



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

## **Flujogramas de los Procesos de Contratación Sector Eléctrico - 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 3.4	05/02/2014		16/02/2015
CNMC 0.0	10/06/2015	Se parte de la versión 3.4 de la extinta OCSUM y se incluyen los procesos R1, W1	06/07/2015
CNMC 0.1	23/12/2015	Se parte de la versión CNMC 0.0 y se revisa el proceso R1	11/01/2015
CNMC1.0	20/12/2016	Versión aprobada por Resolución de la CNMC el 20.12.2016 y publicada en BOE el 28.01.2017	31/07/2017

- Documento que recoge los flujogramas del sector eléctrico contenidos en la versión de formatos de comunicación del sector eléctrico CNMC 1.0.
- 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.
- Cuando proceda se incluye en cada paso, una etiqueta con el plazo establecido en los procedimientos operativos para su ejecución.
- Este documento recoge el funcionamiento en vigor<sup>1</sup> de los procesos de cambio de comercializador y otros procesos operativos.
- Este documento está sujeto a revisiones y modificaciones para adaptar estos flujogramas a novedades regulatorios o mejoras operativas que se detecten.

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

En el sector eléctrico, existen los siguientes procesos operativos estandarizados.

➤ **Procesos bidireccionales. Los inicia el agente comercializador:**

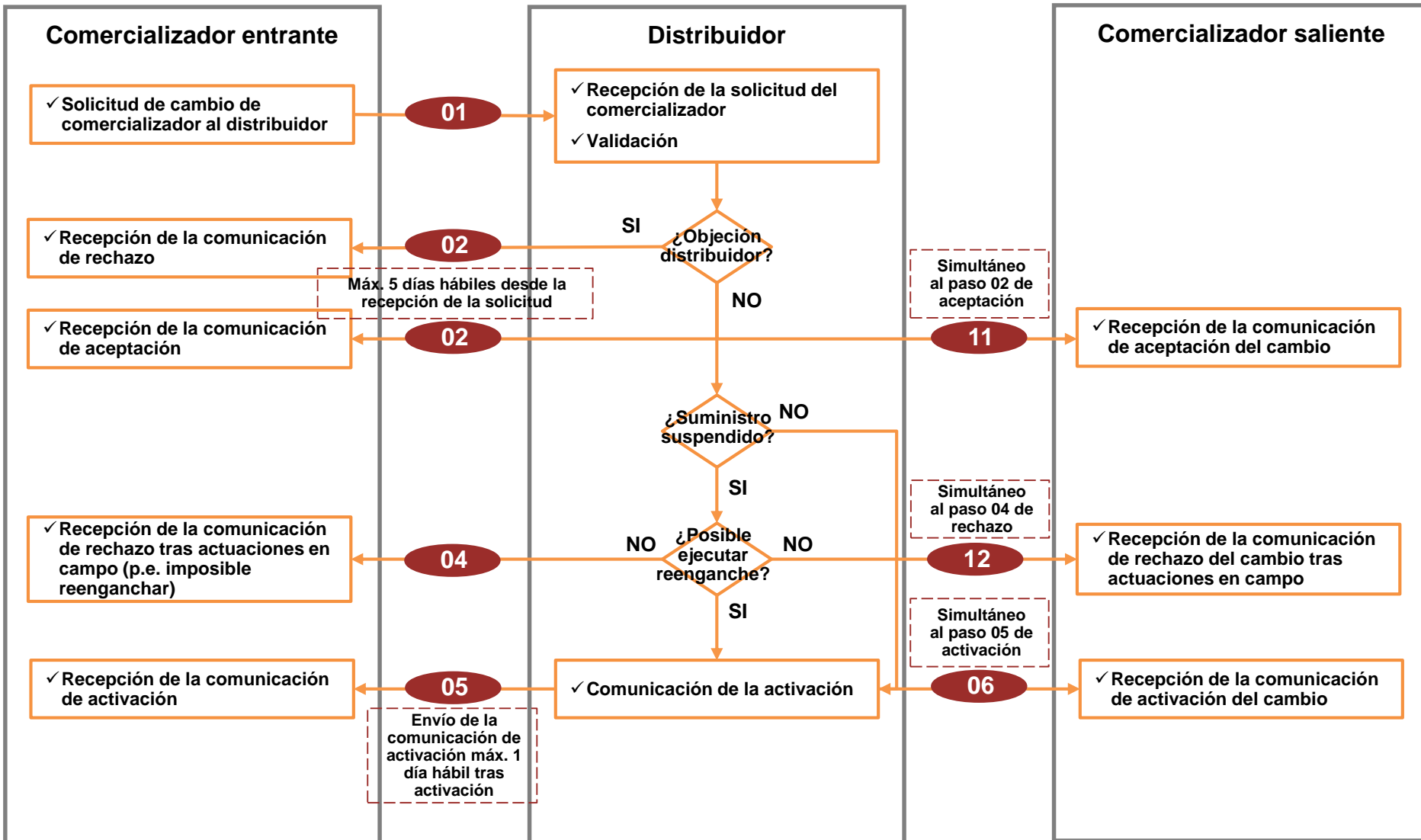
- C1 – Cambio de comercializador sin modificaciones en el contrato de peaje de acceso
- C2 – Cambio de comercializador con modificaciones en el contrato de peaje de acceso
- M1 – Modificación en el contrato de peaje de acceso
- A3 – Alta de un punto de suministro
- B1 – Baja o suspensión de suministro
- W1 – Autolecturas
- R1 – Reclamaciones

➤ **Procesos unidireccionales. Los inicia el agente distribuidor:**

- F1 – Facturación
- Q1 – Saldos y lecturas
- D1 – Notificación de cambios

## ➤ PROCESOS BIDIRECCIONALES

# C1 - Cambio de comercializador sin modificaciones en el contrato de acceso



# C1 - Cambio de comercializador sin modificaciones en el contrato de acceso

## Anulación

### Comercializador entrante

✓ Solicitud de anulación al distribuidor

✓ Recepción de la comunicación de aceptación de la solicitud de anulación

✓ Recepción de la comunicación de rechazo de la solicitud de anulación

### Distribuidor

✓ Recepción solicitud del comercializador  
✓ Validación: Solicitud existe y no está activada

SI ¿Anulación posible?  
(contrato no activado)

NO

Máx. 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud de anulación

### Comercializador saliente

✓ Recepción de la anulación del cambio de comercializador

08

09

09

Simultáneo al paso 09 de aceptación

10

# C2 - Cambio de comercializador con modificaciones en el contrato de acceso

## Comercializador entrante

✓ Solicitud de cambio de comercializador al distribuidor

✓ Recepción de la comunicación de rechazo

✓ Recepción de la comunicación de aceptación

✓ Recepción de la comunicación de una incidencia en campo

✓ Recepción de la comunicación de rechazo tras actuación en campo

✓ Recepción de la comunicación de activación

## Distribuidor

✓ Recepción de la comunicación del comercializador  
✓ Validación

¿Objeción distribuidor?

¿Necesarias actuaciones en campo?

✓ Realización de actuaciones en equipos de medida

Máx. 15 días naturales desde la aceptación de la solicitud para actuación en campo\*

¿Motivo rechazo?

¿Incidencias en campo?

