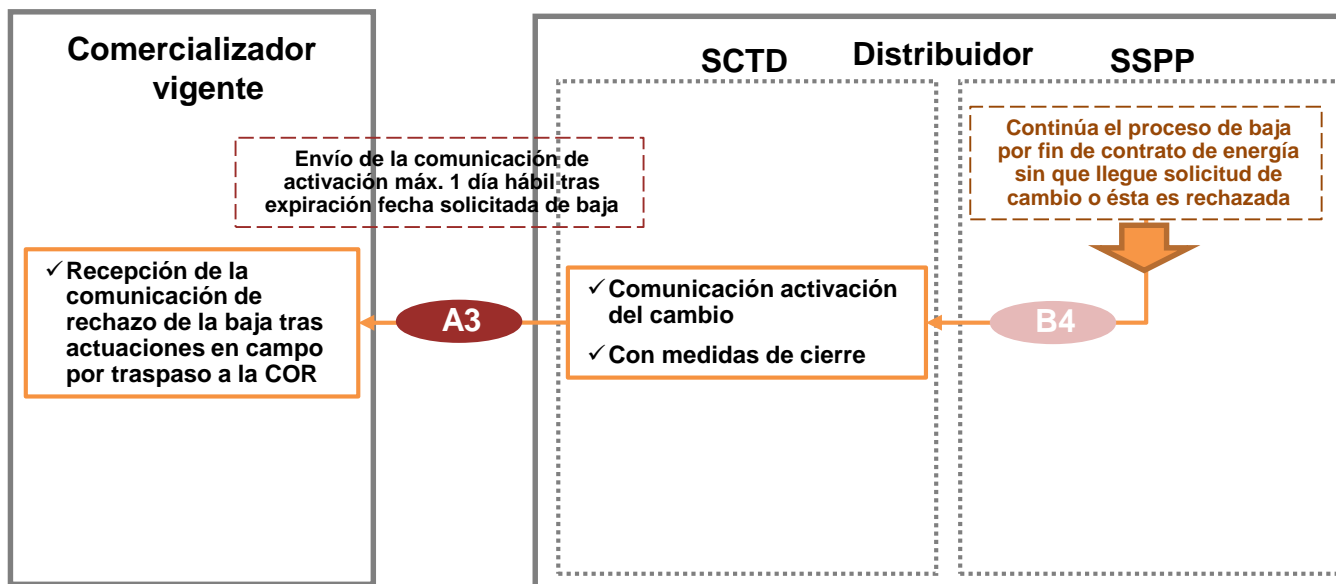
- Un mensaje de rechazo tras actuaciones en campo por concurrencia con traspaso a la COR
- Un mensaje de comunicación de activación del cambio (como comercializadora saliente)

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.

