



CNMC COMISIÓN NACIONAL DE LOS
MERCADOS Y LA COMPETENCIA

**Flujogramas de los formatos de los ficheros de
intercambio de comunicación entre
comercializadores y distribuidores
Sector Eléctrico - Versión 2.0**

Dirección de Energía

17 de diciembre de 2019

Versión Flujogramas	Fecha Publicación	Observaciones	Fecha Implantación
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
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
CNMC 2.0	17/12/2019	Versión aprobada por Resolución de la CNMC el 17.12.2019 y publicada en BOE el 28.12.2019	07/09/2020

- Documento que recoge los flujogramas del sector eléctrico contenidos en la versión 2.0 de formatos de ficheros de intercambio de información entre comercializadores y distribuidores de electricidad y aprobados por Resolución de la CNMC.
- 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 vigor¹ 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.
- Este documento está sujeto a revisiones y modificaciones para adaptar estos flujogramas a novedades regulatorios o mejoras operativas que se detecten.

¹ 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
- E1 – Desistimiento
- T1 – Traspaso de un punto de suministro al COR
- P0 – Solicitud de información de un punto de suministro previo a la contratación
- D1 – Notificación de cambios

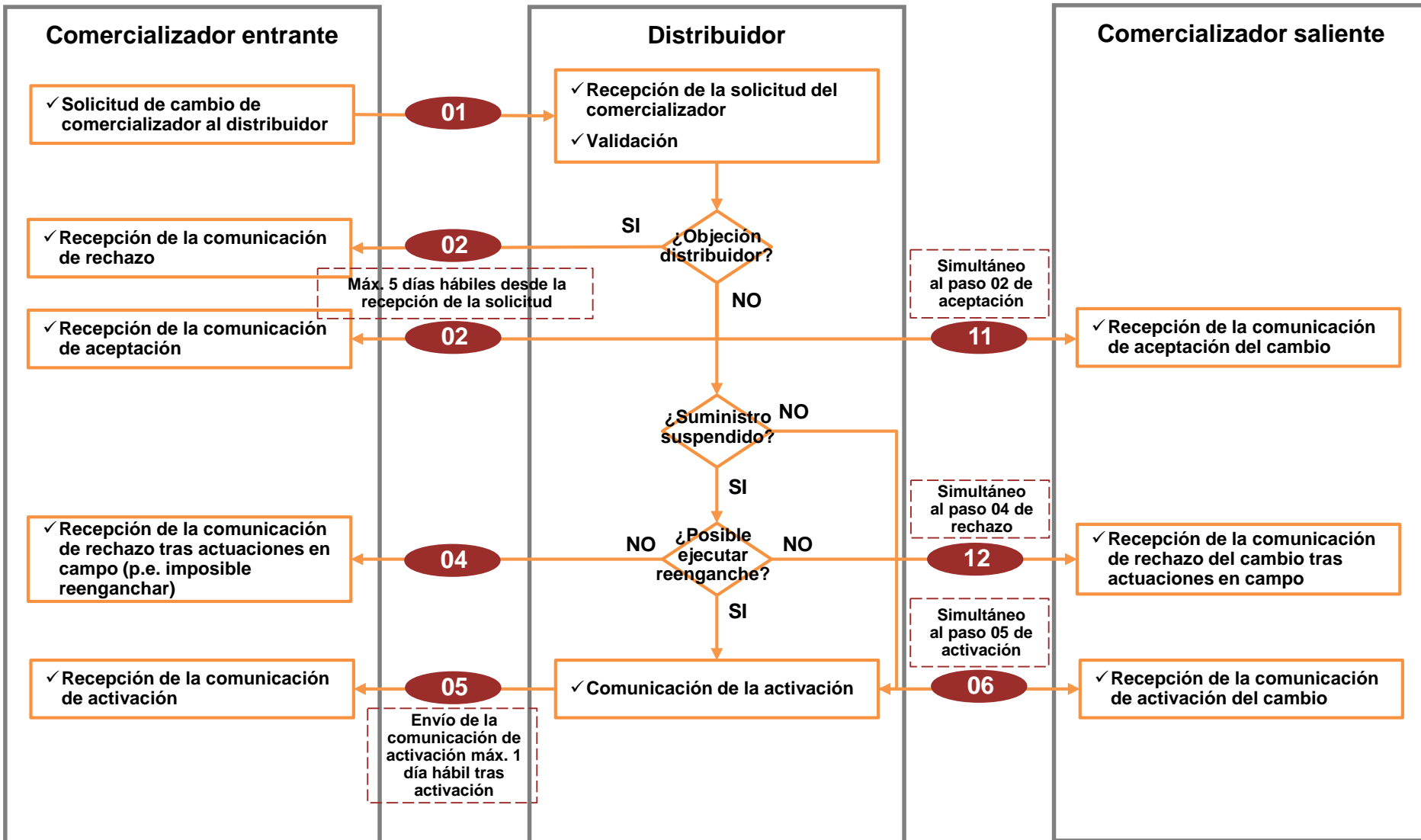
En el sector eléctrico, existen los siguientes procesos operativos estandarizados.

➤ Procesos unidireccionales. Los inicia el agente distribuidor:

- F1 – Facturación
- Q1 – Saldos y lecturas
- B2 – Notificación baja del contrato de acceso

➤ 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

✓ Envío de contestación a incidencia previamente abierta

✓ 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?

SI NO

¿Necesarias actuaciones en campo?

SI NO

✓ Realización de actuaciones en equipos de medida

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

¿Motivo rechazo?

SI NO

¿Incidencias en campo?

SI NO

✓ 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

13

04

05

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

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 de la solicitud del comercializador
✓ Validación: Solicitud existe y no está activada y no se han iniciado los trabajos en campo

SI
¿Anulación posible?