✓ Comunicación de la activación

## Comercializador saliente

✓ Recepción de la comunicación de aceptación del cambio

✓ Recepción de la comunicación de rechazo tras actuación en campo

✓ Recepción de la comunicación de activación del cambio

01

02

02

03

04

05

NO

NO

NO

NO

11

12

06

Máx. 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud

La incidencia permanece abierta máx. 30 días naturales

Envío de la comunicación de activación máx. 1 día hábil tras activación

Simultáneo al paso 02 de aceptación

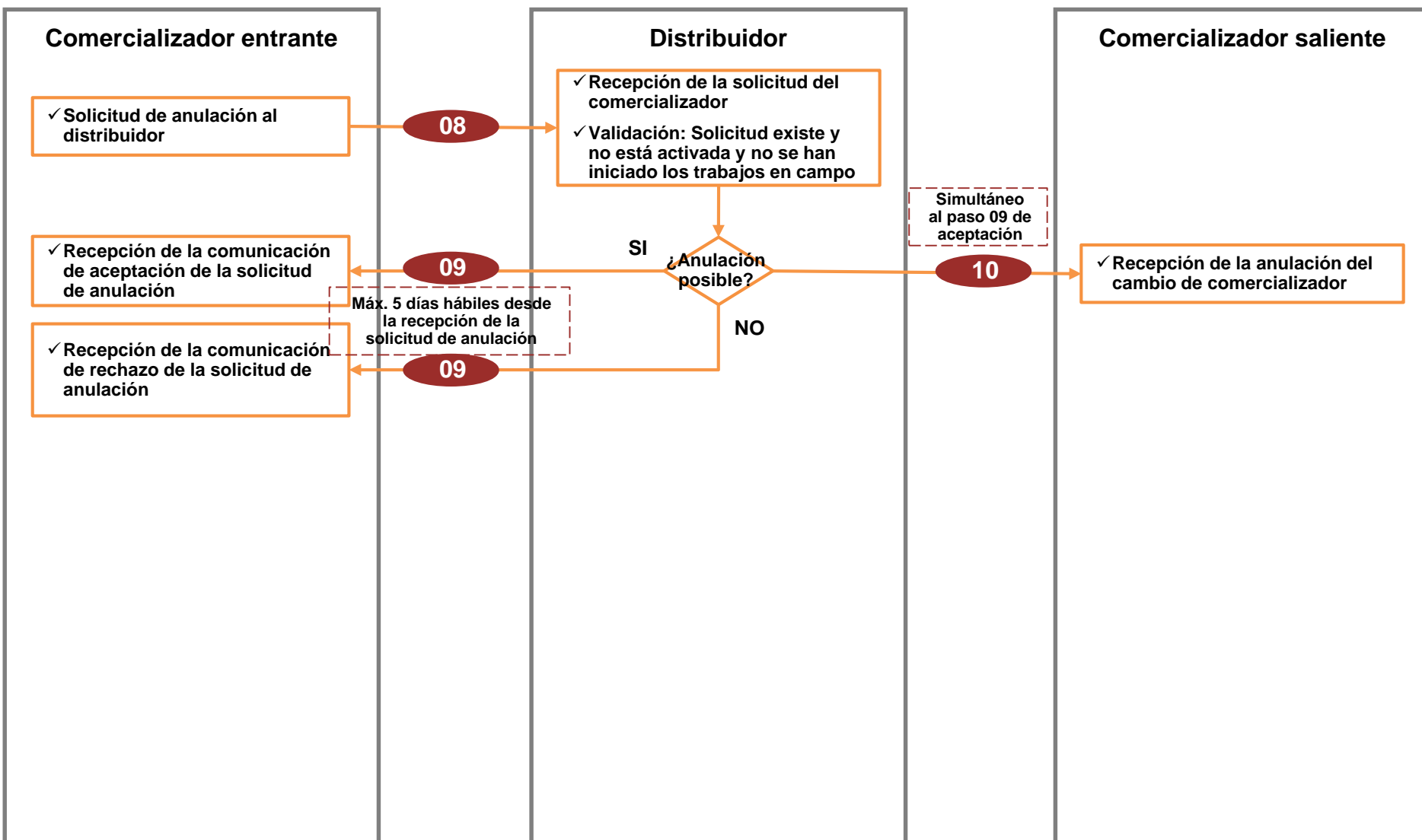
Simultáneo al paso 04 de rechazo

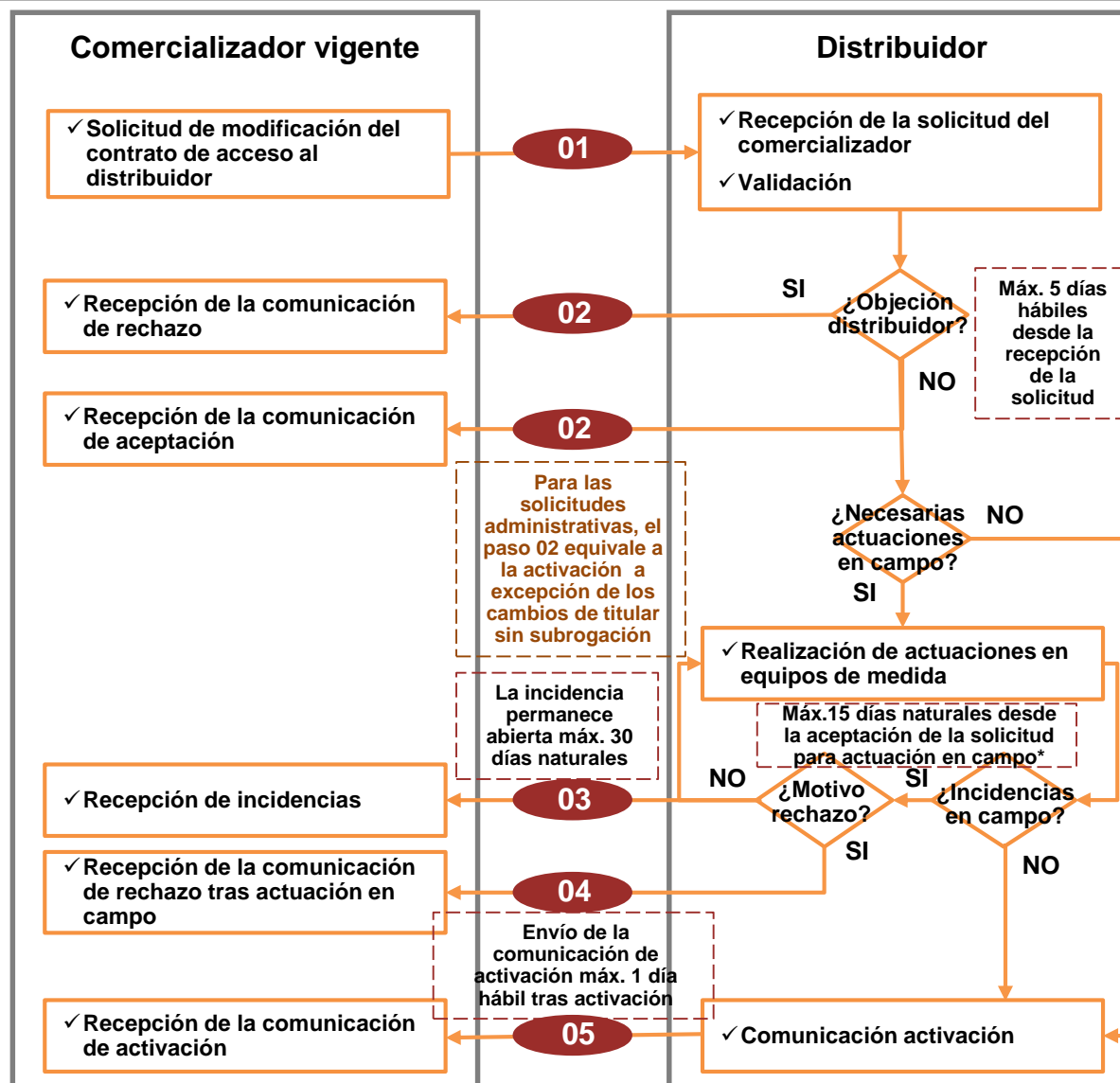
Simultáneo al paso 05 de activación

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

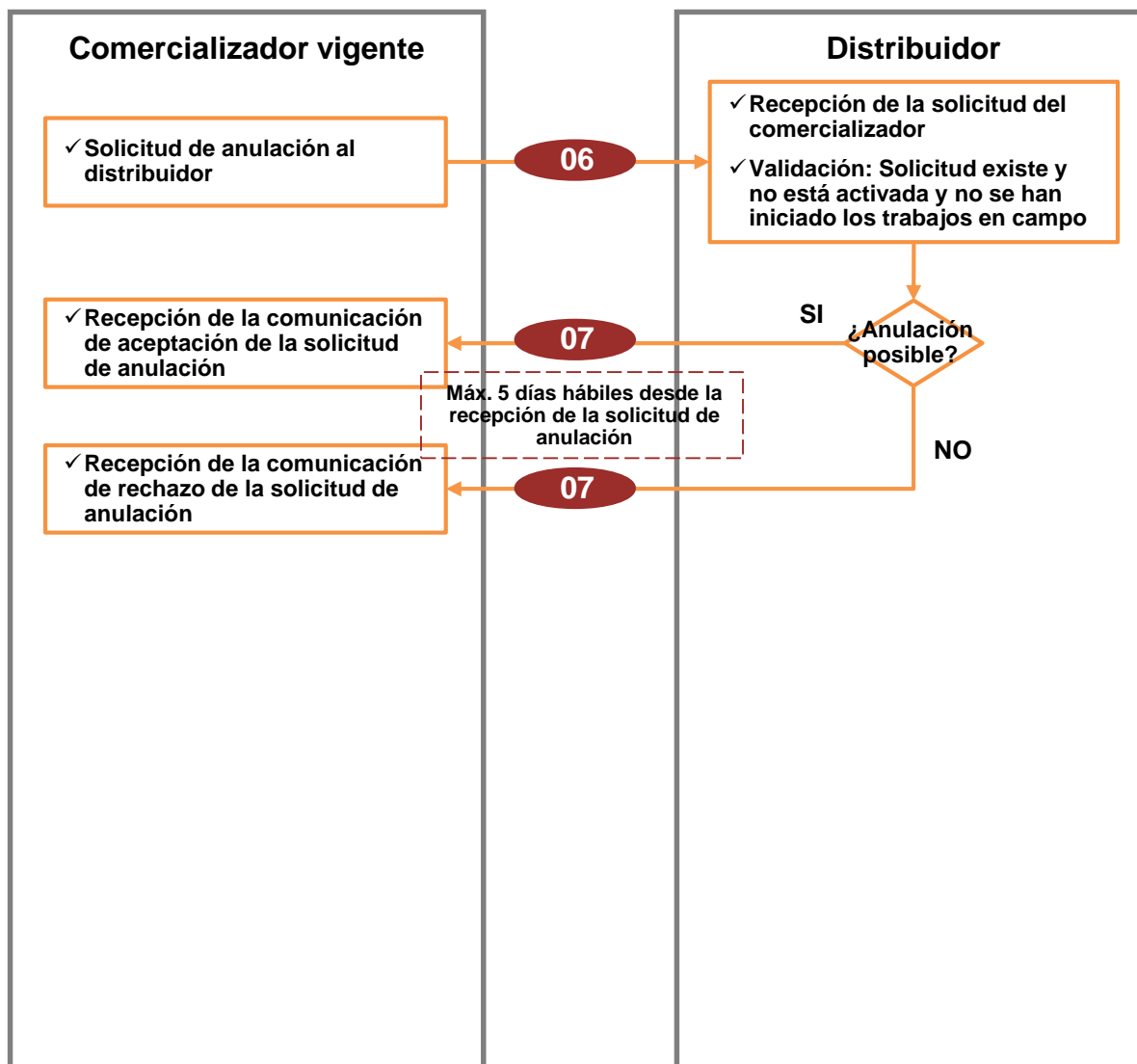


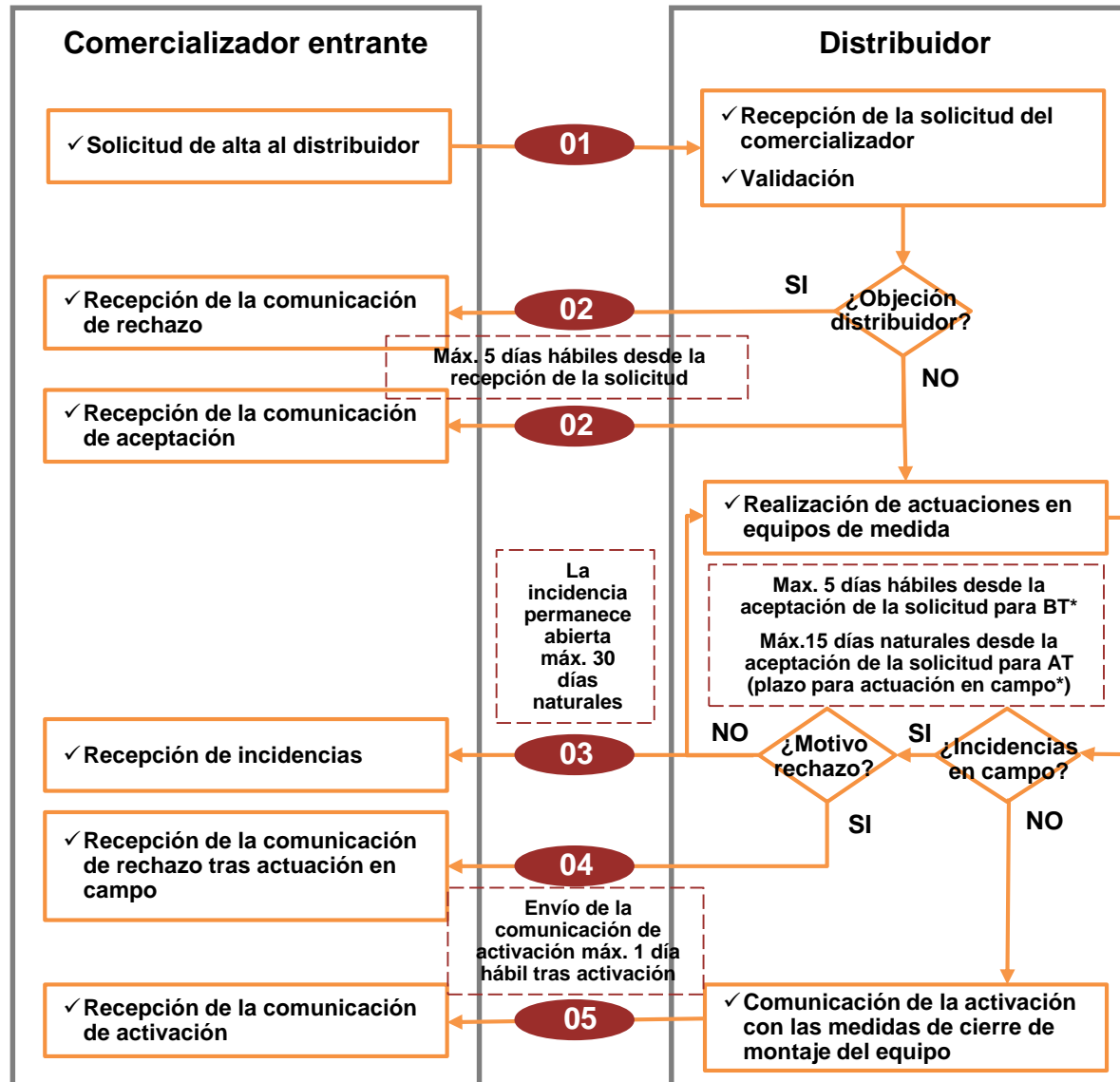
## C2 - Cambio de comercializador con modificaciones en el contrato de acceso Anulación



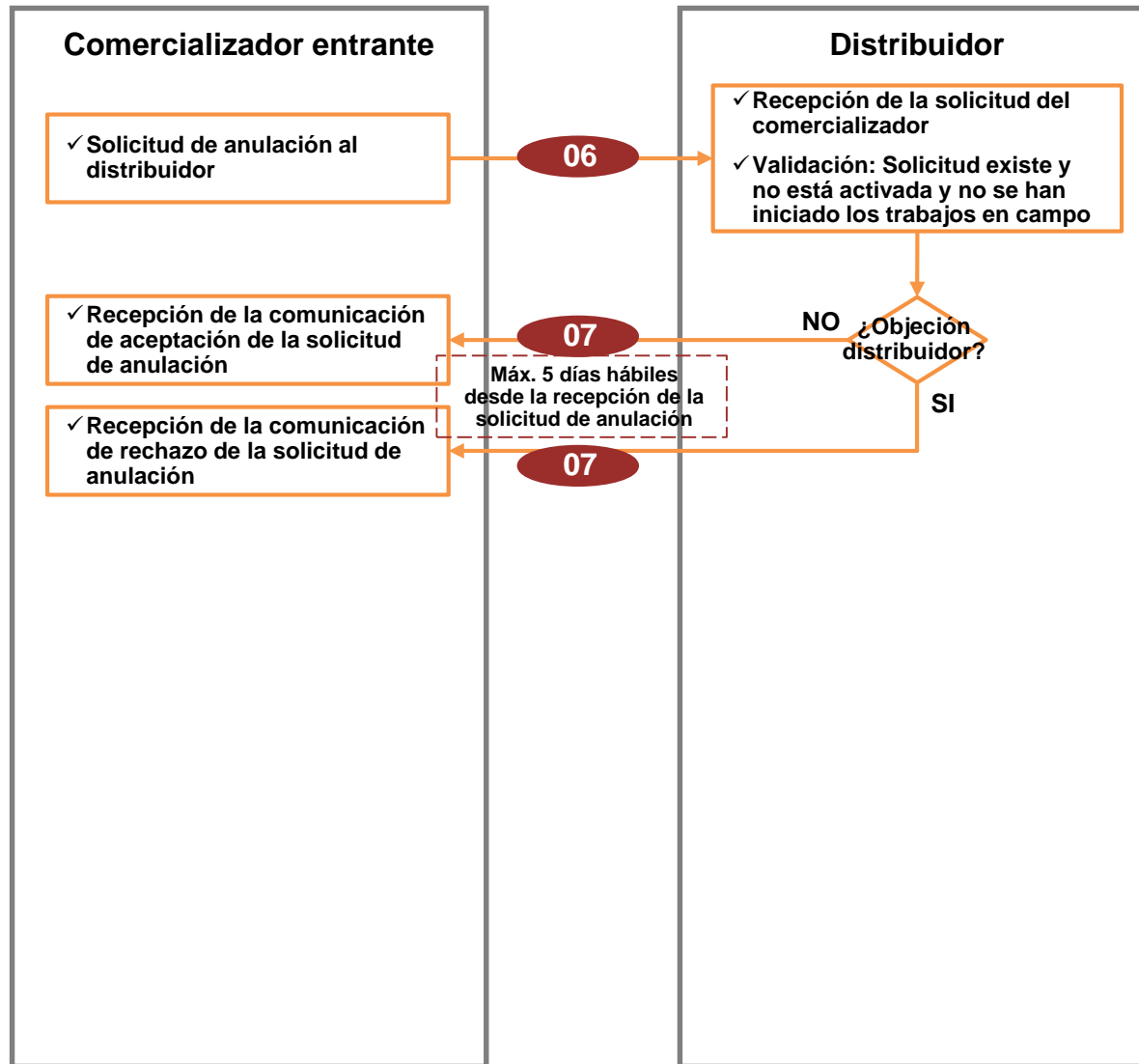


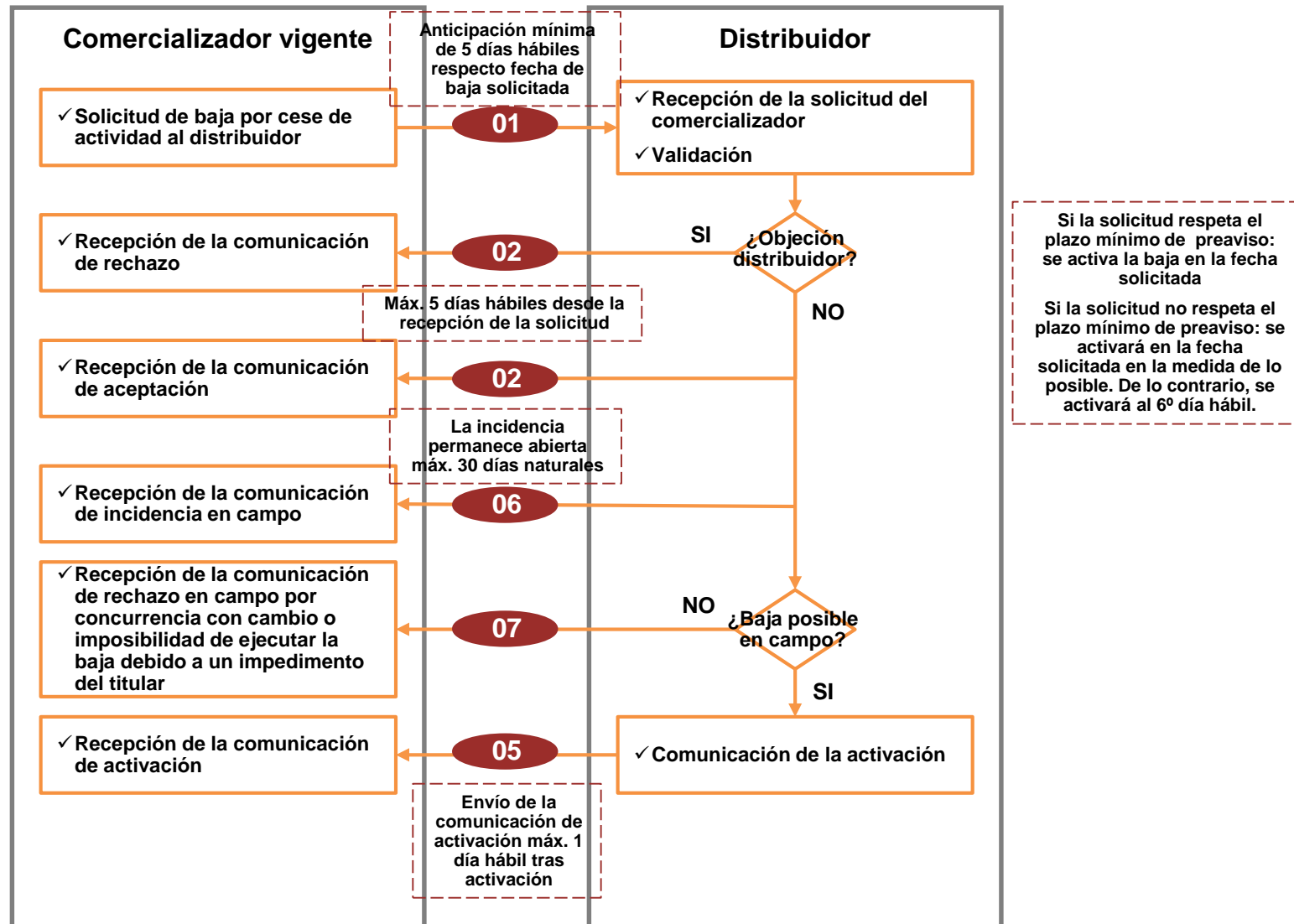
\*Excepto si se abre una incidencia. En ese caso, primará el deseo del consumidor a extender el periodo de los trabajos en campo para solucionar una incidencia y evitar el rechazo. La incidencia se podrá subsanar en un periodo máximo de 30 días naturales. De lo contrario, se rechazará.