## A1\_04 – Baja del contrato de acceso

### Concurrencia con cambio de comercializador

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

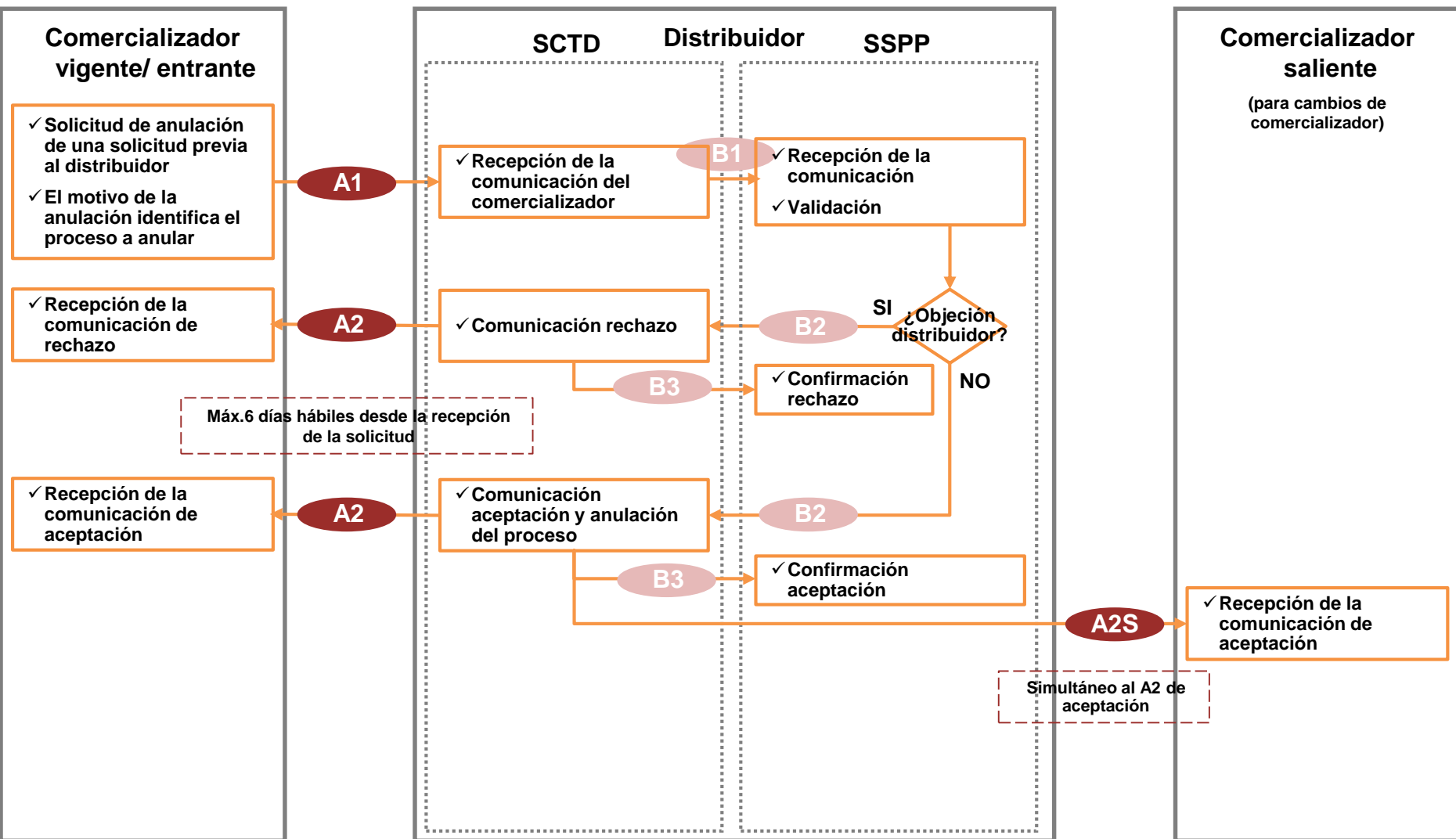


Si la CUR no acepta el traspaso de acuerdo a la legislación vigente, se dará de baja el punto de suministro enviando un paso A3 de activación de la baja por fin de contrato de energía al comercializador vigente.