NO

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

Comercializador saliente

✓ Recepción de la anulación del cambio de comercializador

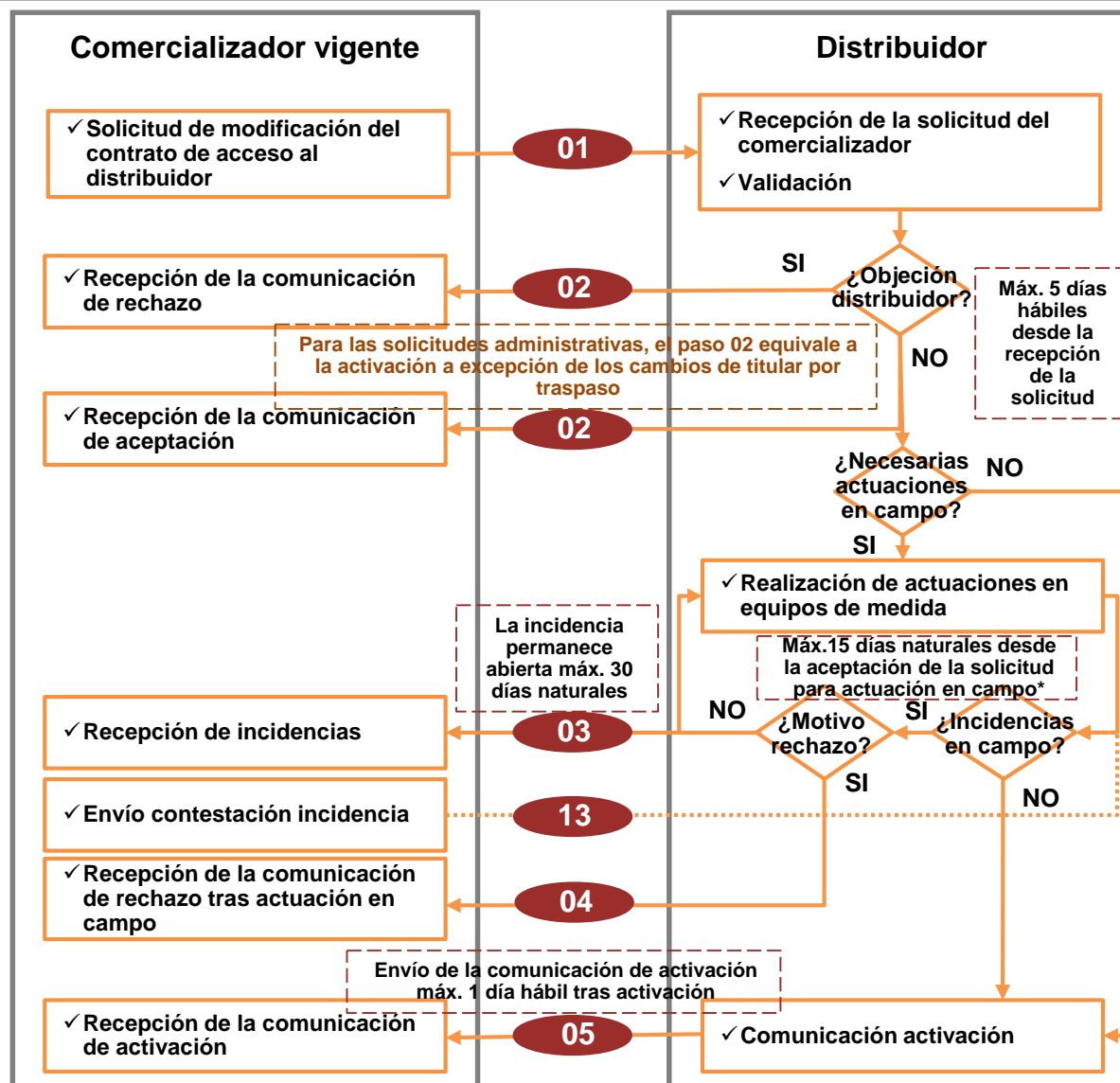
08

09

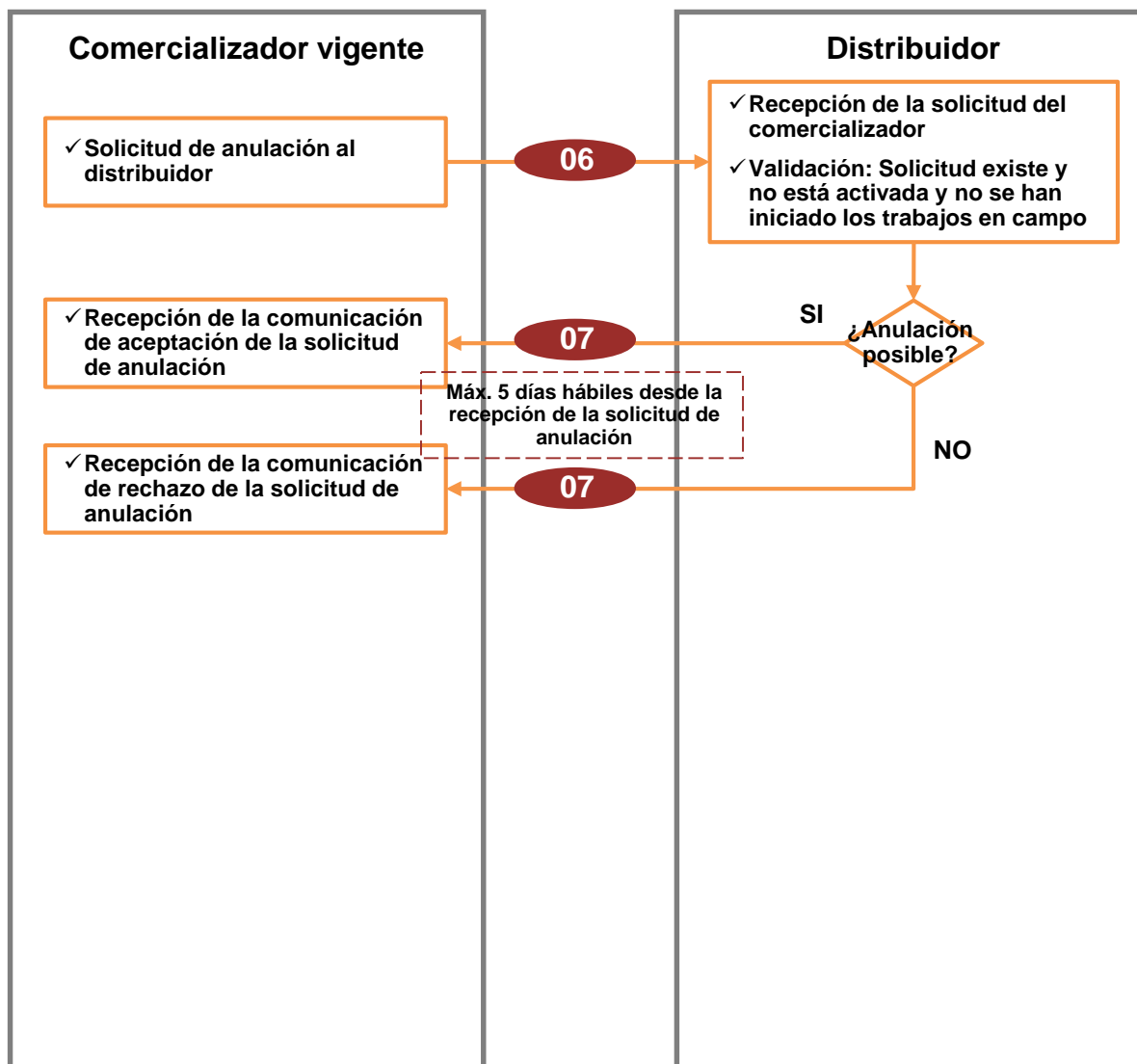
09

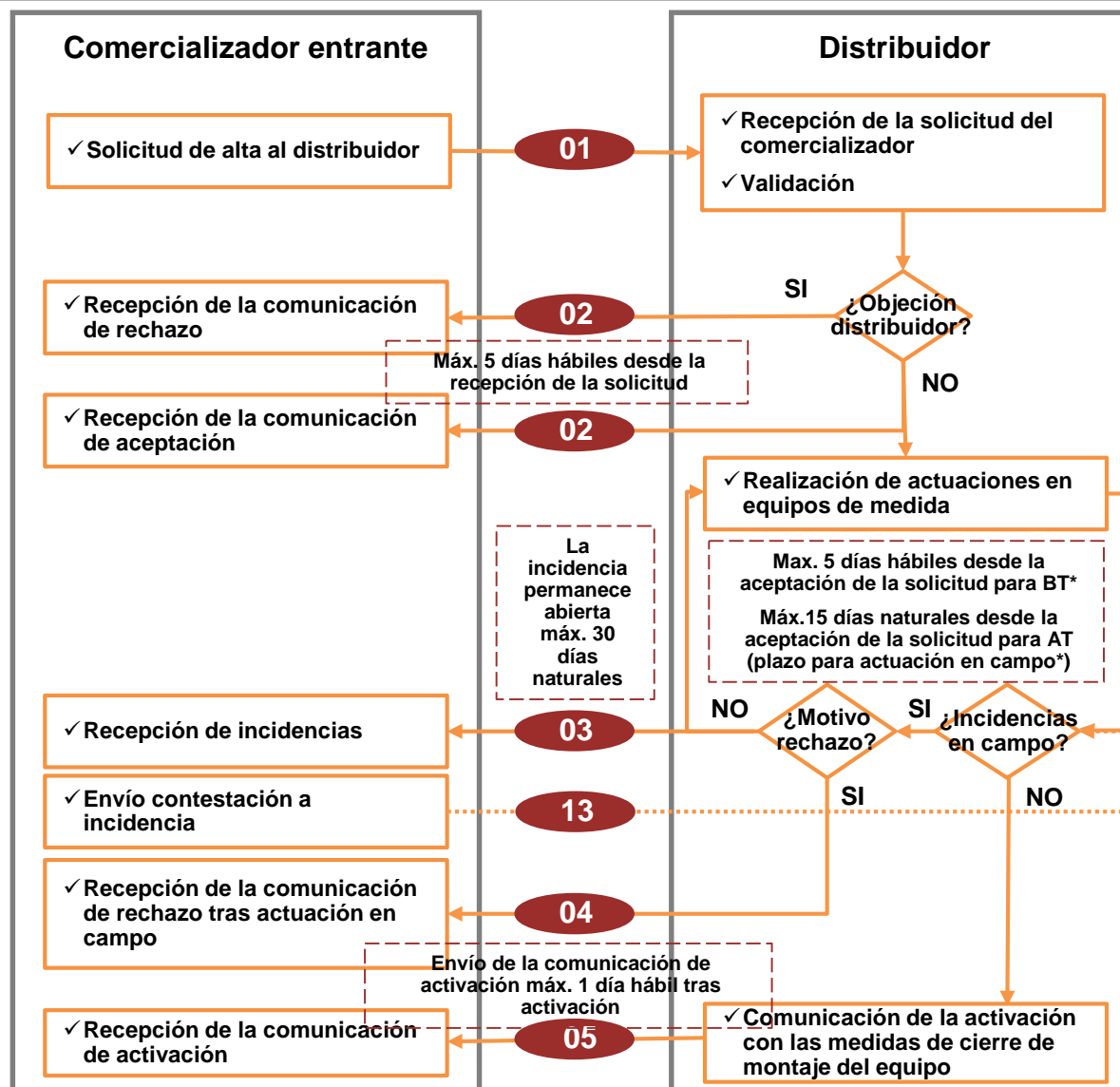
Simultáneo al paso 09 de aceptación

10

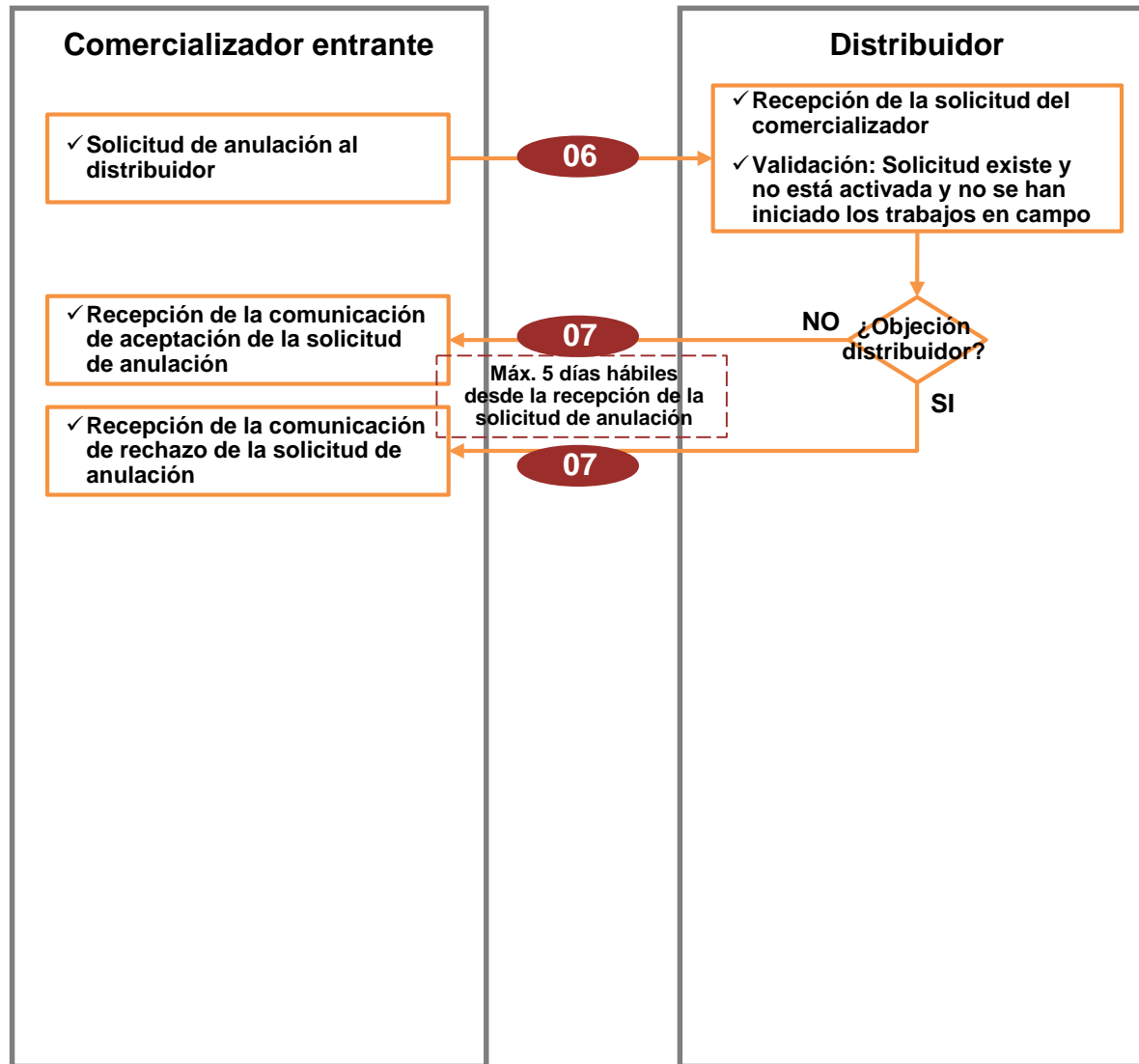


*Excepto si se abre una incidencia. En ese caso, primará el deseo del consumidor a extender el periodo de los trabajos en campo para solucionar una incidencia y evitar el rechazo. La incidencia se podrá subsanar en un periodo máximo de 30 días naturales. De lo contrario, se rechazará.