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

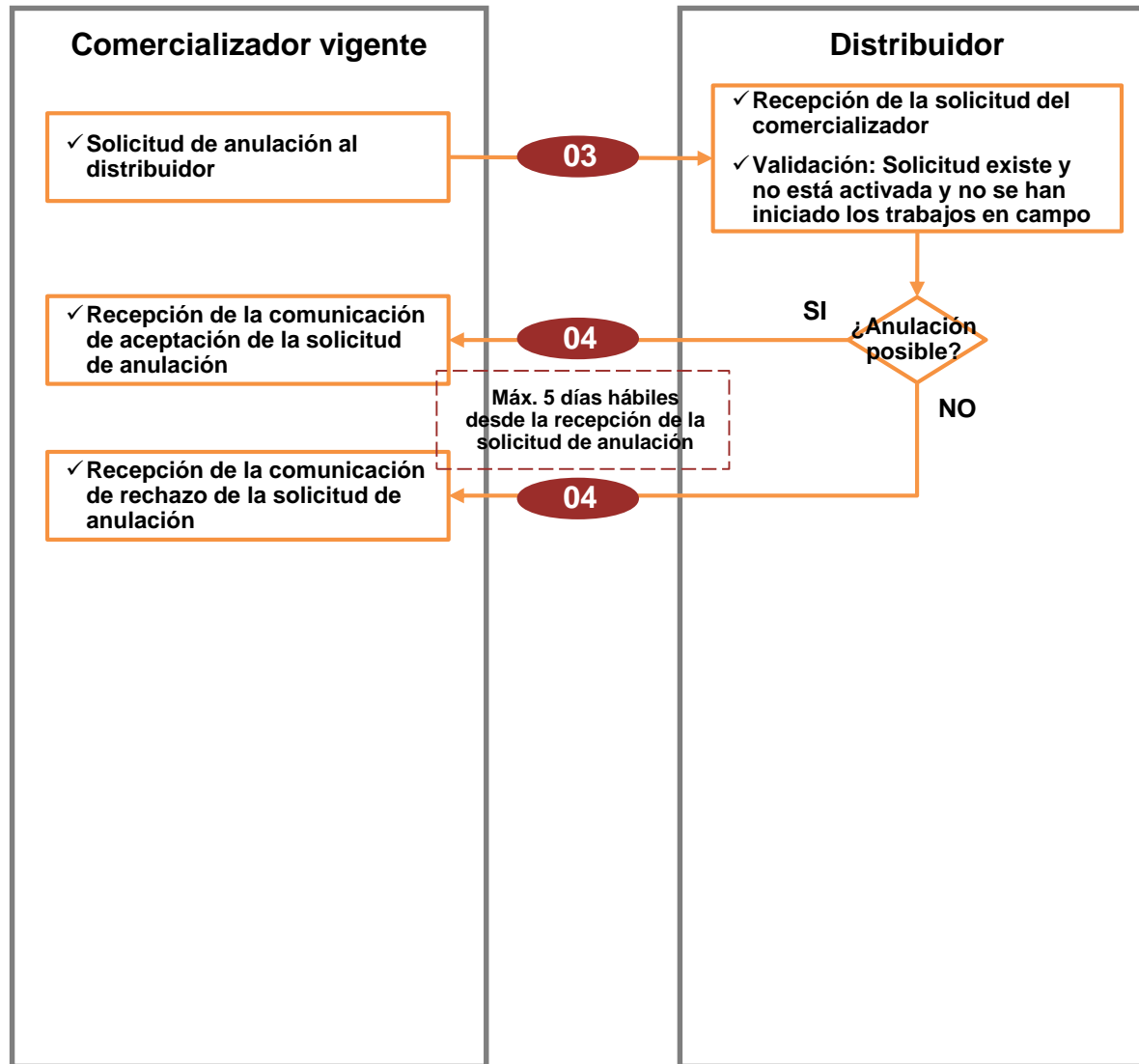




# B1 – Baja o suspensión de suministro

## Motivo 01: Cese actividad

### Anulación





- 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.

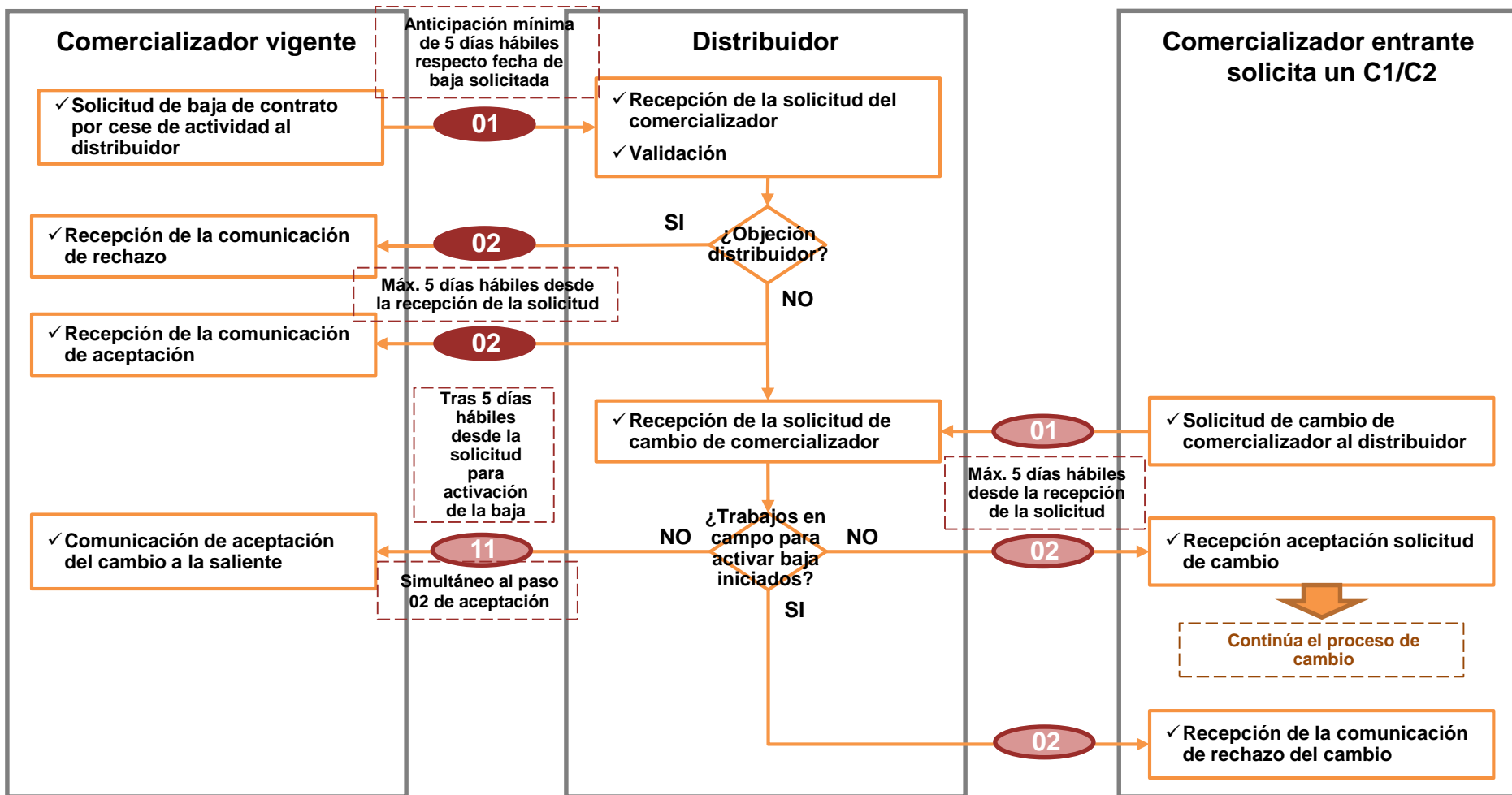


# B1 – Baja o suspensión de suministro

## Motivo 01: Cese actividad

### Concurrencia con Cambio de Comercializador

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

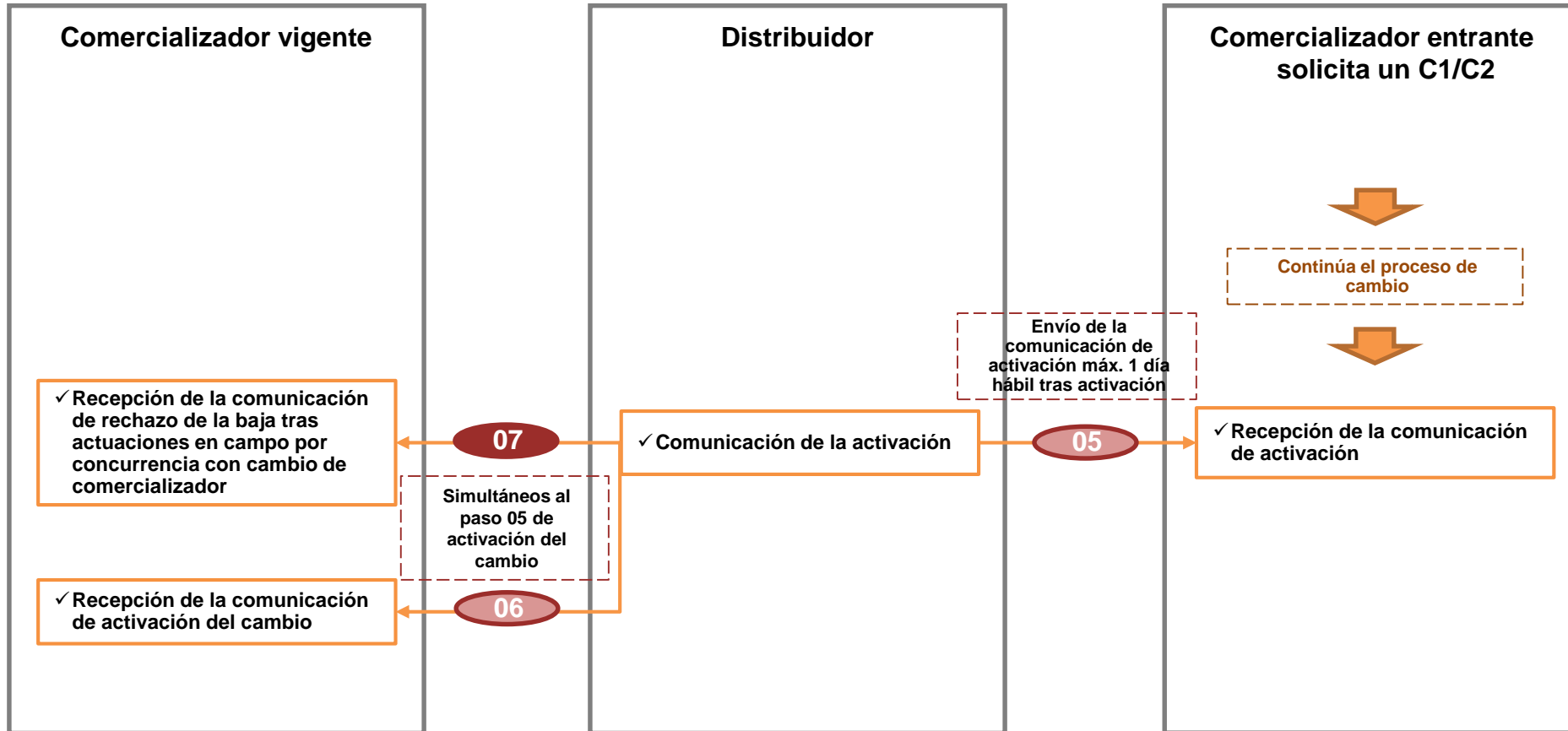


Si la solicitud de cambio llega antes de que se inicien los trabajos en campo para activar la baja:

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

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

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

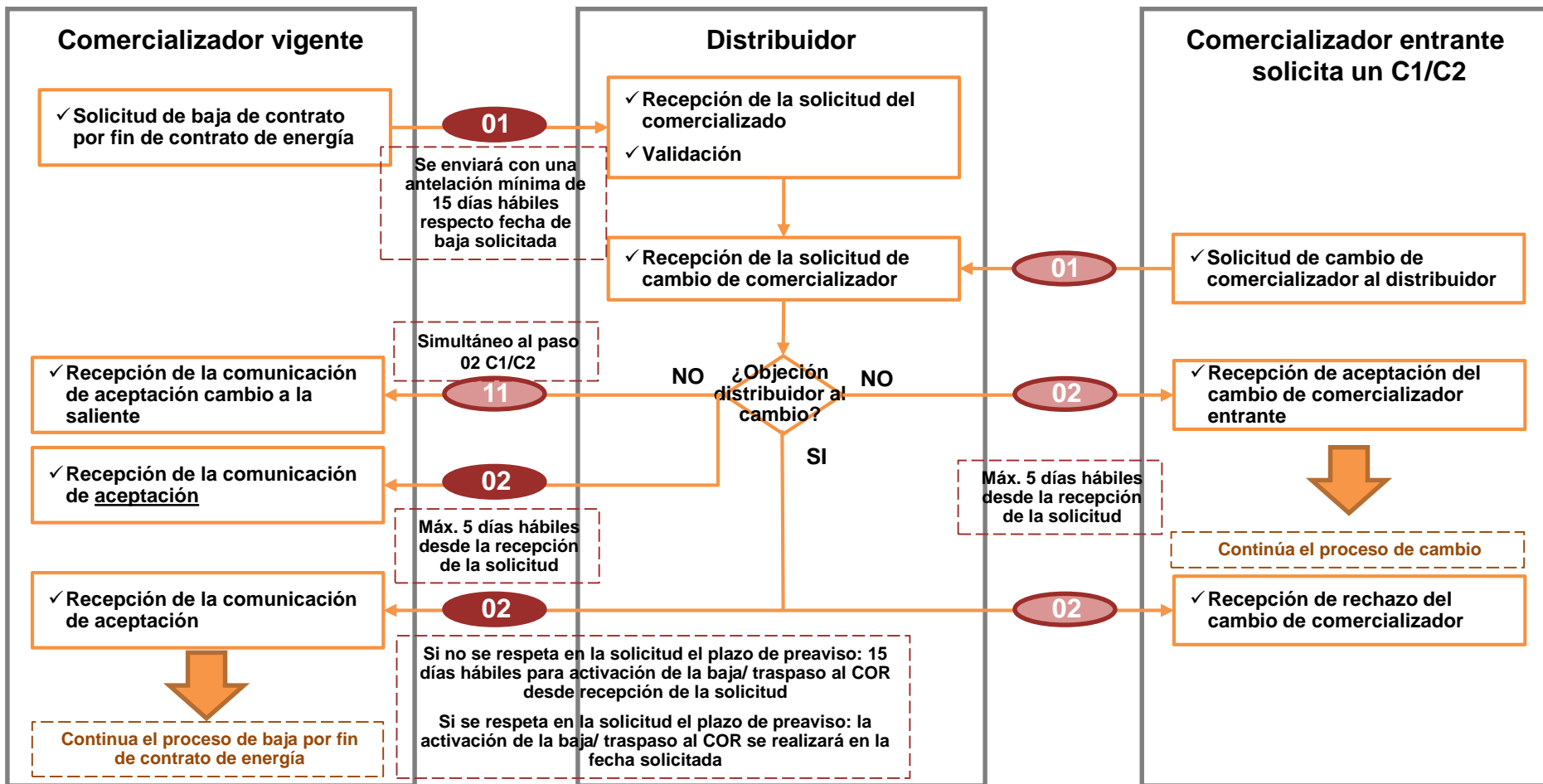


Si se hubieran dado las condiciones necesarias para priorizar el cambio de comercializador, simultáneamente al mensaje de activación del cambio al comercializador entrante, se enviarán a la comercializadora saliente:

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

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

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

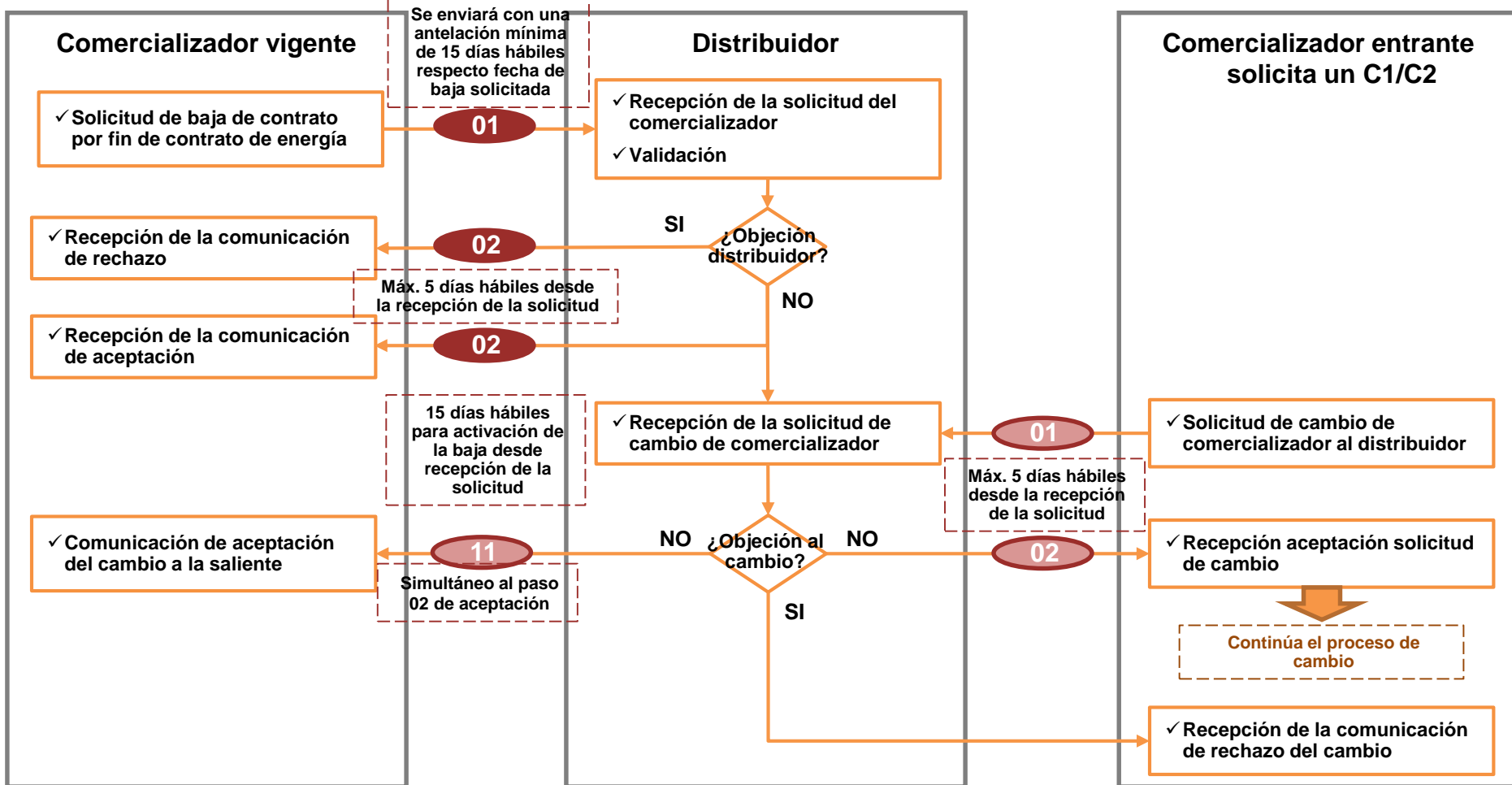


Si no hay objeción al cambio:

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

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

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

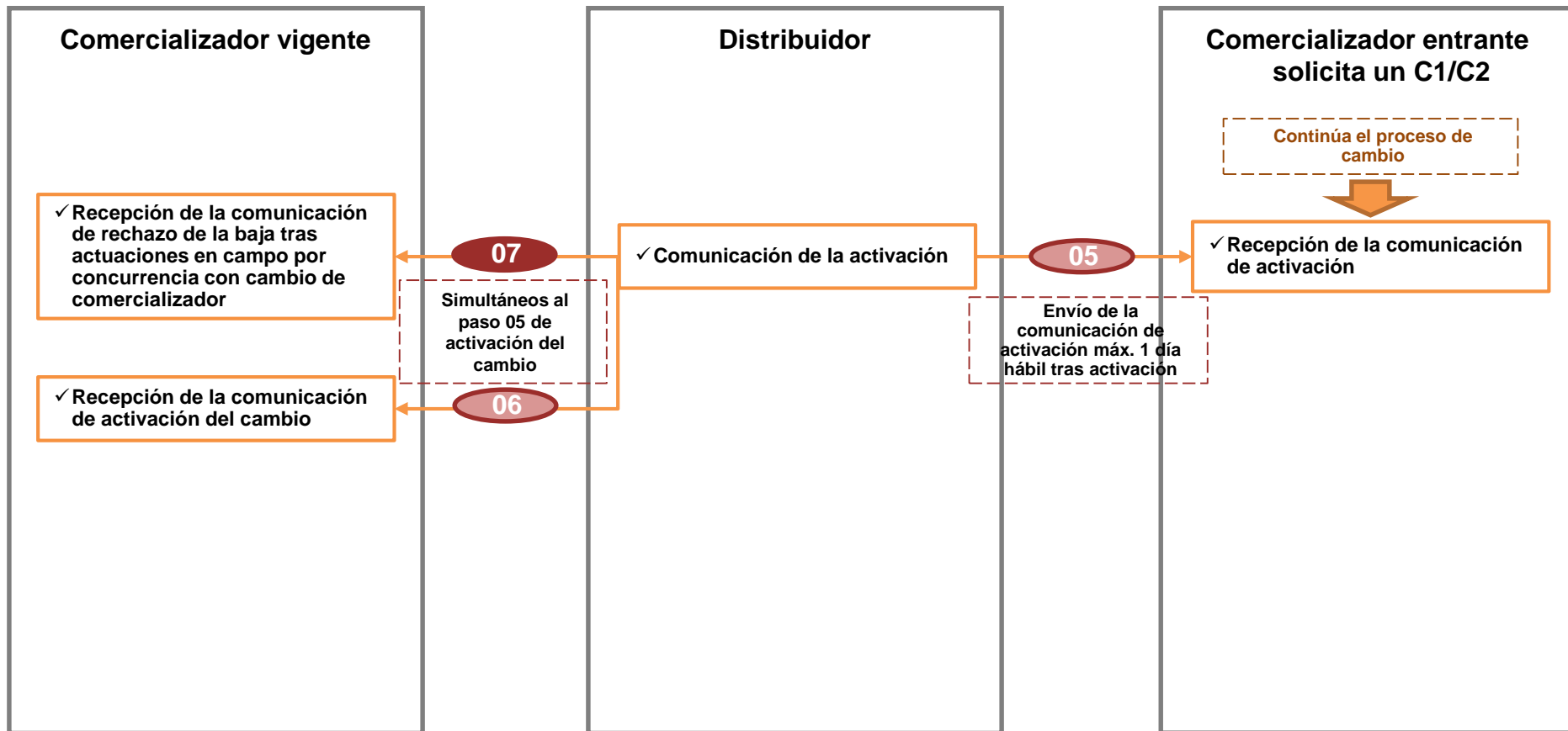


Si no hay objeción al cambio:

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

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

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

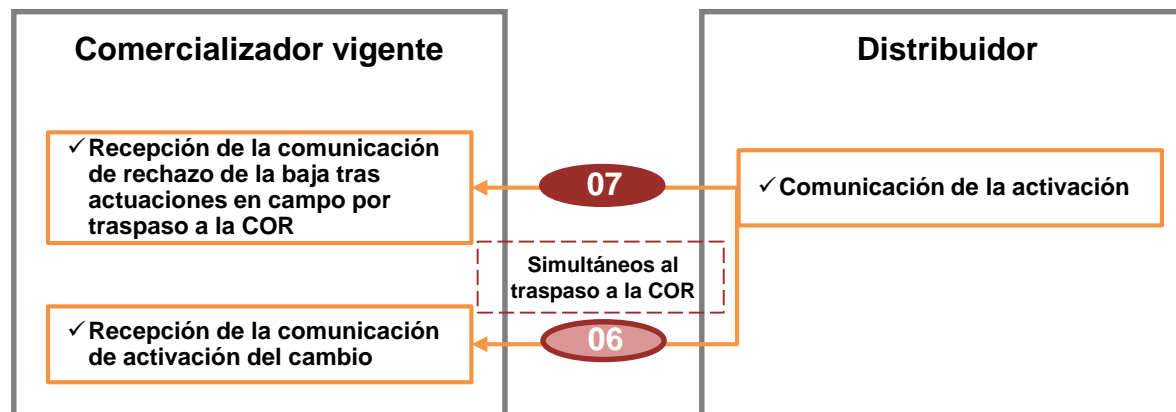


Si se hubieran dado las condiciones necesarias para activar el cambio de comercializador, simultáneamente al mensaje de activación del cambio al comercializador entrante, se enviarán a la comercializadora saliente:

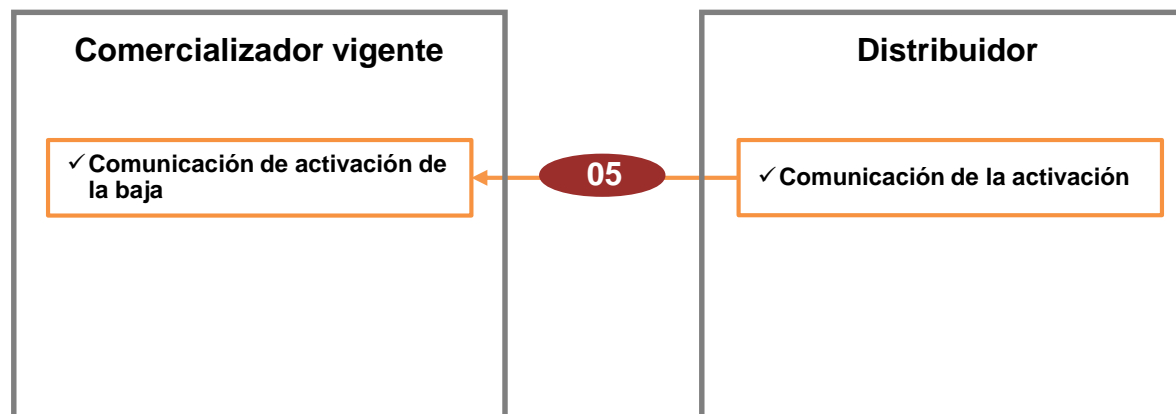
- Un mensaje de rechazo tras actuaciones en campo por concurrencia con cambio de comercializador al proceso de baja.
- Un mensaje de comunicación de activación del cambio (como comercializadora saliente)