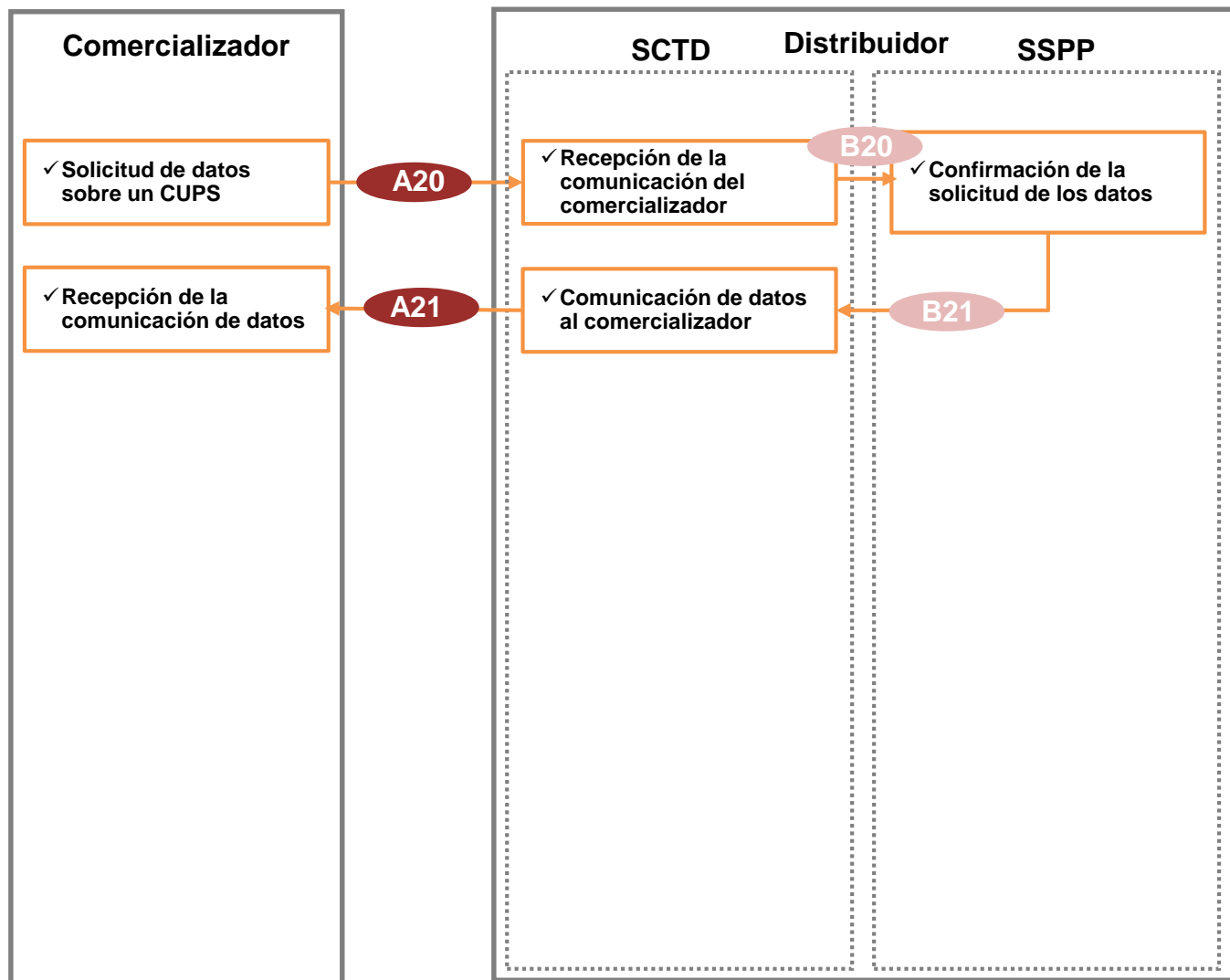




# A1\_03 – Anulación solicitud Contratación

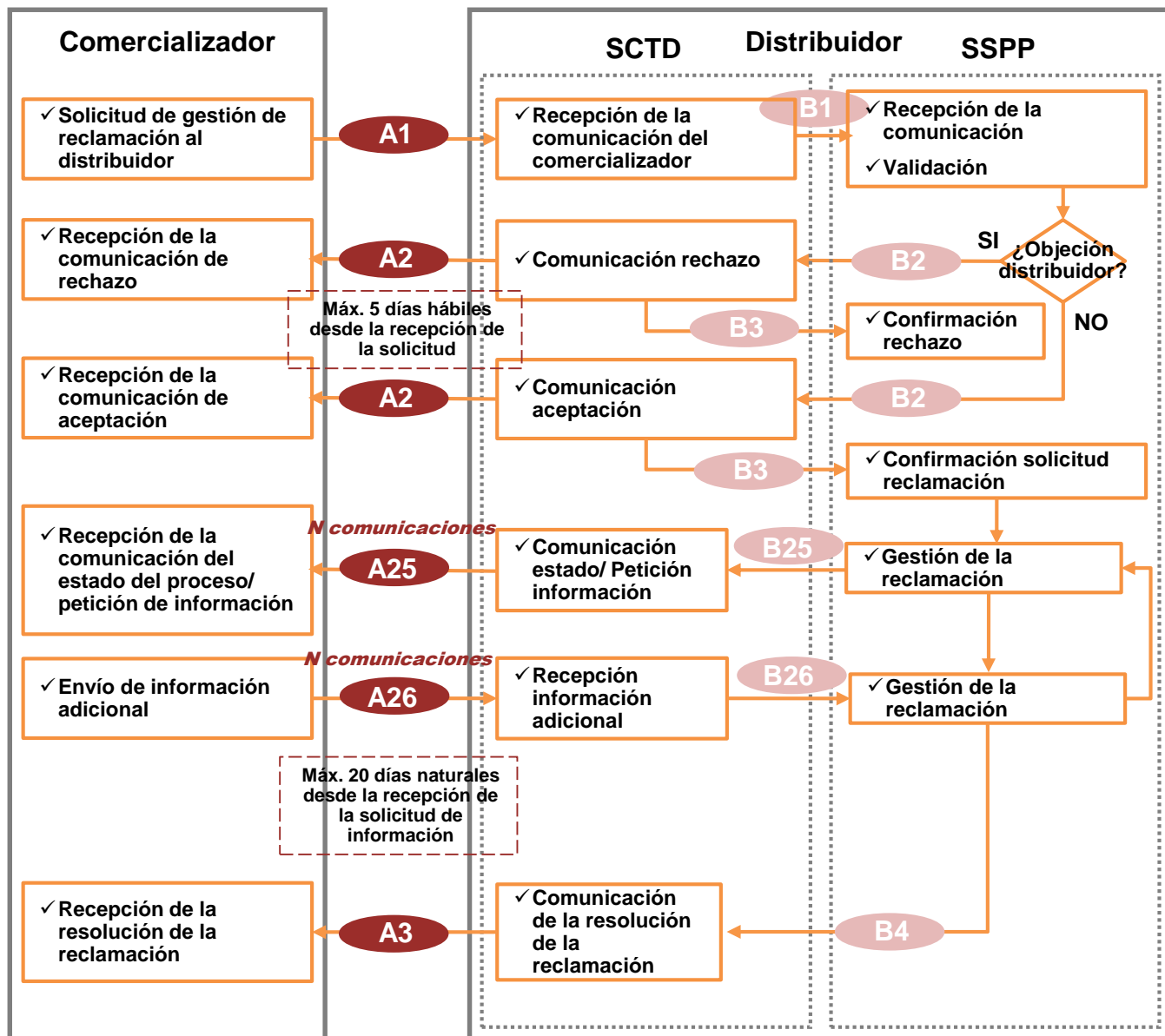