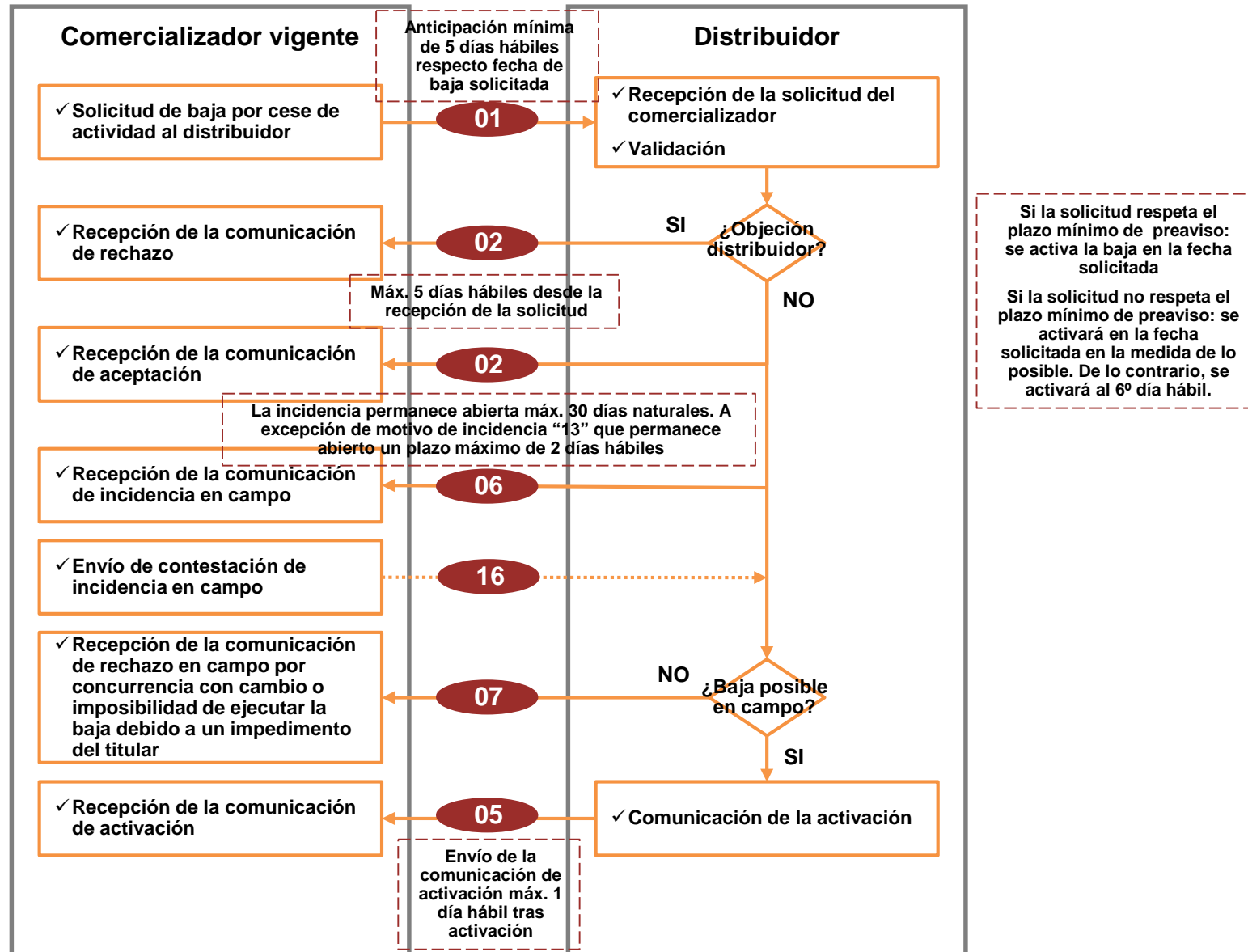


*Excepto si se abre una incidencia. En ese caso, primará el deseo del consumidor a extender el periodo de los trabajos en campo para solucionar una incidencia y evitar el rechazo. La incidencia se podrá subsanar en un periodo máximo de 30 días naturales. De lo contrario, se rechazará.