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

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



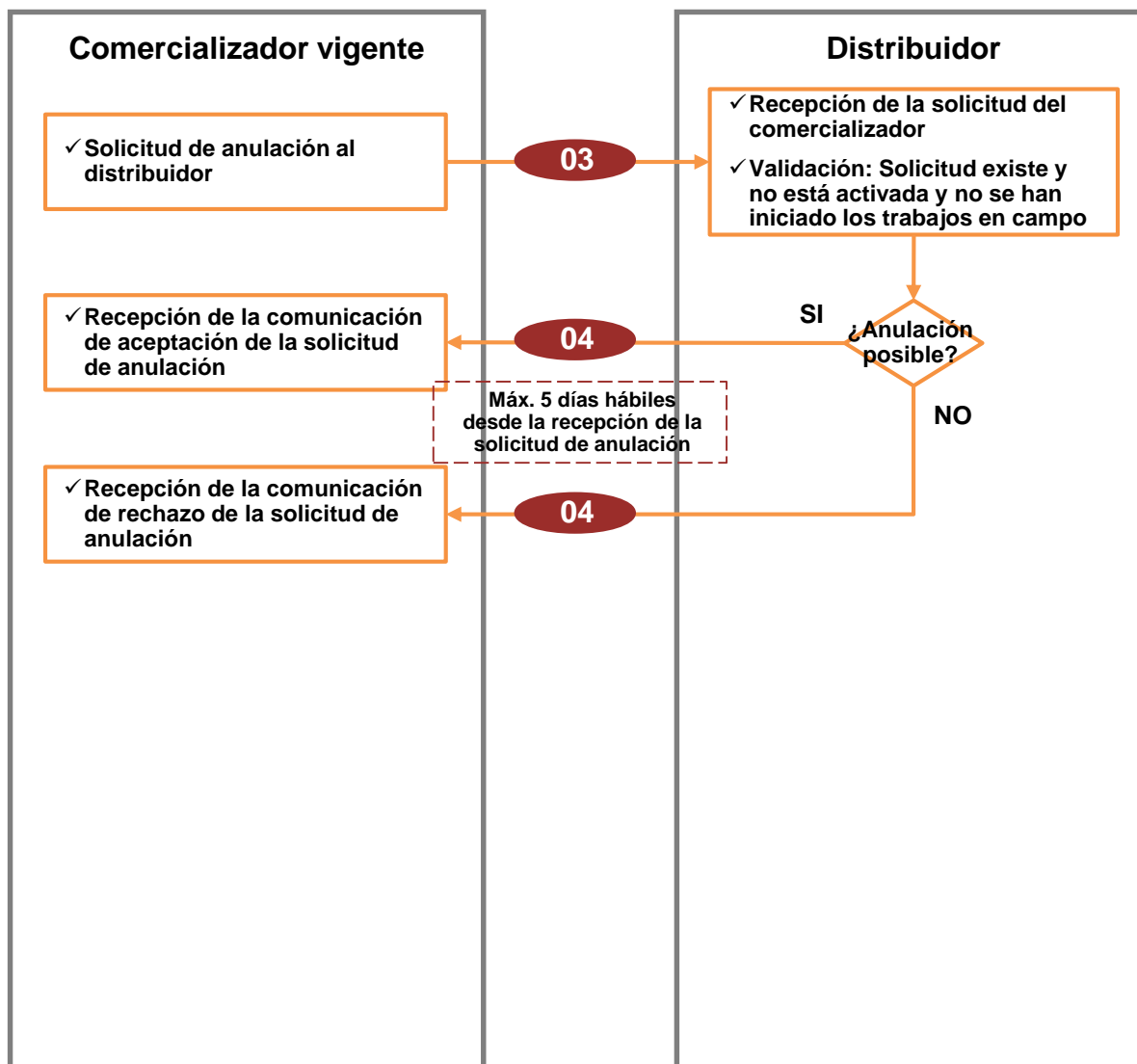
#### COR no acepta el traspaso. Baja del punto de suministro.



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

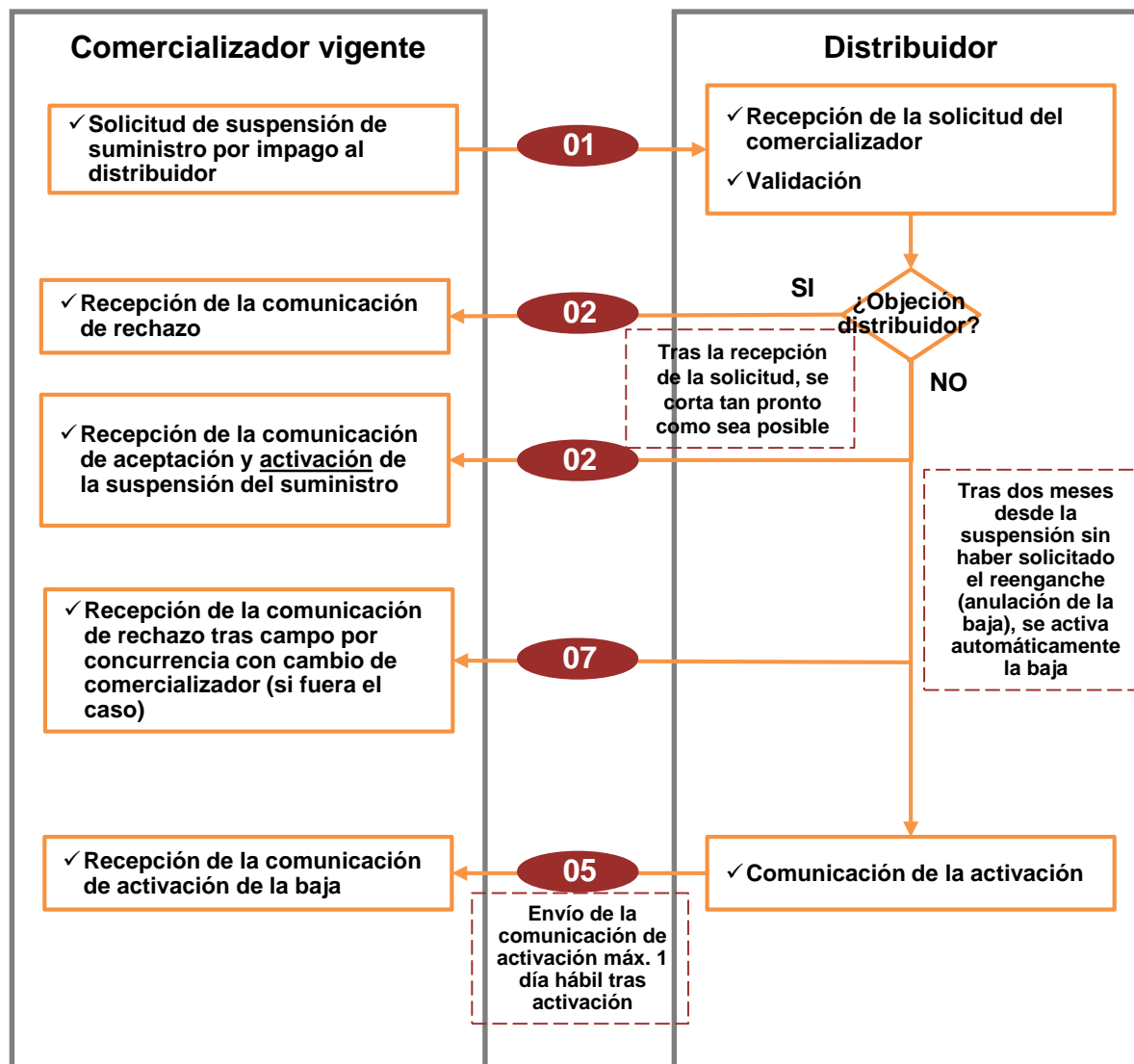
- Un mensaje de rechazo tras actuaciones en campo por concurrencia con traspaso a la COR
- Un mensaje de comunicación de activación del cambio (como comercializadora saliente)