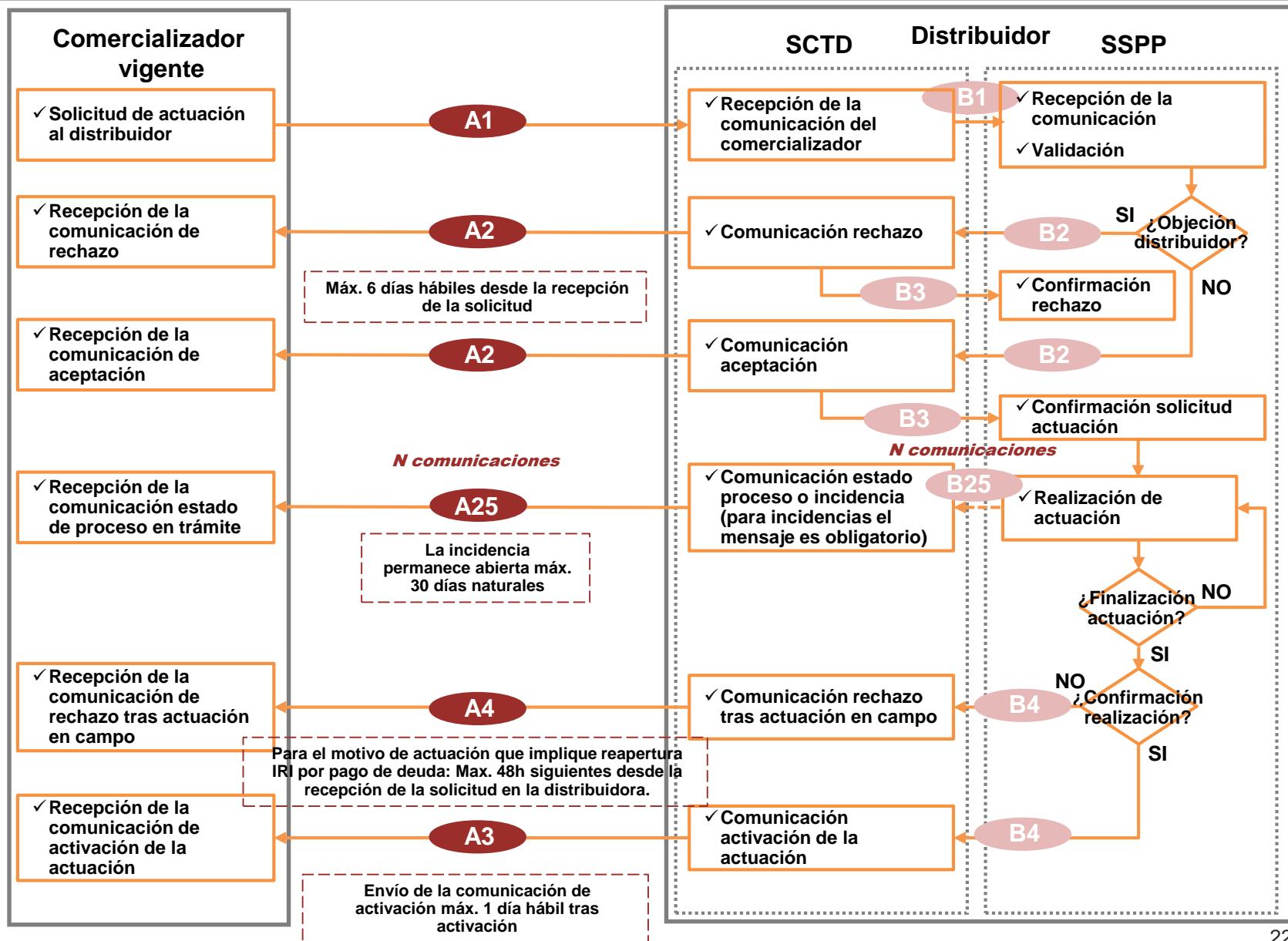
## A20 – Petición de datos CUPS disponible