B1 – Baja o suspensión de suministro

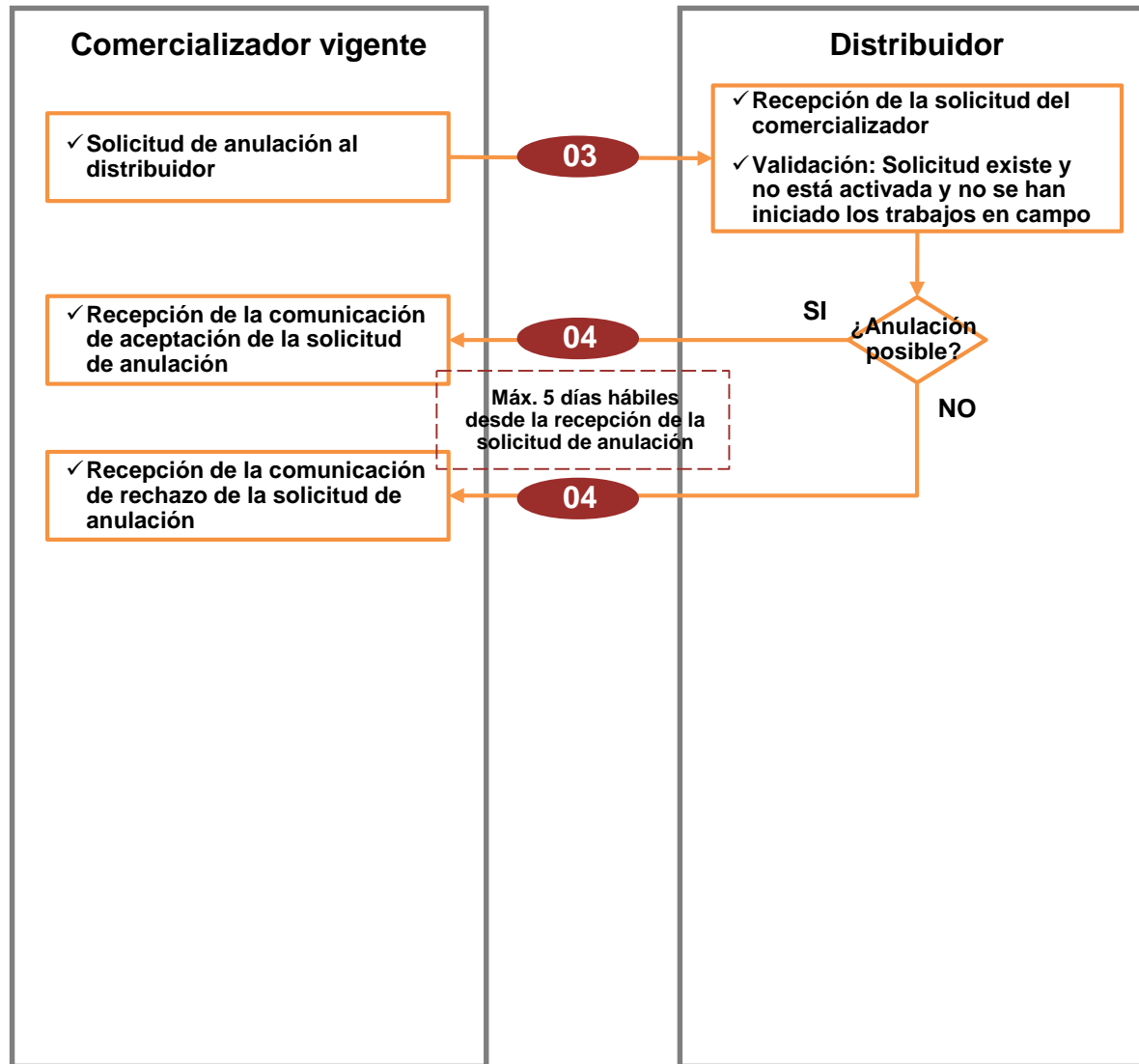
Motivo 01: Cese actividad



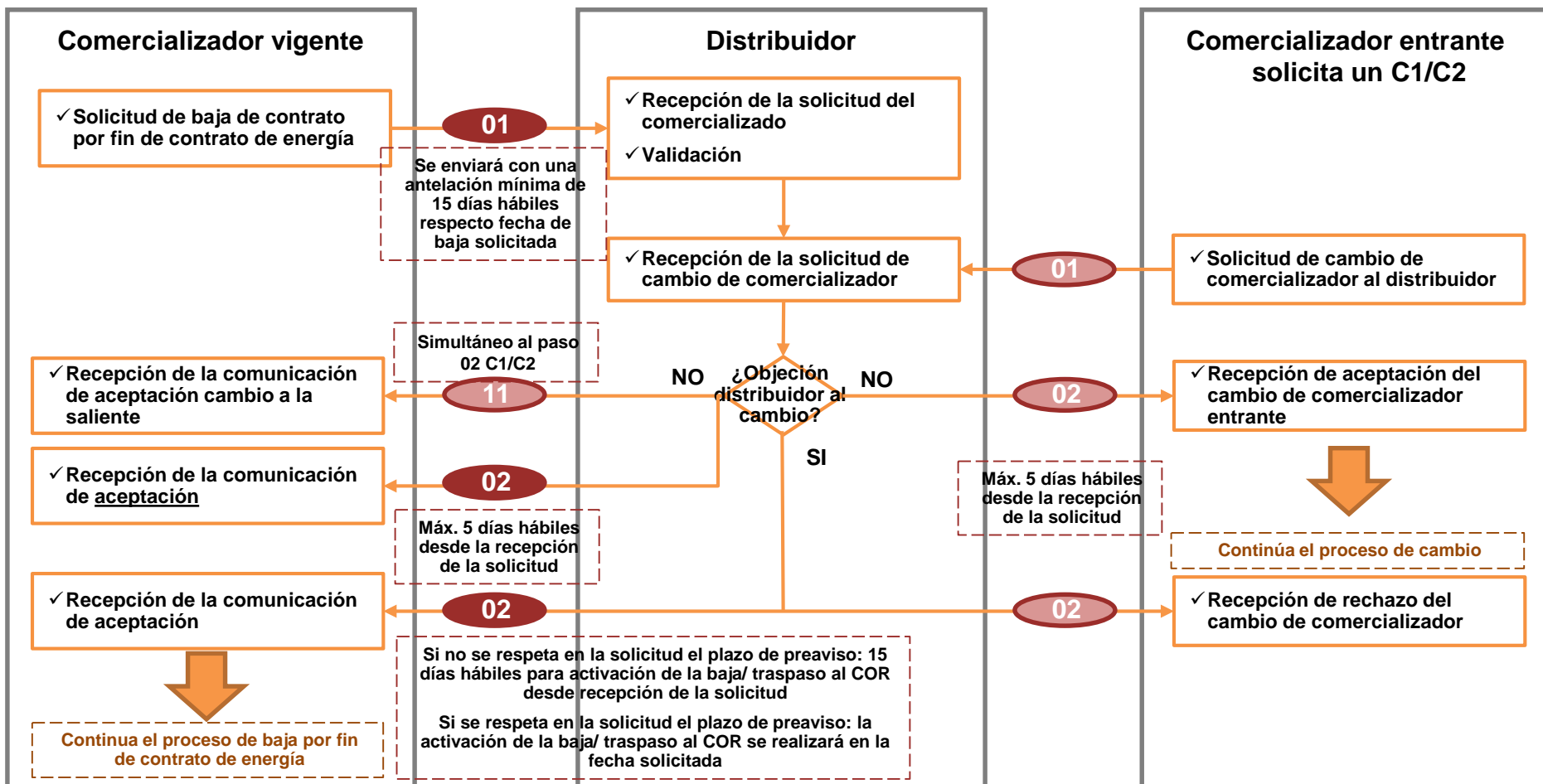
B1 – Baja o suspensión de suministro

Motivo 01: Cese actividad

Anulación



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



Si no hay objeción al cambio:

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

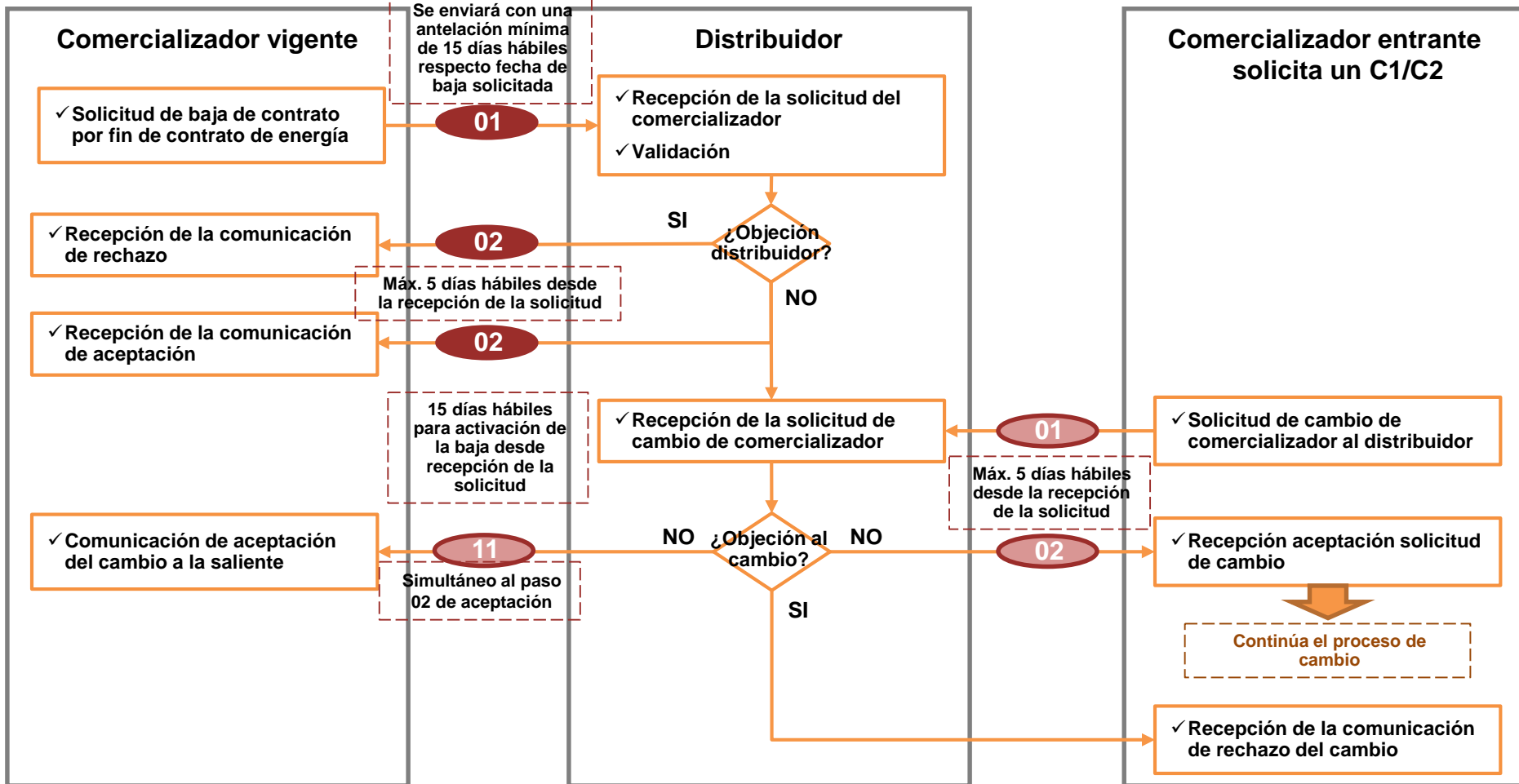
Si hay objeción al cambio, la solicitud de cambio se rechazará y continuará normalmente el proceso de baja por fin de contrato, activando finalmente un traspaso a la COR.

B1 – Baja o suspensión de suministro

Motivo 02: Fin de contrato de energía

Siempre espera un cambio de comercializador / COR

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

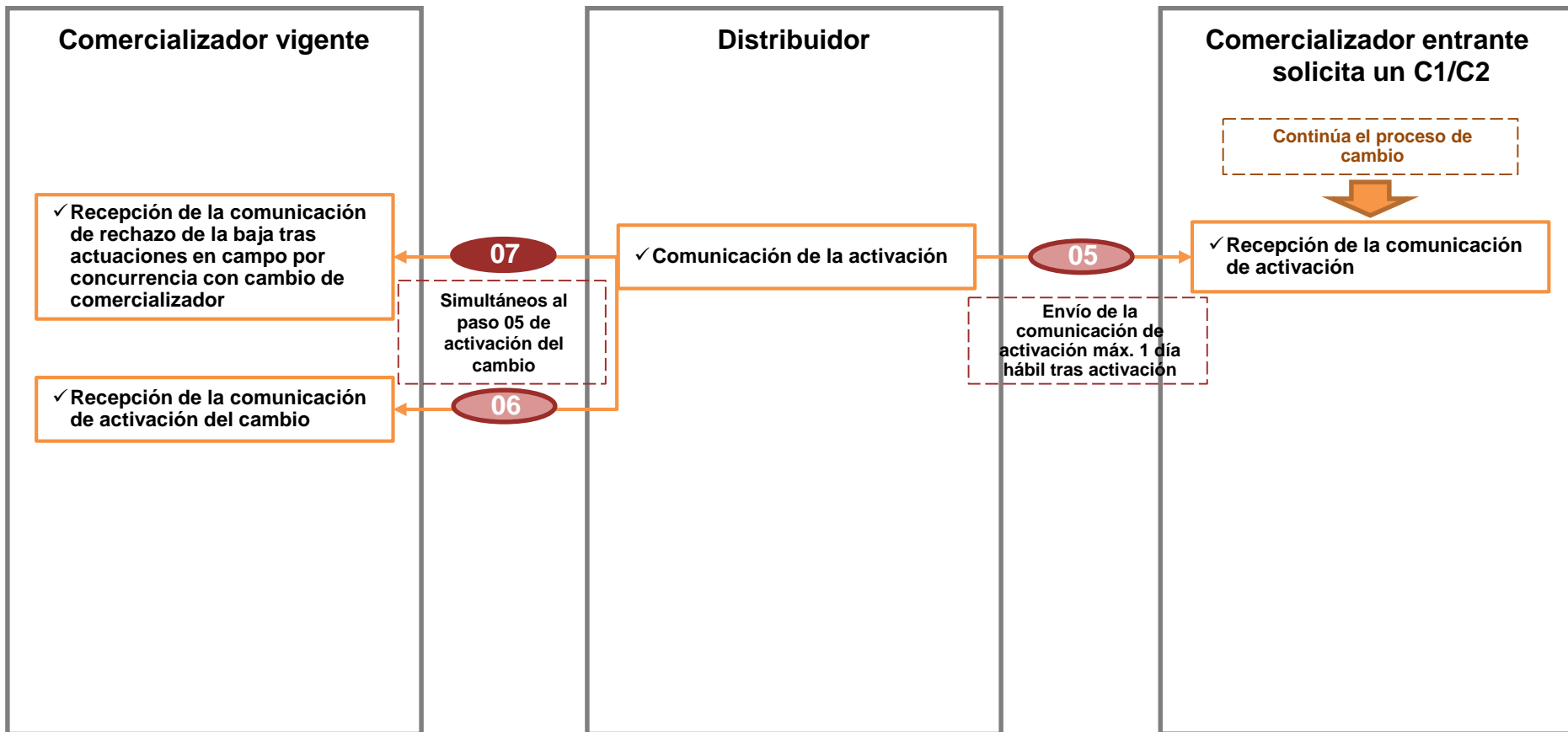


Si no hay objeción al cambio:

- 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

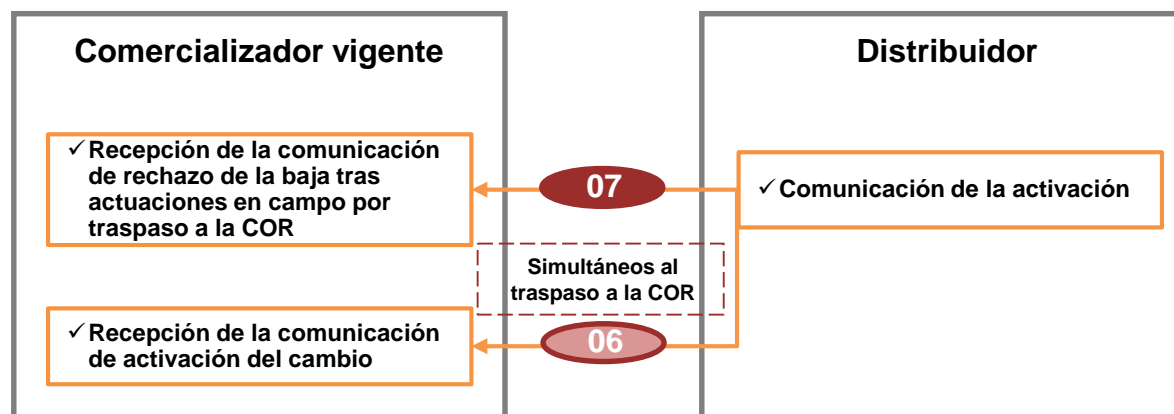


Si se hubieran dado las condiciones necesarias para activar el cambio de comercializador, simultáneamente al mensaje de activación del cambio al comercializador entrante, se enviarán a la comercializadora saliente:

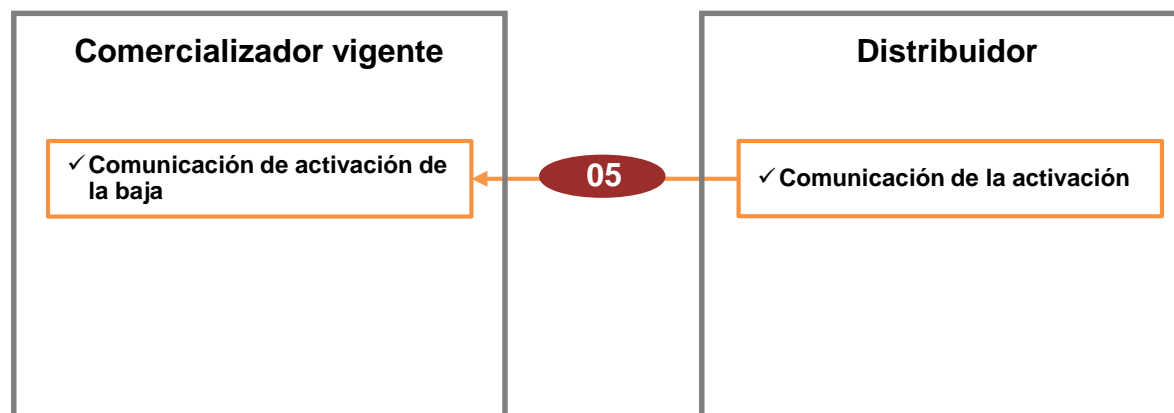
- Un mensaje de rechazo tras actuaciones en campo por concurrencia con cambio de comercializador al proceso de baja.
- Un mensaje de comunicación de activación del cambio (como comercializadora saliente)

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:

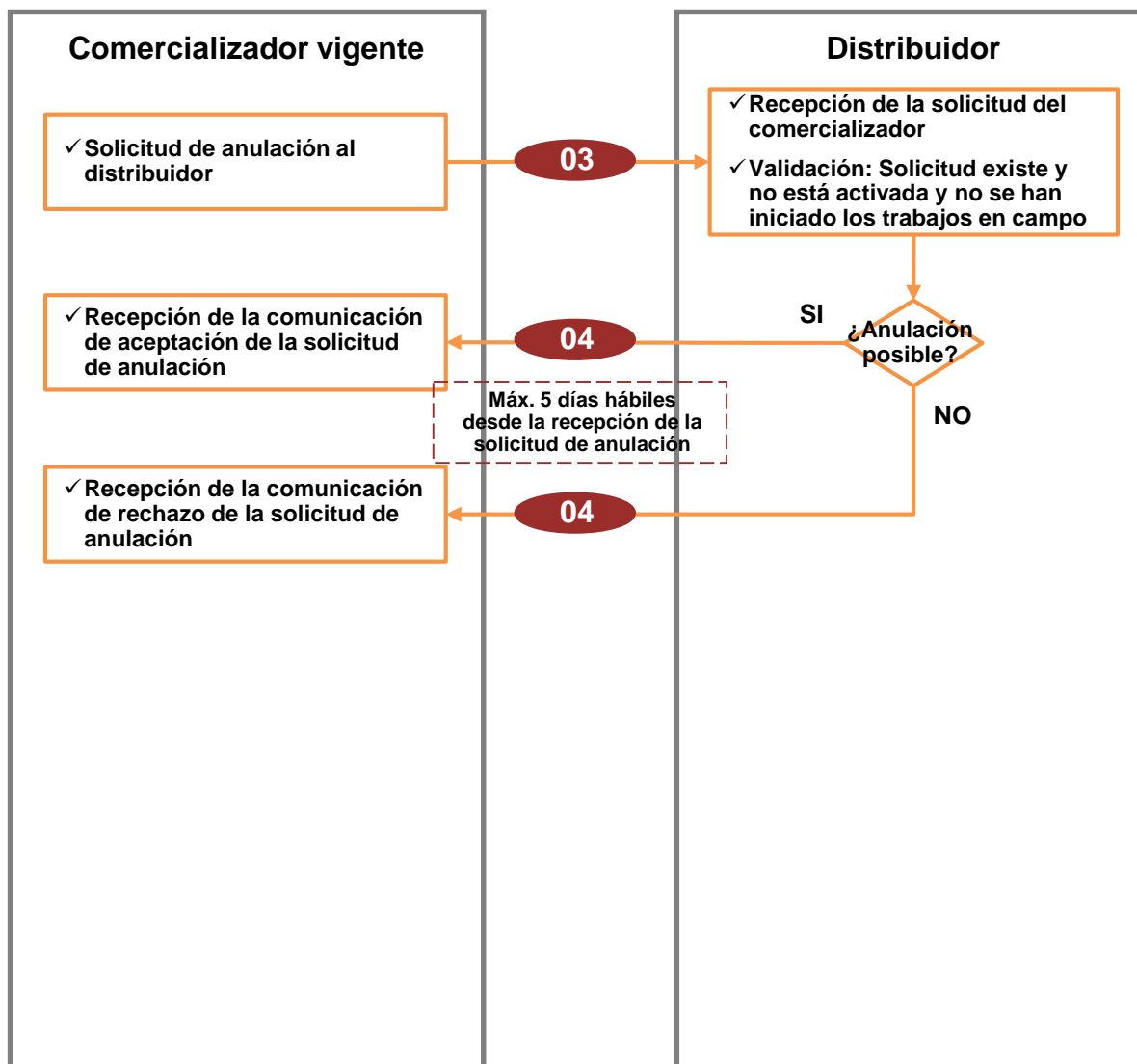
- Un mensaje de rechazo tras actuaciones en campo por concurrencia con traspaso a la COR
- Un mensaje de comunicación de activación del cambio (como comercializadora saliente)