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



# B1 – Baja o suspensión de suministro

## Motivo 03: Suspensión de suministro por impago

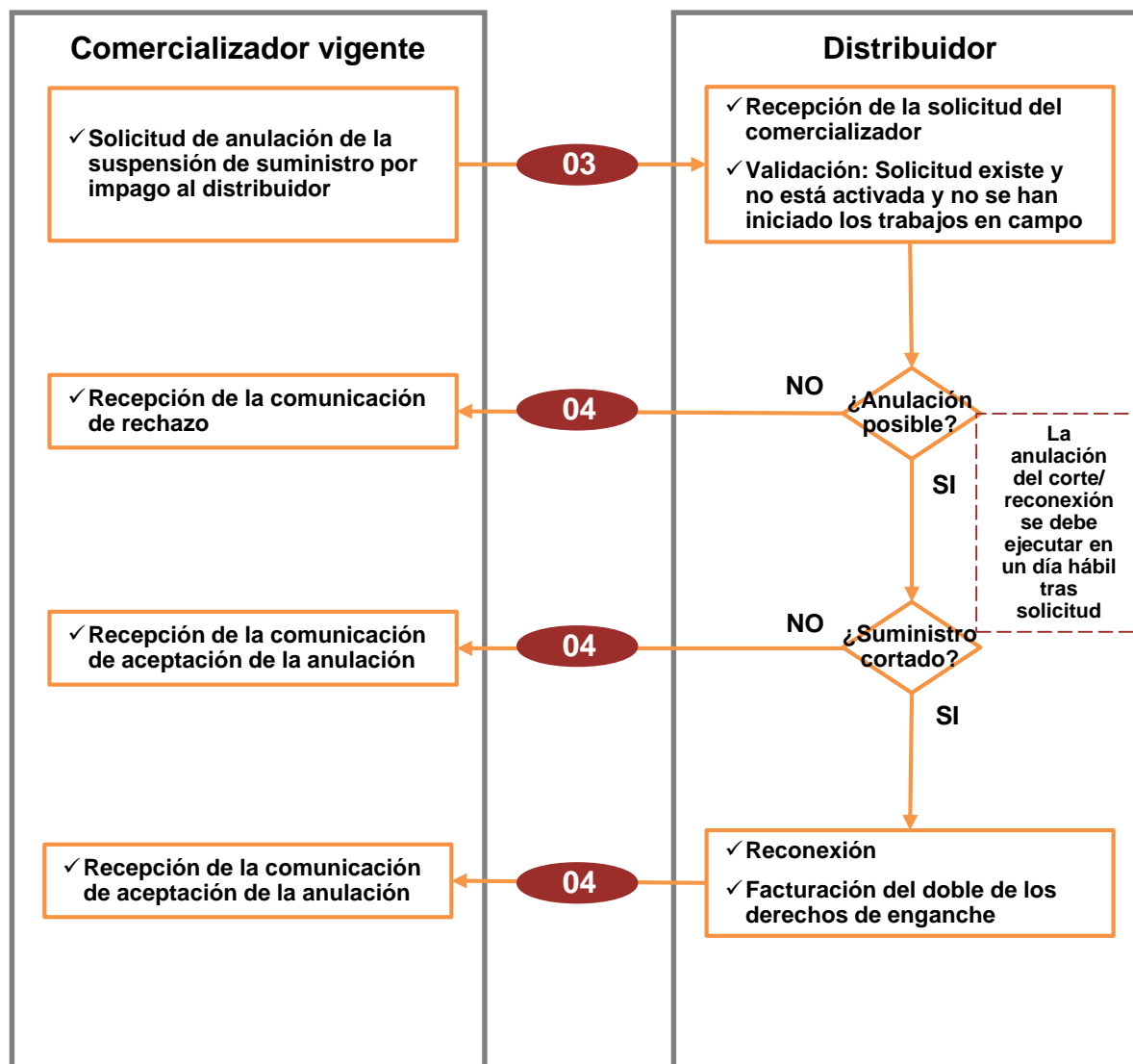




# B1 – Baja o suspensión de suministro

## Motivo 03: Suspensión de suministro por impago

### Anulación (reenganche)

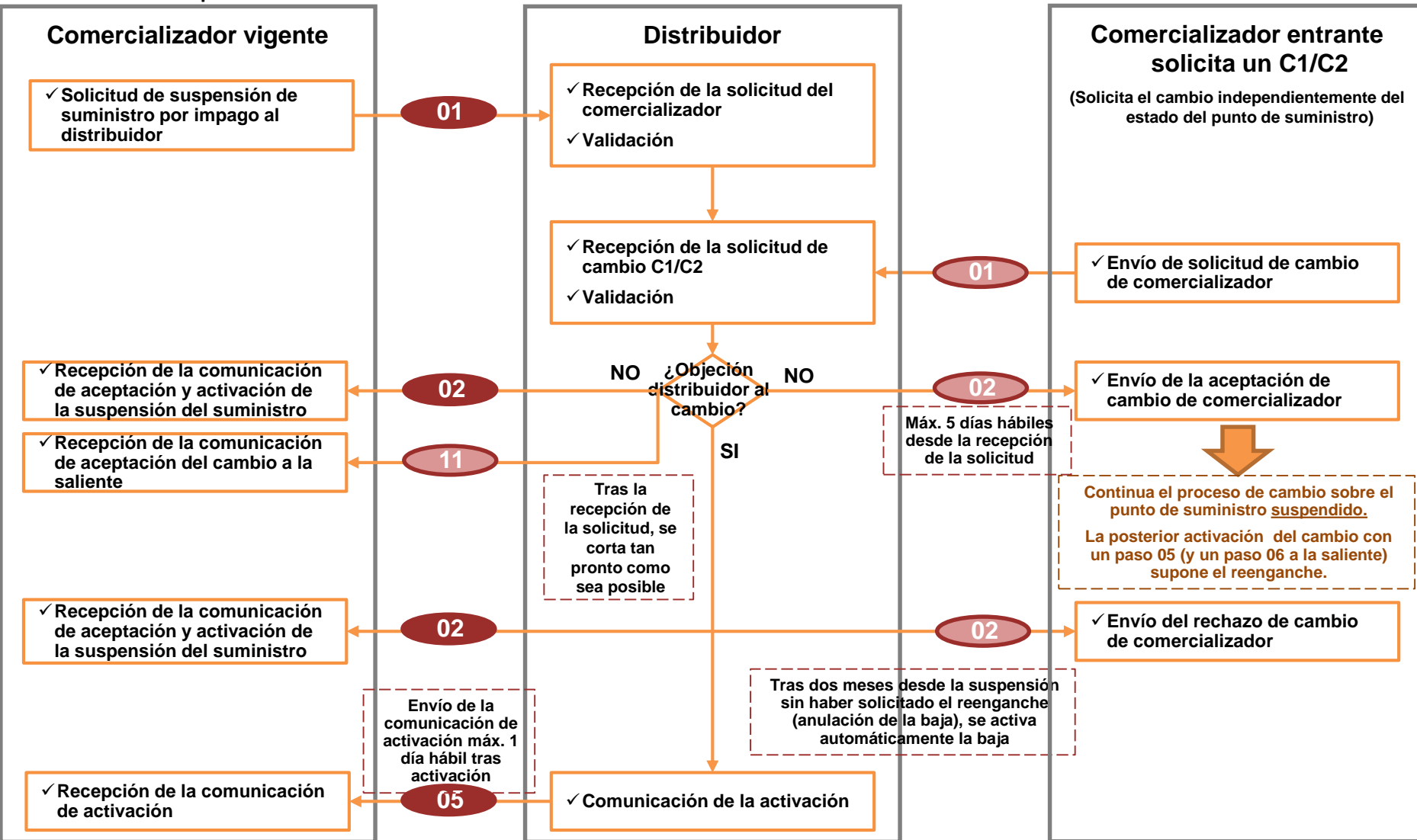


# B1 – Baja o suspensión de suministro

## Motivo 03: Suspensión de suministro por impago

### Concurrencia con Cambio de Comercializador

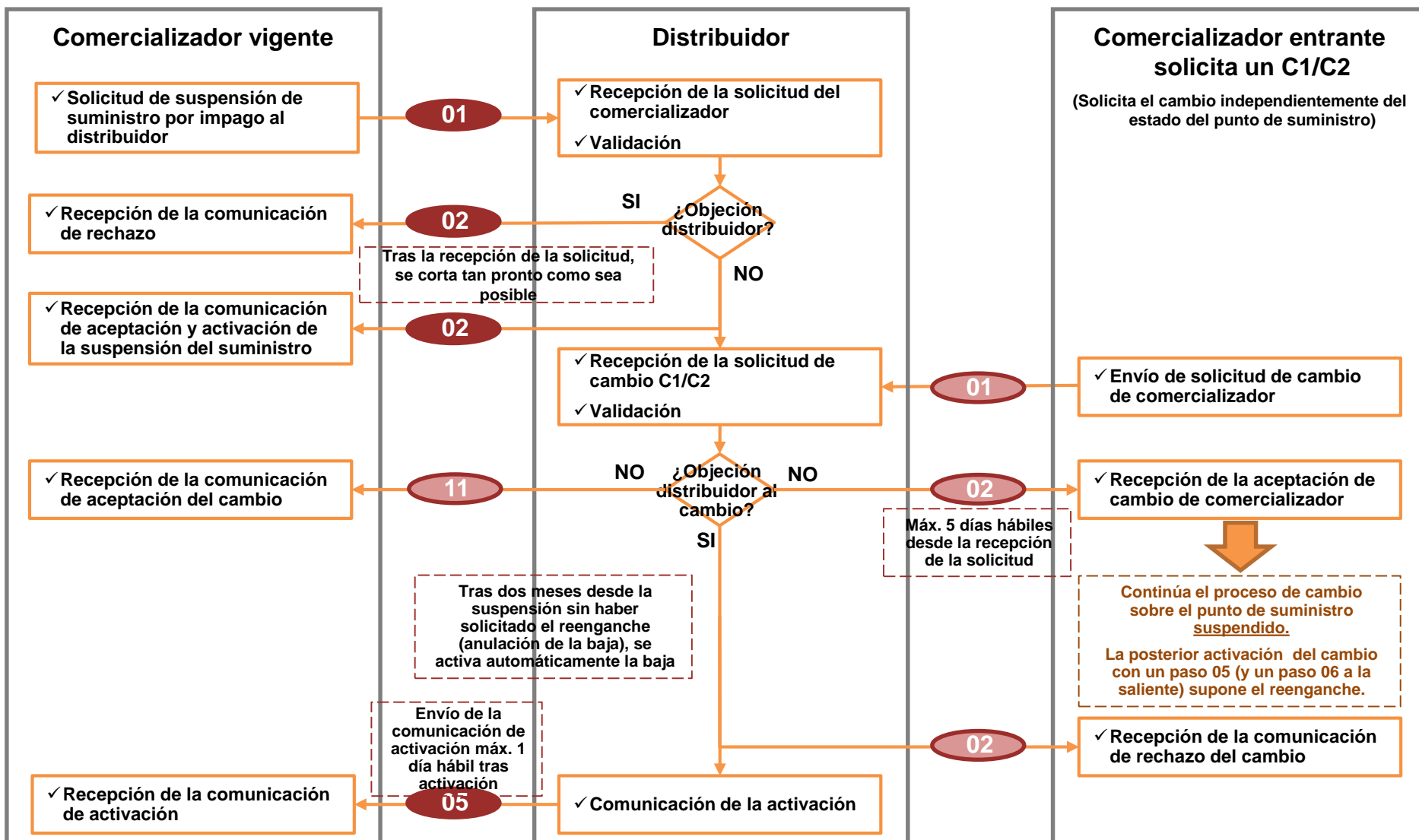
La solicitud de cambio (C1 o C2) llega después de la solicitud de suspensión pero antes de que el distribuidor envíe el mensaje de aceptación o rechazo de la solicitud de suspensión



# B1 – Baja o suspensión de suministro

## Motivo 03: Suspensión de suministro por impago

### Concurrencia con Cambio de Comercializador

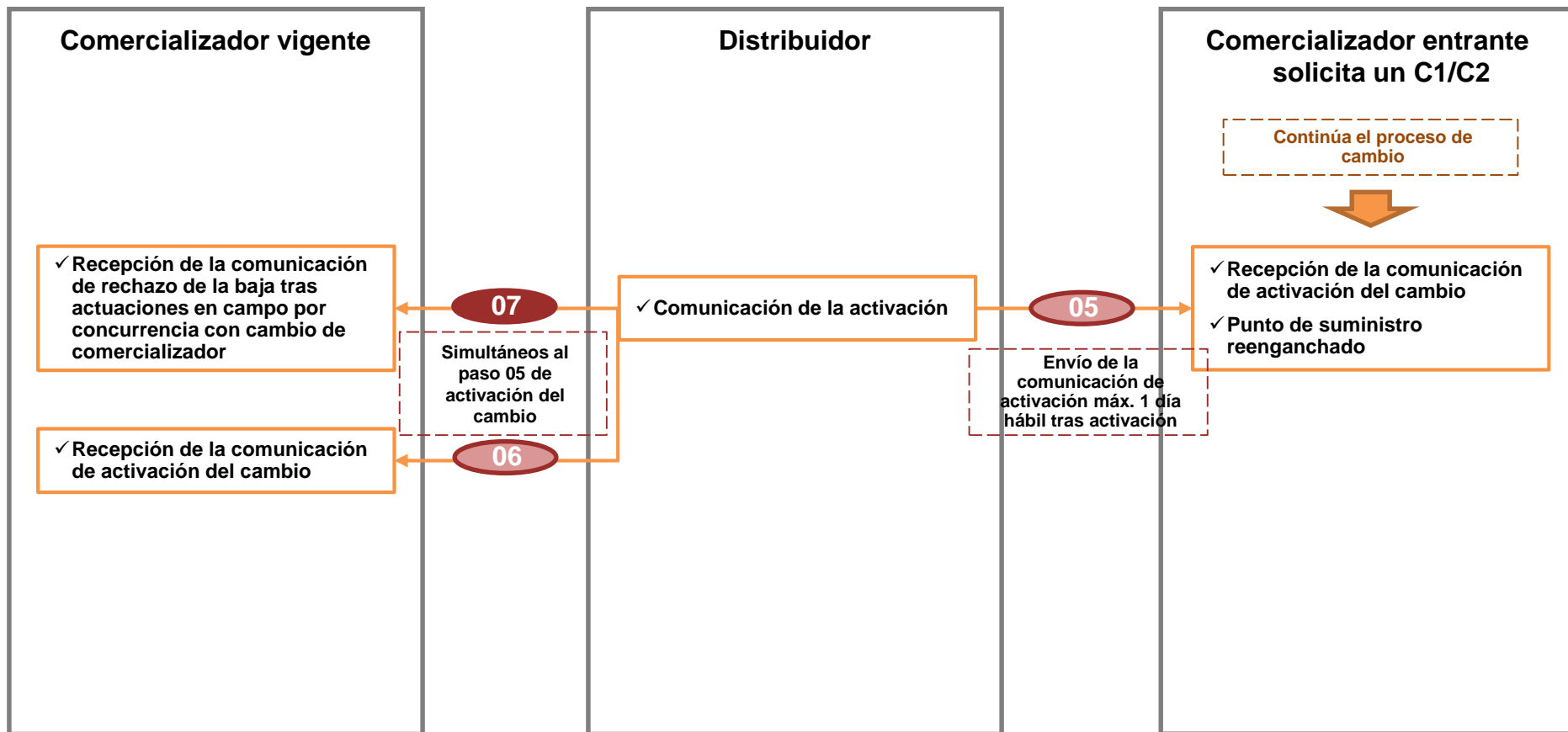


# B1 – Baja o suspensión de suministro

## Motivo 03: Suspensión de suministro por impago

### Concurrencia con Cambio de Comercializador

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



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

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

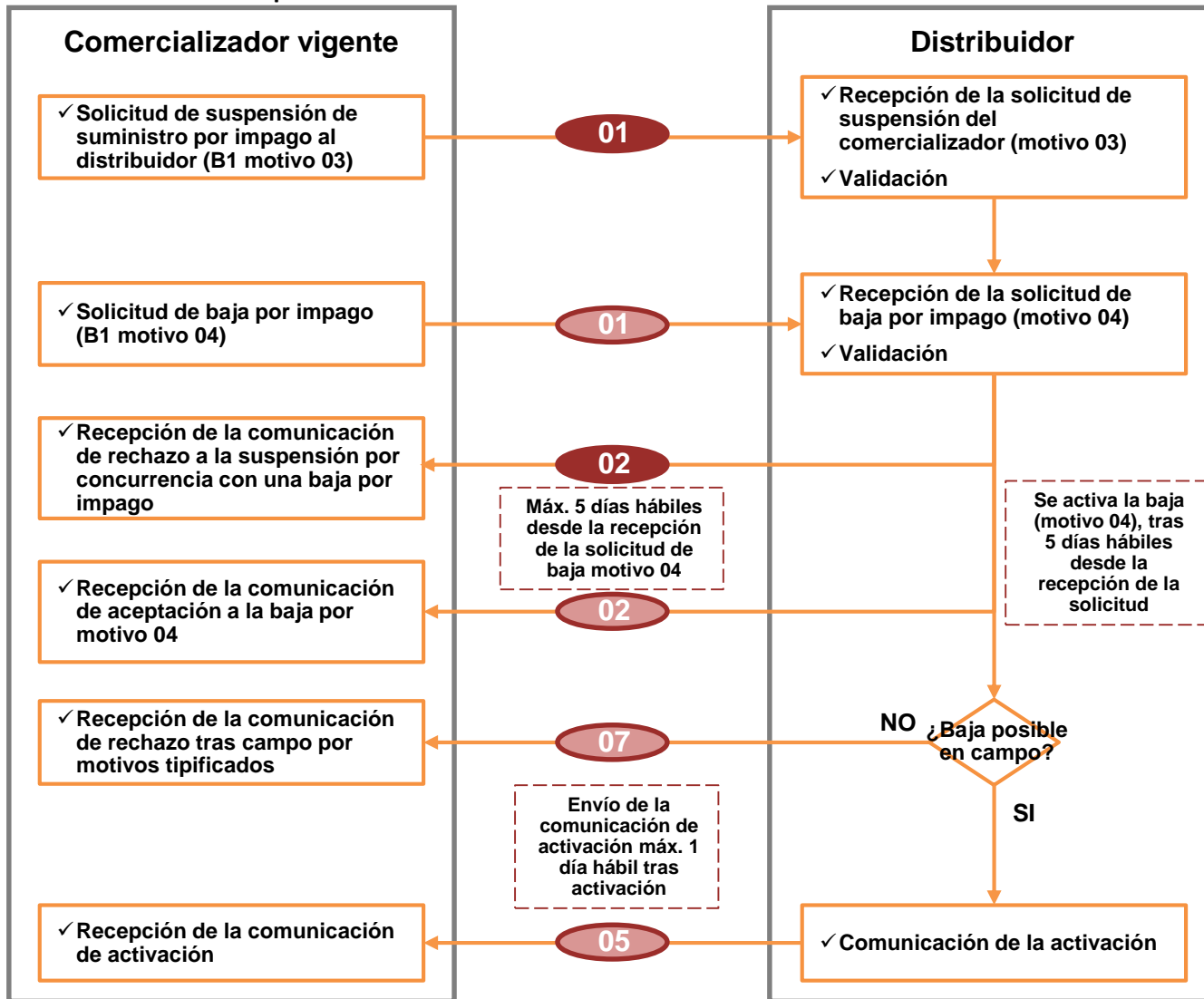
Si no se hubieran dado las condiciones necesarias para priorizar el cambio de comercializador (solicitud de cambio rechazada o cambio nunca solicitado), continuará normalmente el proceso de baja por motivo 03.