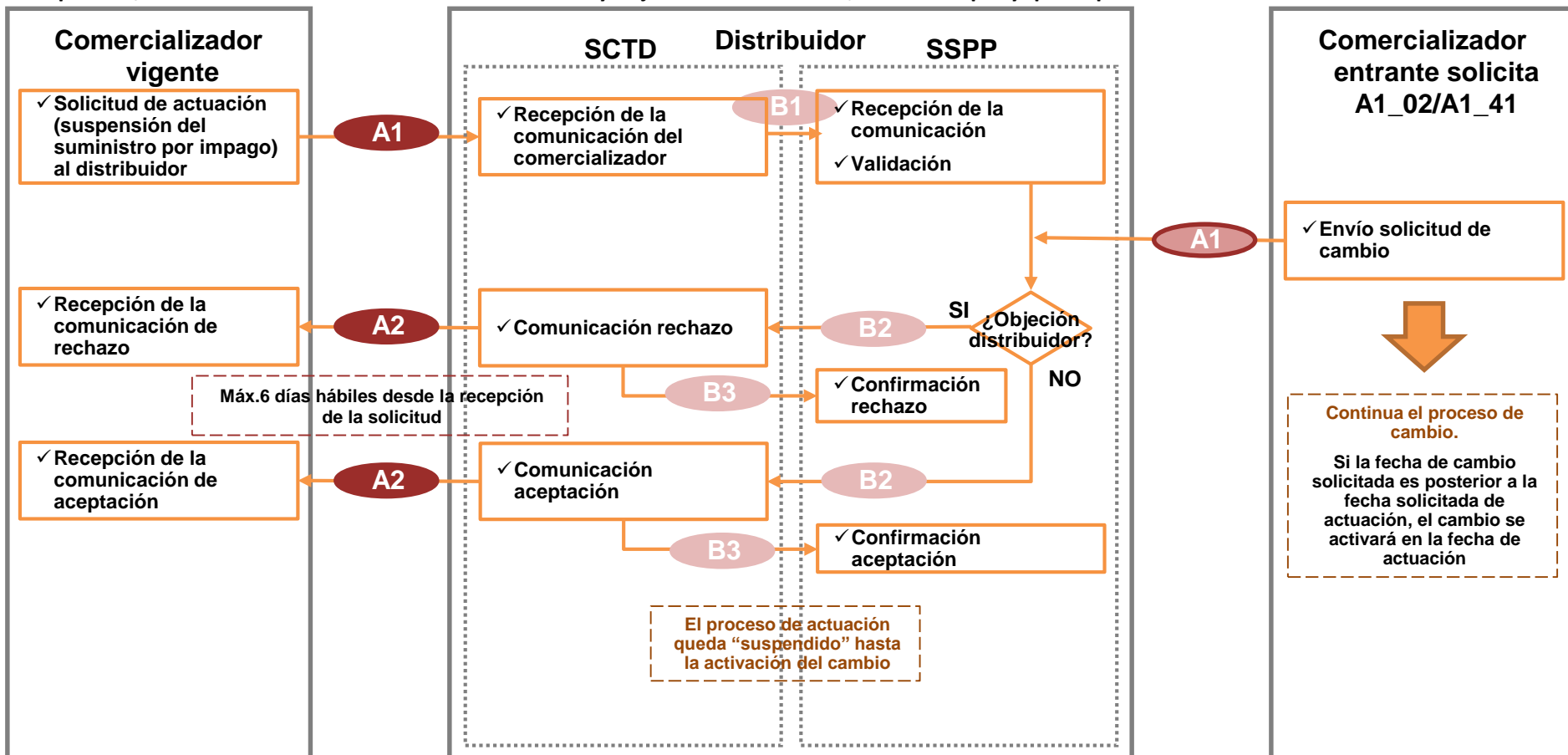
# A1\_48 – Solicitud de reclamación





# A1\_44 – Solicitud de actuación (suspensión) Concurrencia 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.

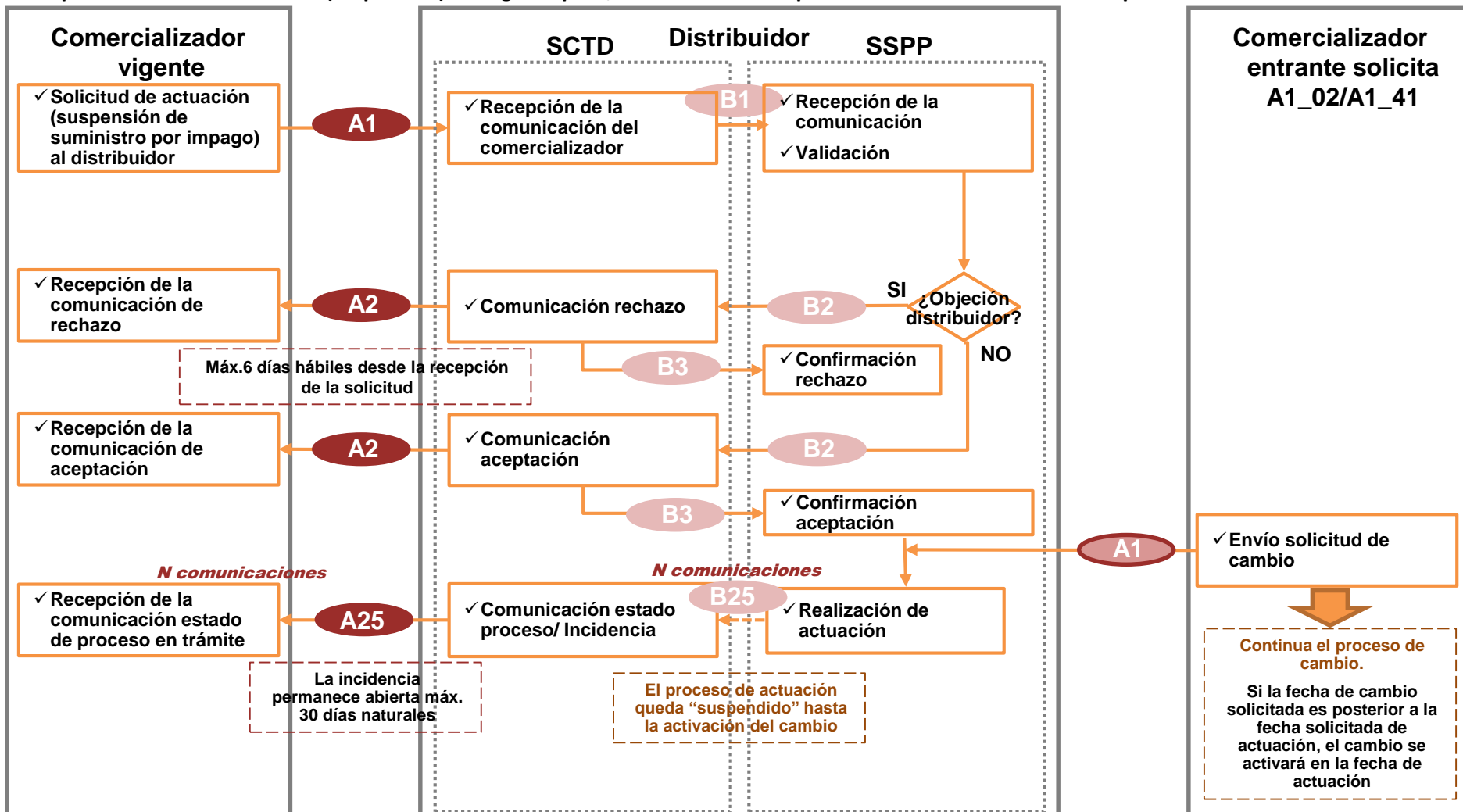


Si no hay objeción al cambio:

- 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)

# A1\_44 – Solicitud de actuación (suspensión) Concurrencia con cambio de comercializador

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.