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

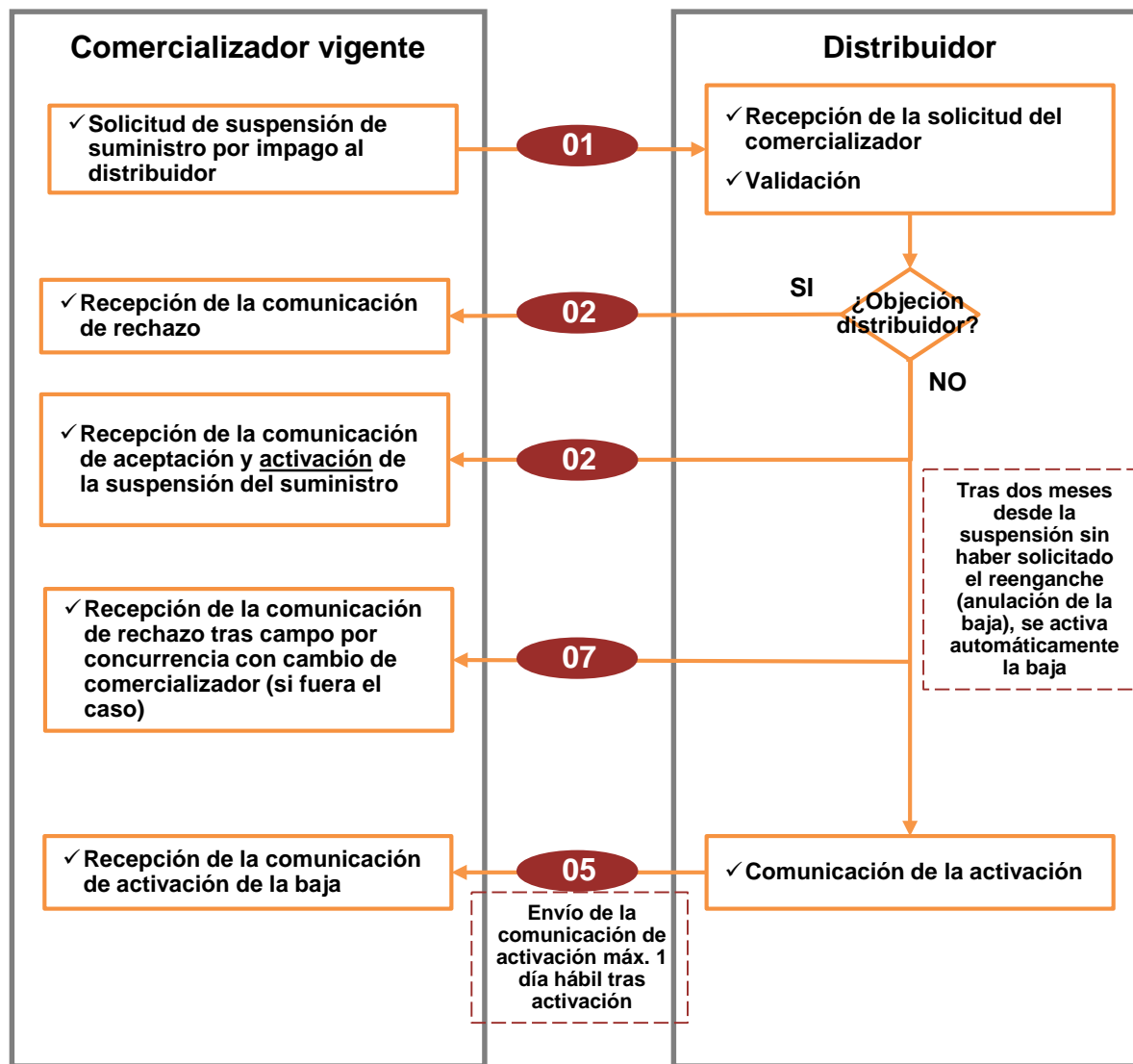
Motivo 02: Fin de contrato de energía

Anulación



B1 – Baja o suspensión de suministro

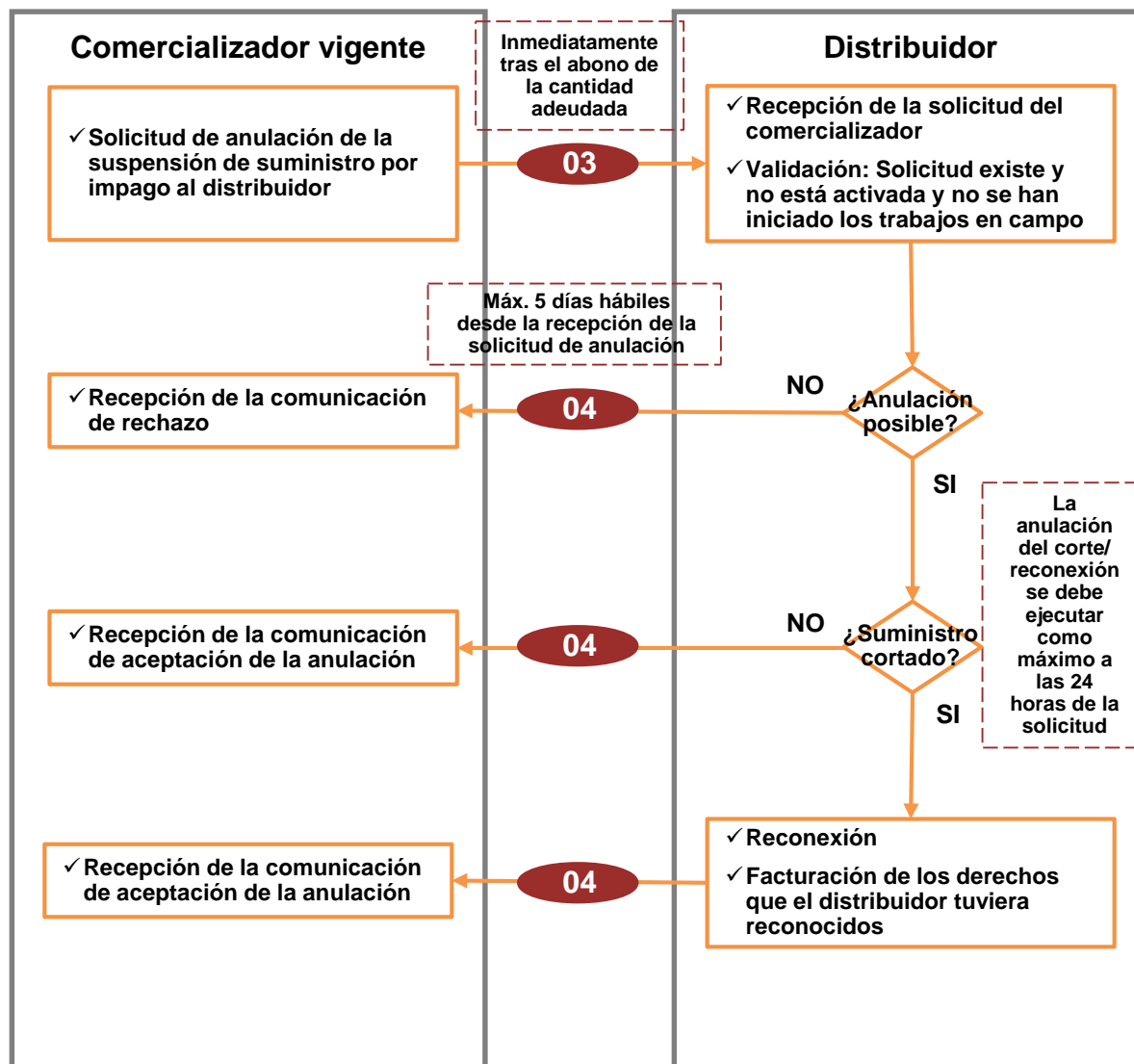
Motivo 03: Suspensión de suministro por impago



B1 – Baja o suspensión de suministro

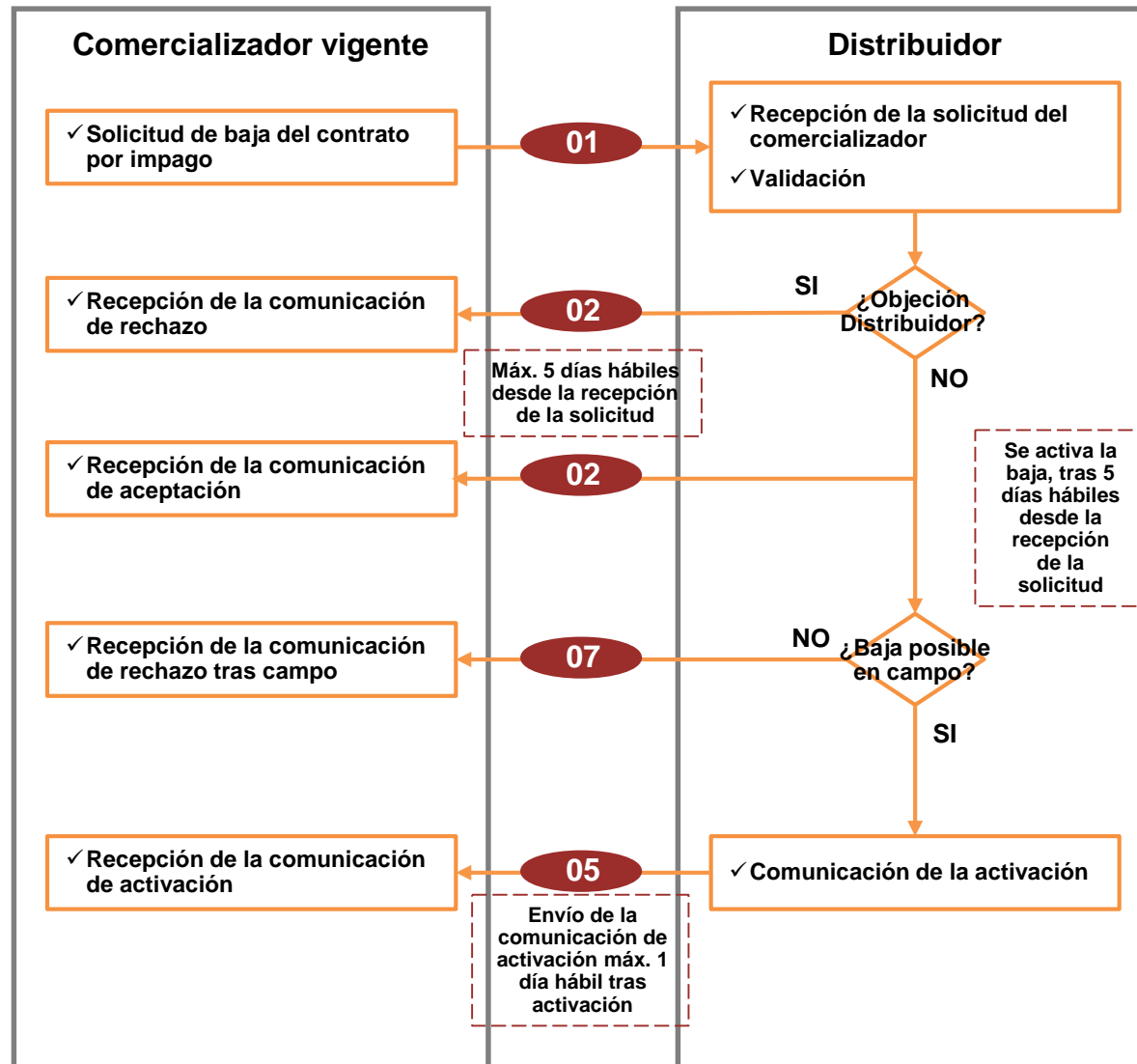
Motivo 03: Suspensión de suministro por impago

Anulación (reenganche)