# B1 – Baja o suspensión de suministro

## Motivo 03: Suspensión de suministro por impago

### Concurrencia con Baja por impago (motivo 04)

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

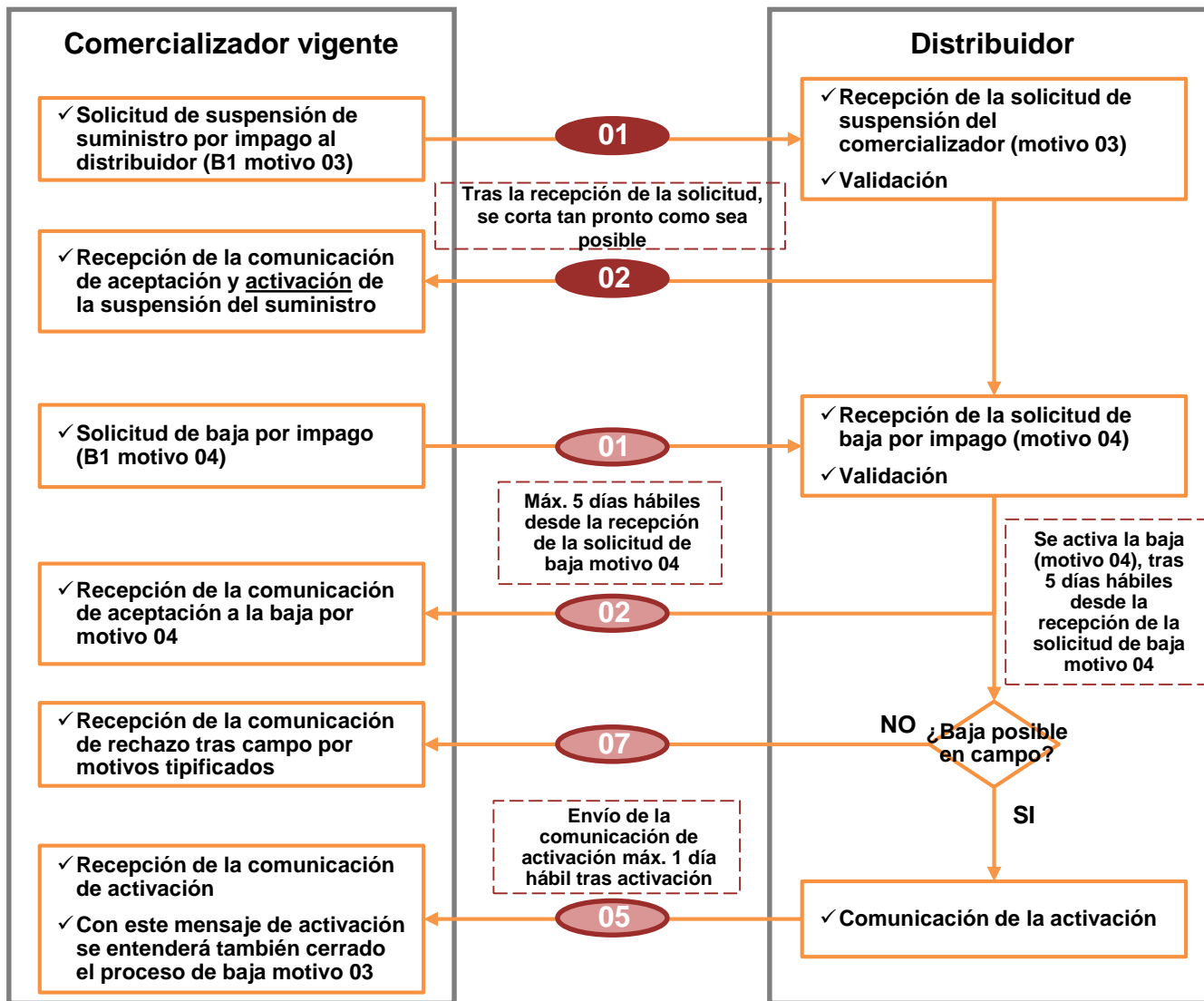


# B1 – Baja o suspensión de suministro

## Motivo 03: Suspensión de suministro por impago

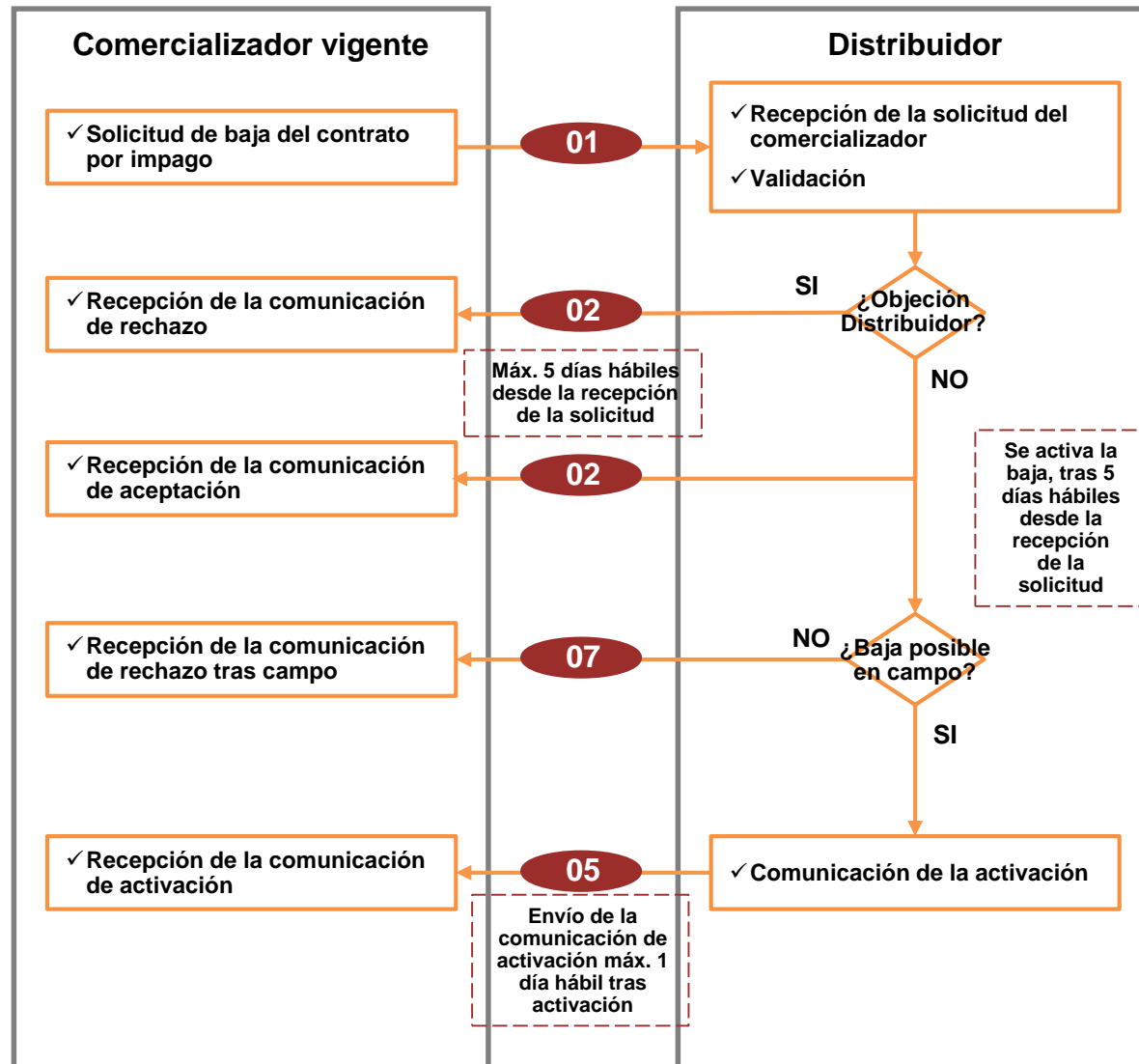
### Concurrencia con Baja por impago (motivo 04)