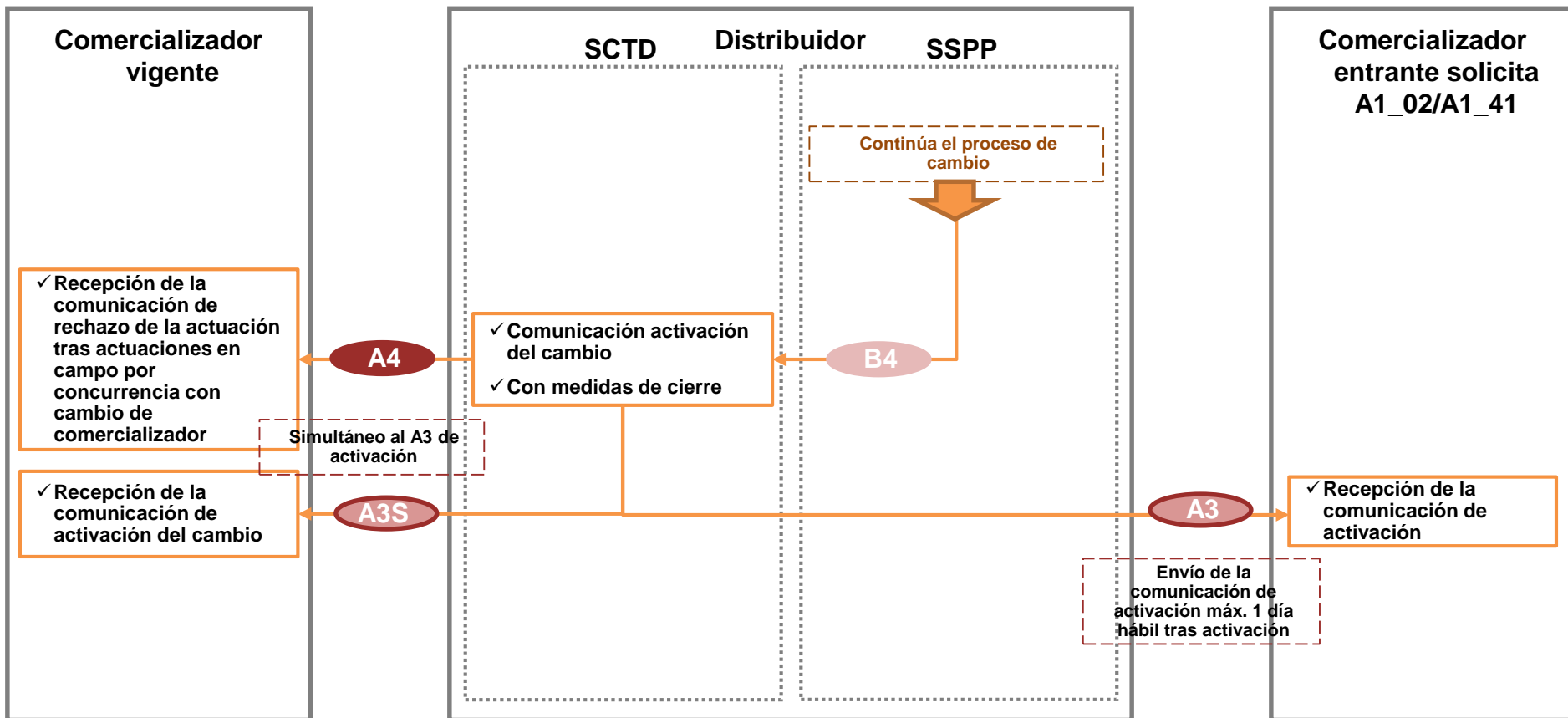


- Igual que en caso anterior, con la única salvedad que el proceso de actuación ya se encuentra aceptado.



# A1\_44 – Solicitud de actuación (suspensión) Concurrencia con cambio de comercializador

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:

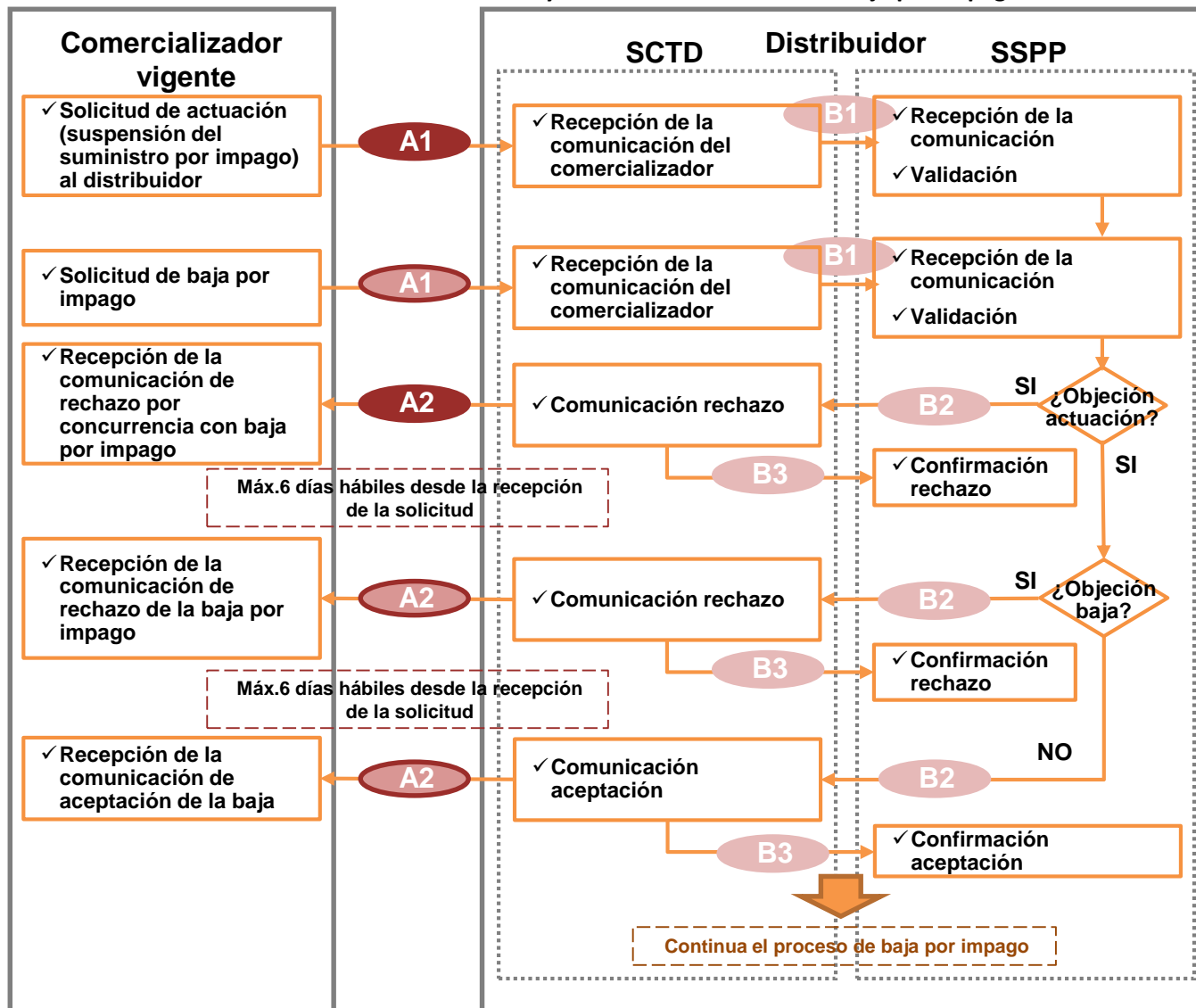
- Un mensaje de rechazo tras actuaciones en campo por concurrencia con cambio de comercializador al proceso de actuación.
- Un mensaje de comunicación de activación del cambio (como comercializadora saliente)

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)

# A1\_44 – Solicitud de actuación (suspensión)

## Concurrencia con baja por impago

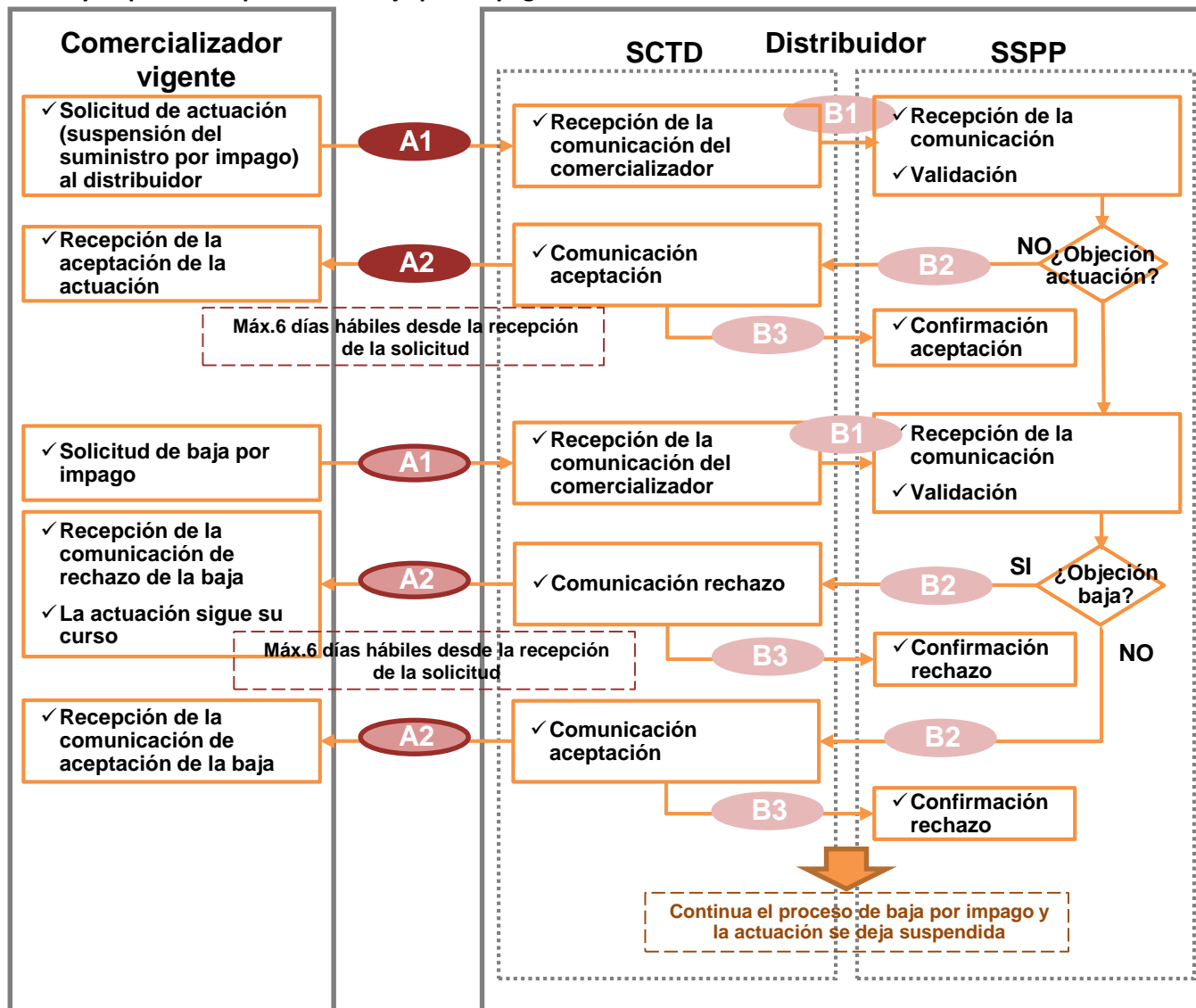
La solicitud de baja por impago llega después de la solicitud de suspensión por impago pero antes de que el distribuidor envíe el mensaje de aceptación/rechazo de la solicitud de actuación. La actuación se rechaza y continúa normalmente la baja por impago.