B1 – Baja o suspensión de suministro

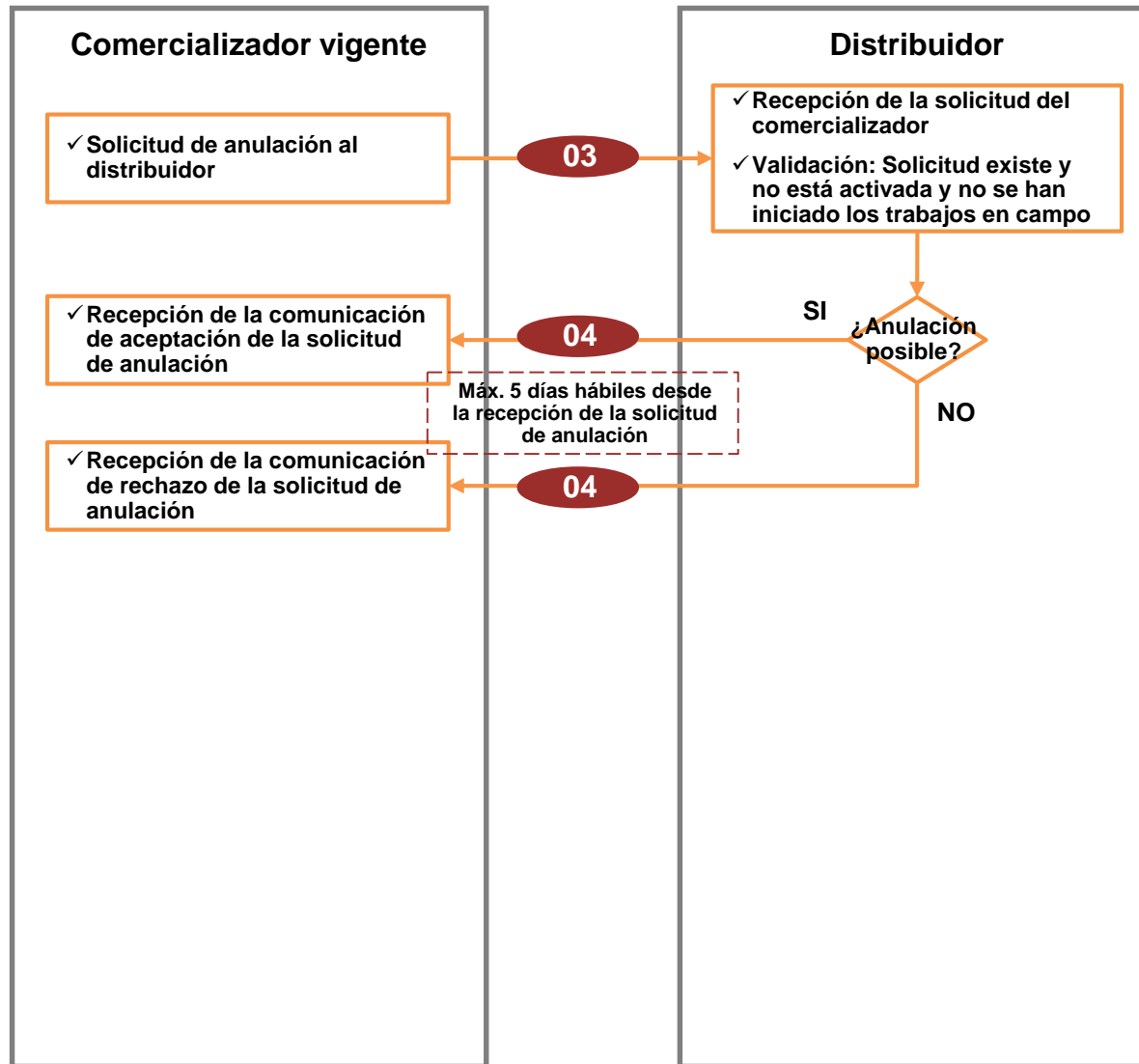
Motivo 04: Impago



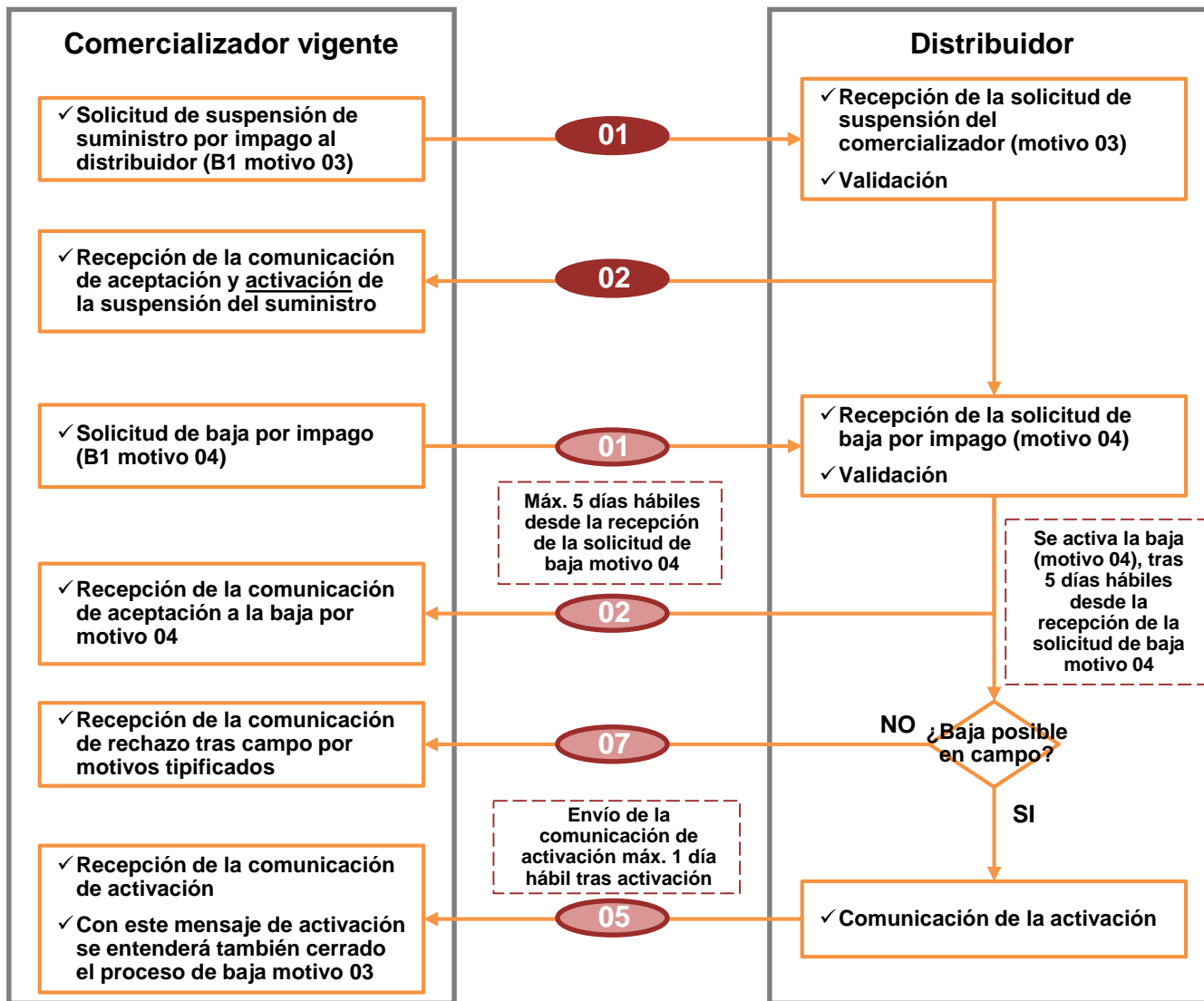
B1 – Baja o suspensión de suministro

Motivo 04: Impago

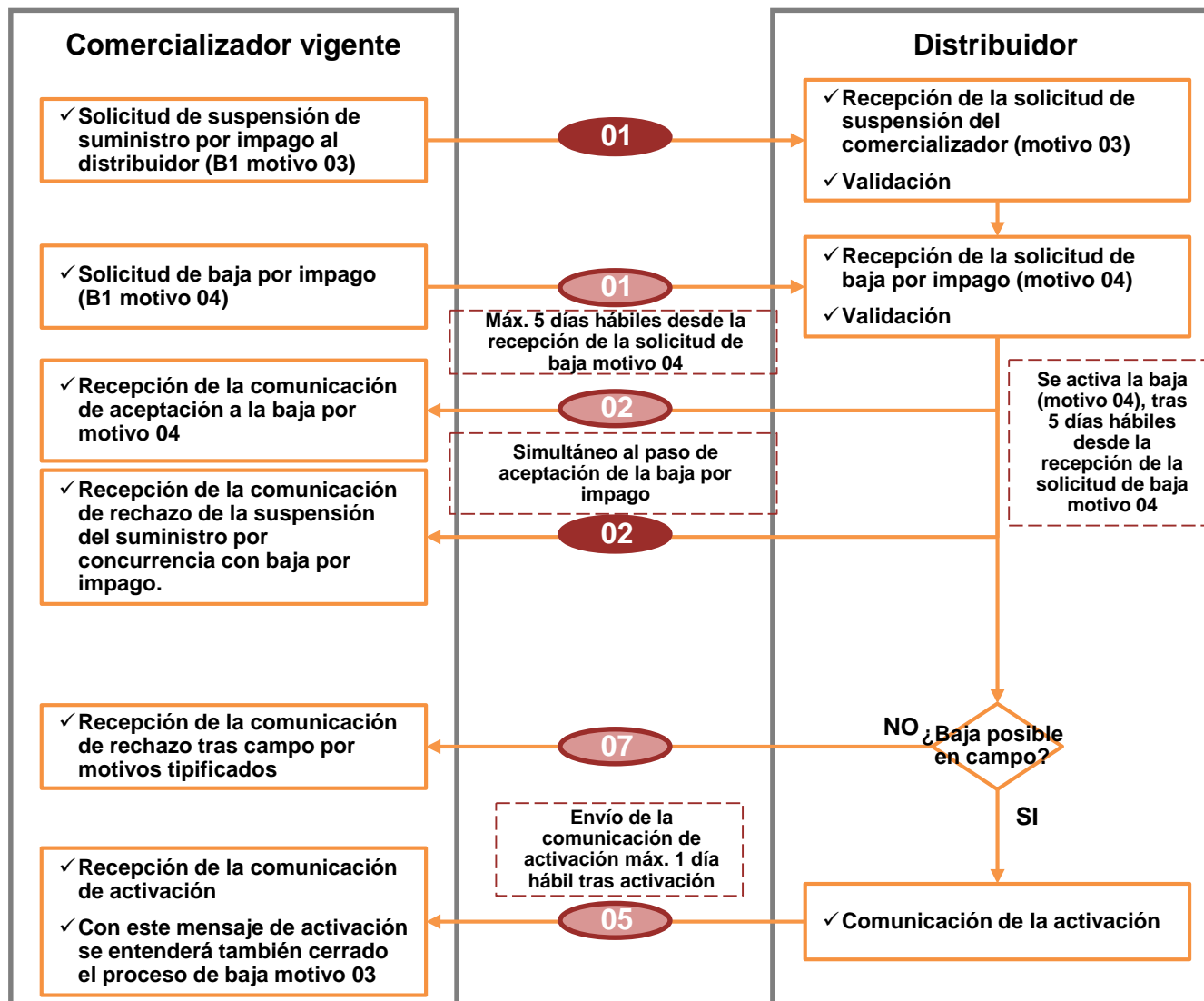
Anulación



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



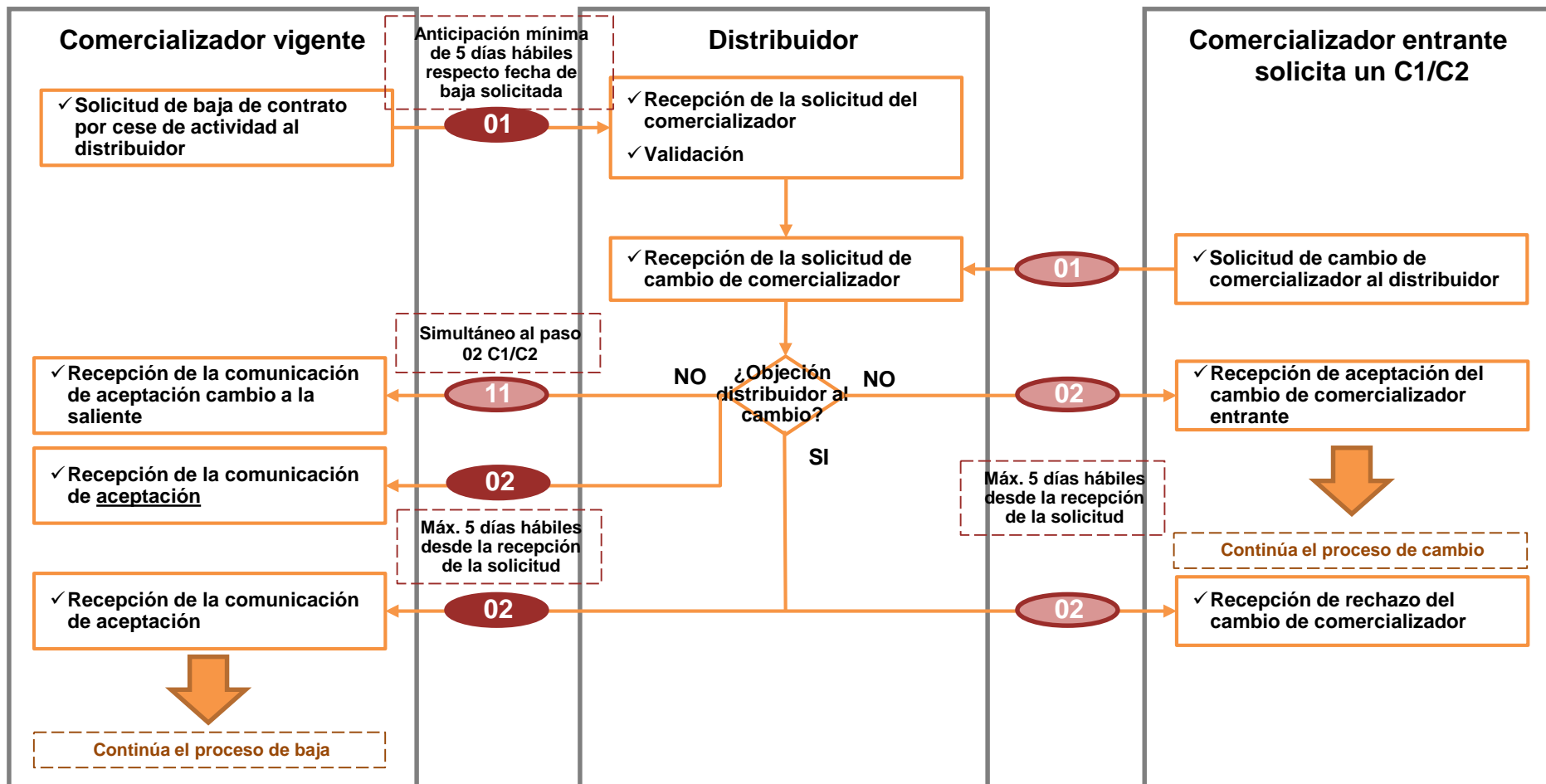
La solicitud de baja (B1 motivo 04) llega antes del envío del mensaje de aceptación de la suspensión (suspensión efectiva)



C1/C2 – Cambio de comercializador

Concurrencia con baja por cese de actividad (B1 motivo 01)

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



Si no hay objeción al cambio:

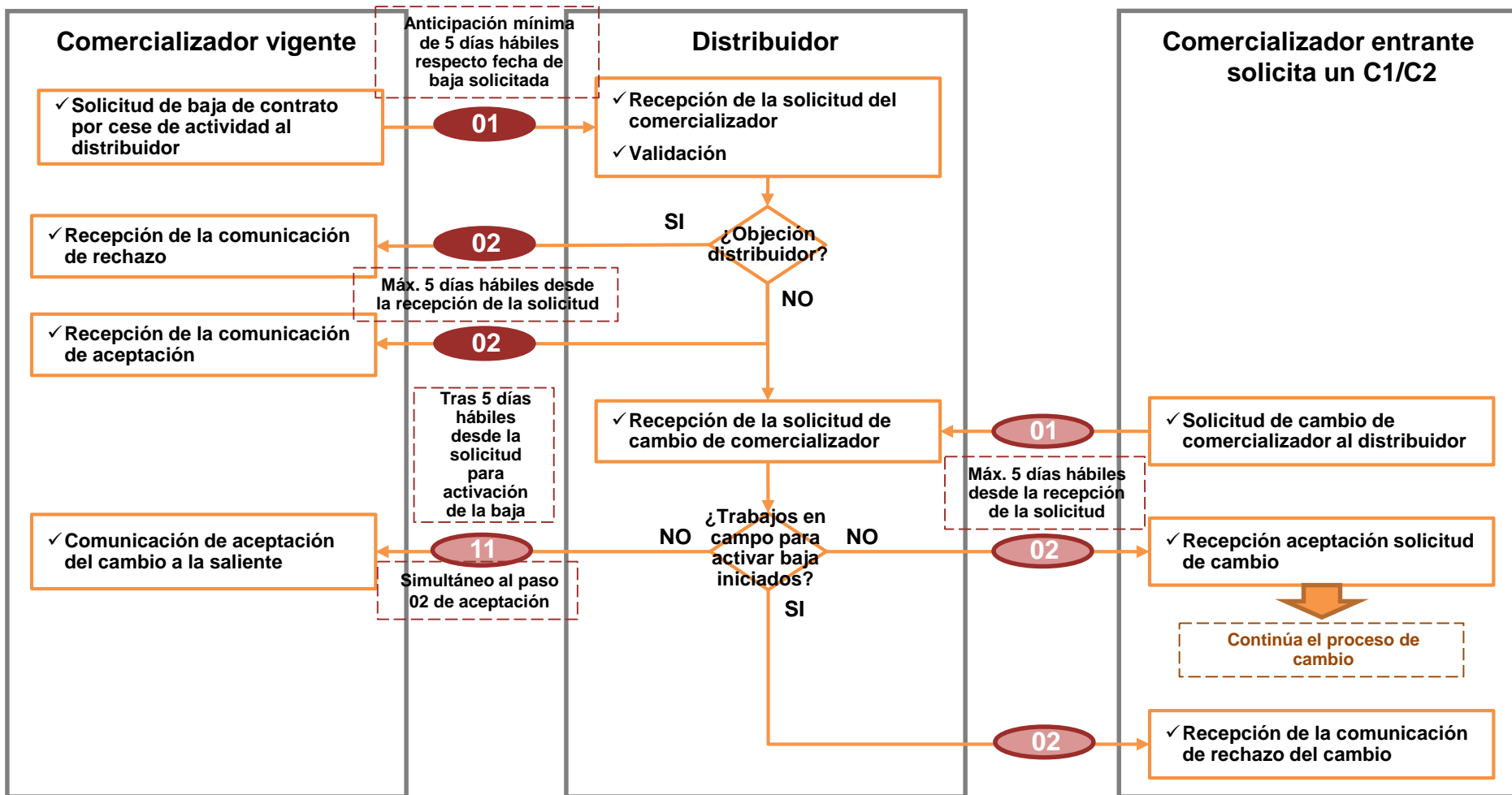
- En el mensaje de aceptación al comercializador entrante (si la fecha solicitada es posterior a la fecha de baja) se le avisará de un cambio de fecha prevista de activación por concurrencia con baja. Si el comercializador no está conforme con la nueva fecha de cambio, anulará la solicitud de cambio.