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



# B1 – Baja o suspensión de suministro

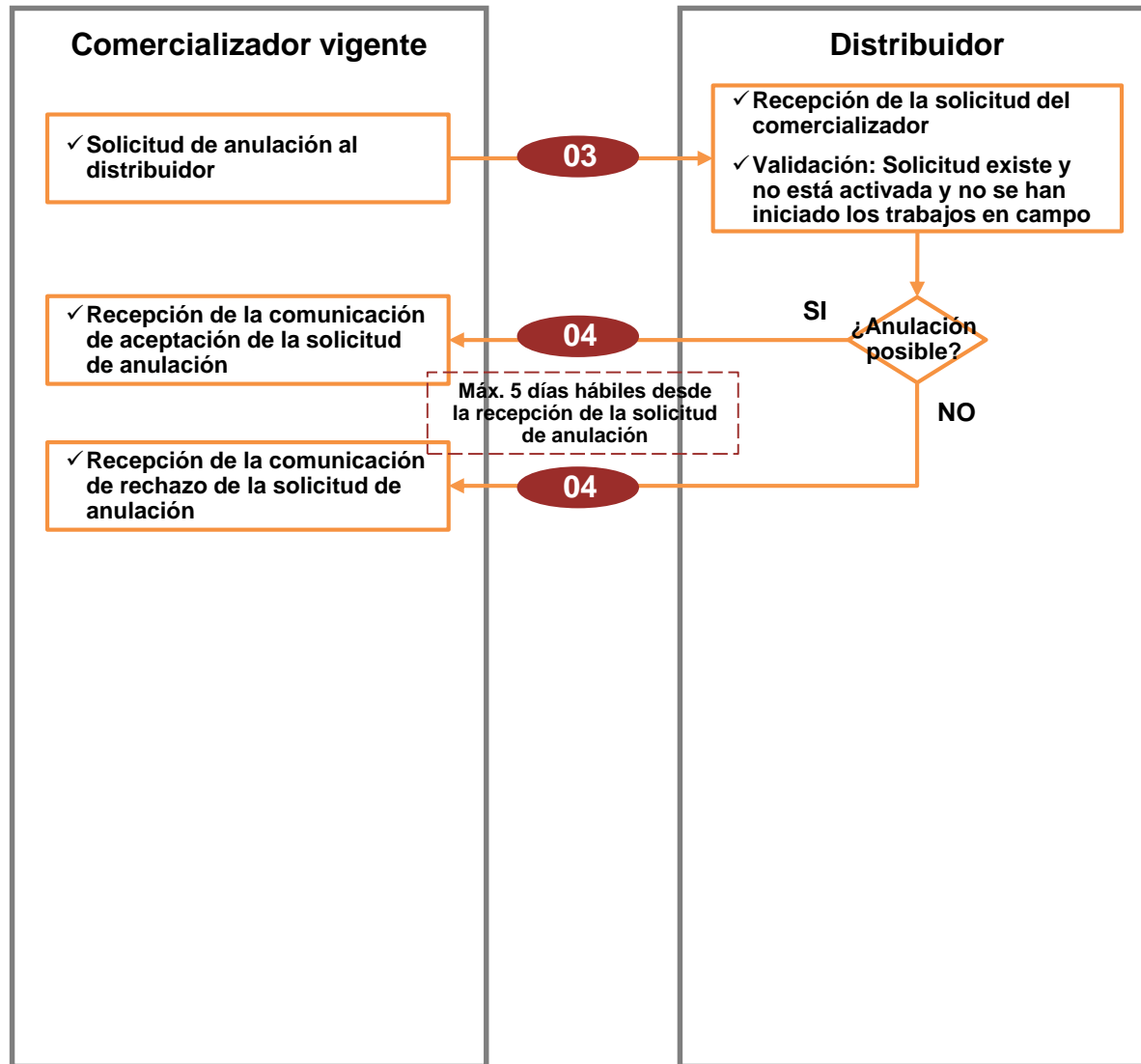
## Motivo 04: Impago



# B1 – Baja o suspensión de suministro

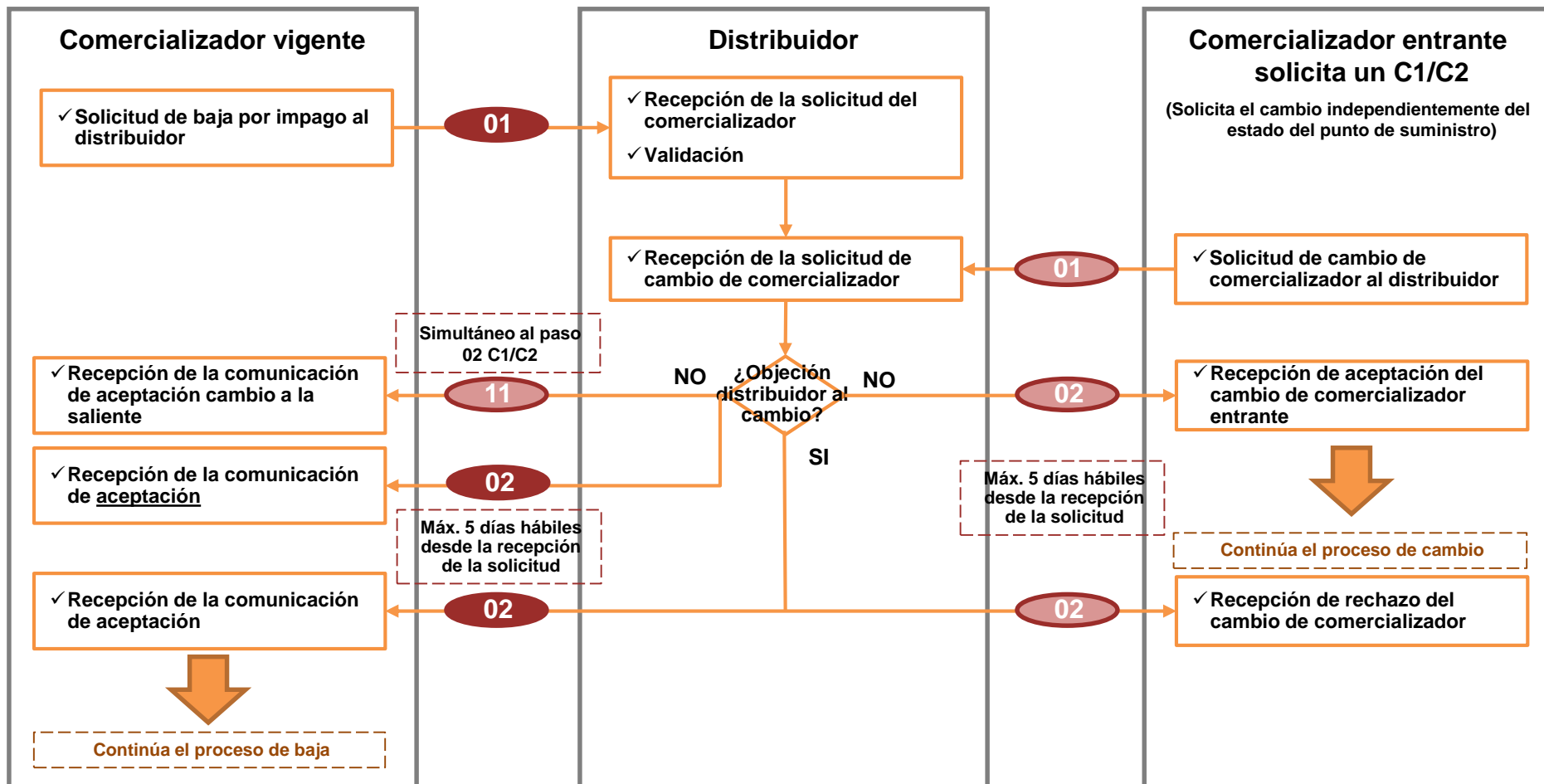
## Motivo 04: Impago

### Anulación





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



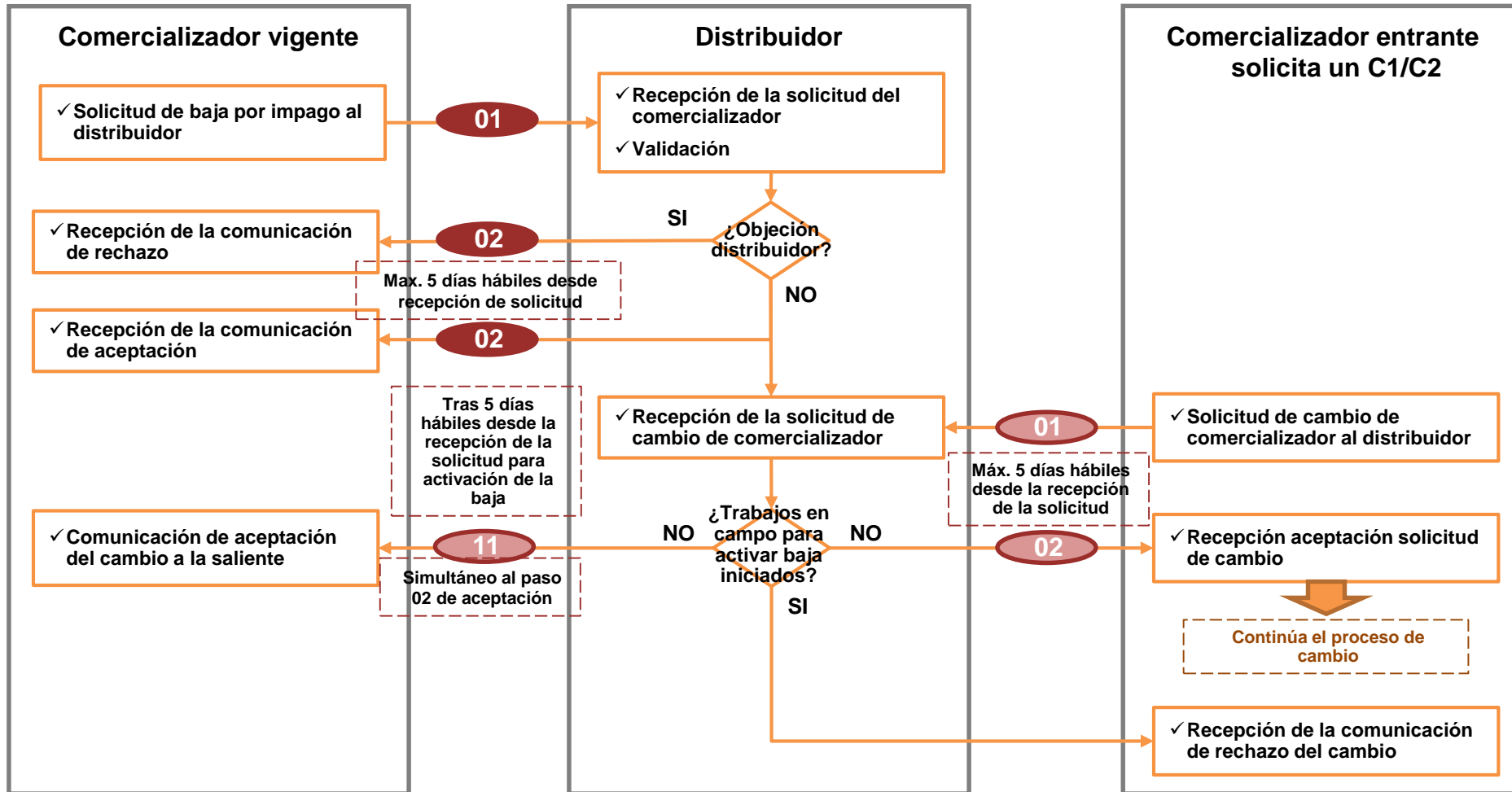
Si no hay objeción al cambio:

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

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

## Concurrencia con Cambio de Comercializador

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



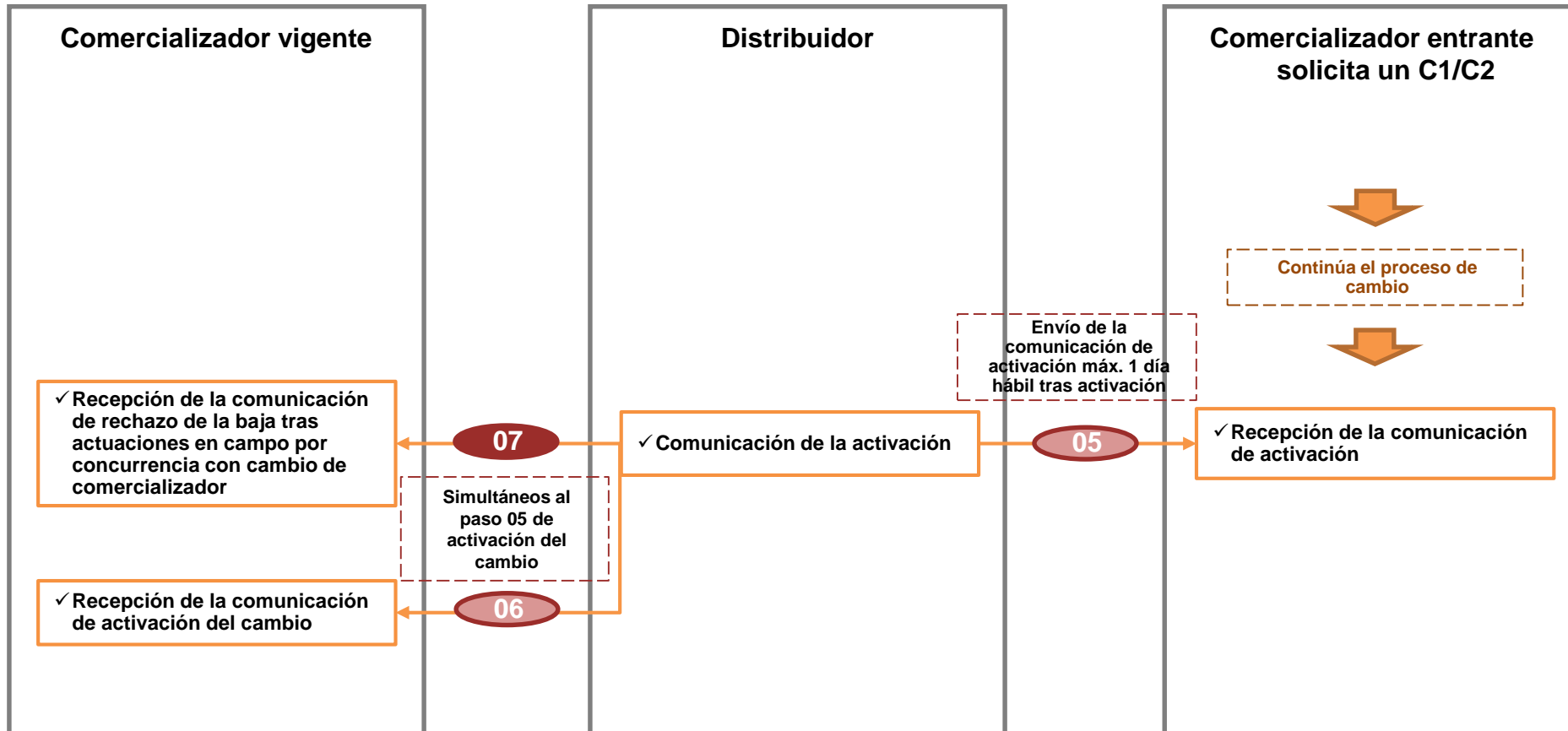
Si la solicitud de cambio llega antes de que se inicien los trabajos en campo para activar la baja,

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

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

## Concurrencia con Cambio de Comercializador

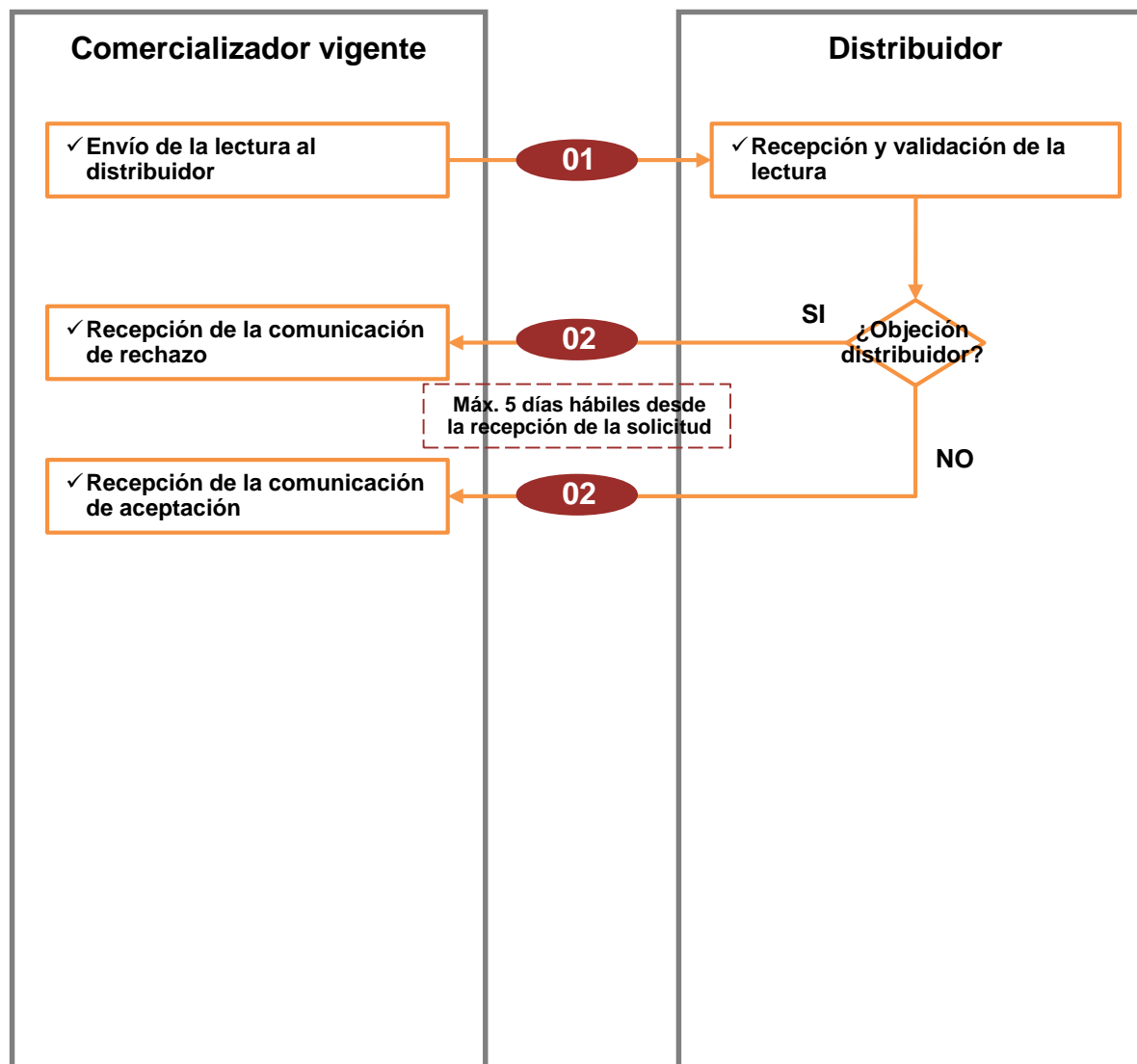
Cierre de la baja y del cambio de comercializador cuando se dan las condiciones necesarias para priorizar y activar el cambio de comercializador

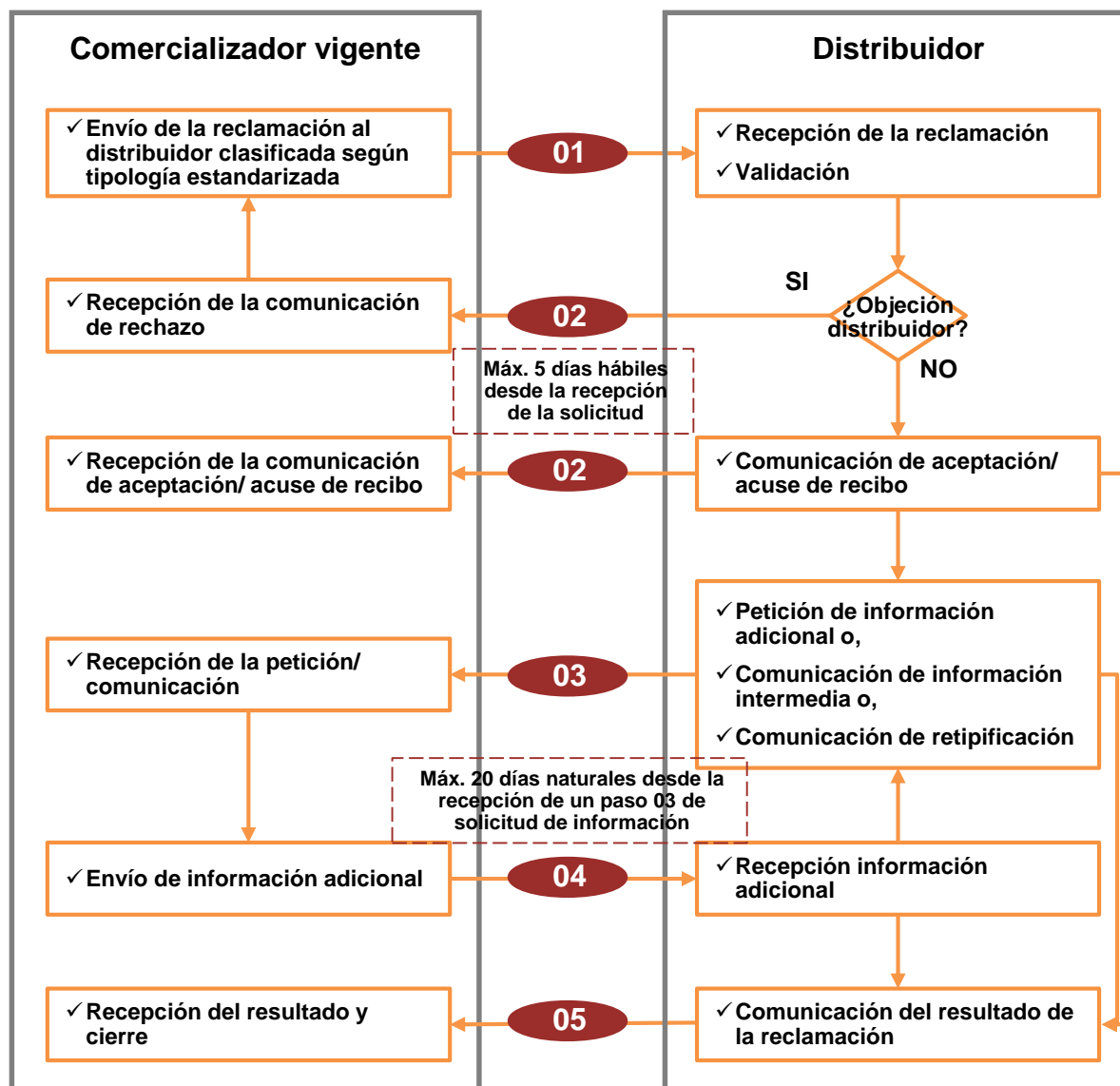


Si se hubieran dado las condiciones necesarias para priorizar el cambio de comercializador, simultáneamente al mensaje de activación al comercializador entrante, se enviarán a la comercializadora saliente:

- 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.





## ➤ PROCESOS UNIDIRECCIONALES