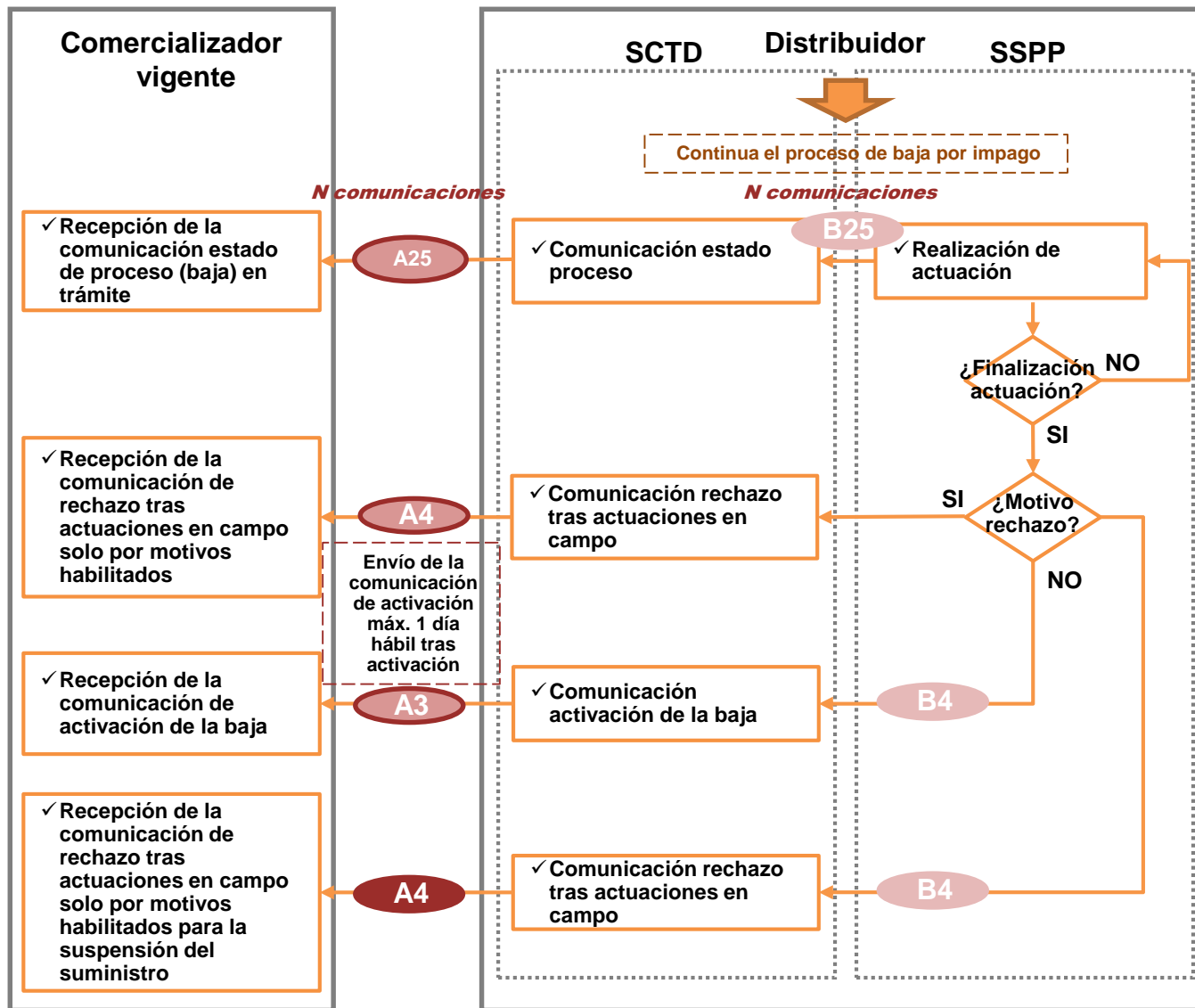


# A1\_44 – Solicitud de actuación (suspensión)

## Concurrencia con 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.





## ➤ PROCESOS UNIDIRECCIONALES