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

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

C1/C2 – Cambio de comercializador

Concurrencia con baja por cese de actividad (B1 motivo 01)

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:

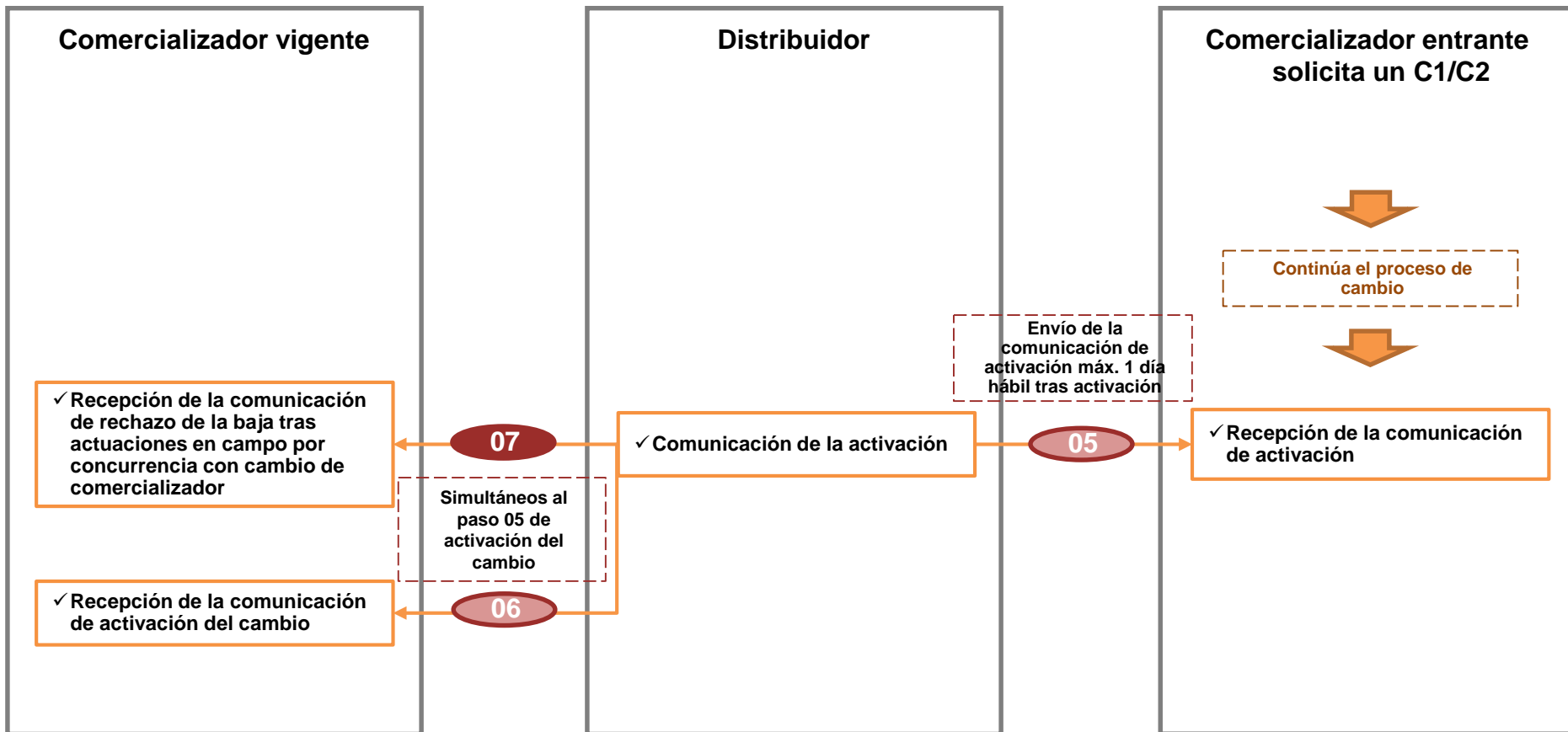
- En el mensaje de aceptación al comercializador entrante (si la fecha solicitada es posterior a la fecha de baja) se le avisará de un cambio de fecha prevista de activación por concurrencia con baja. Si el comercializador no está conforme con la nueva fecha de cambio, anulará la solicitud de cambio.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

C1/C2 – Cambio de comercializador

Concurrencia con baja por cese de actividad (B1 motivo 01)

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:

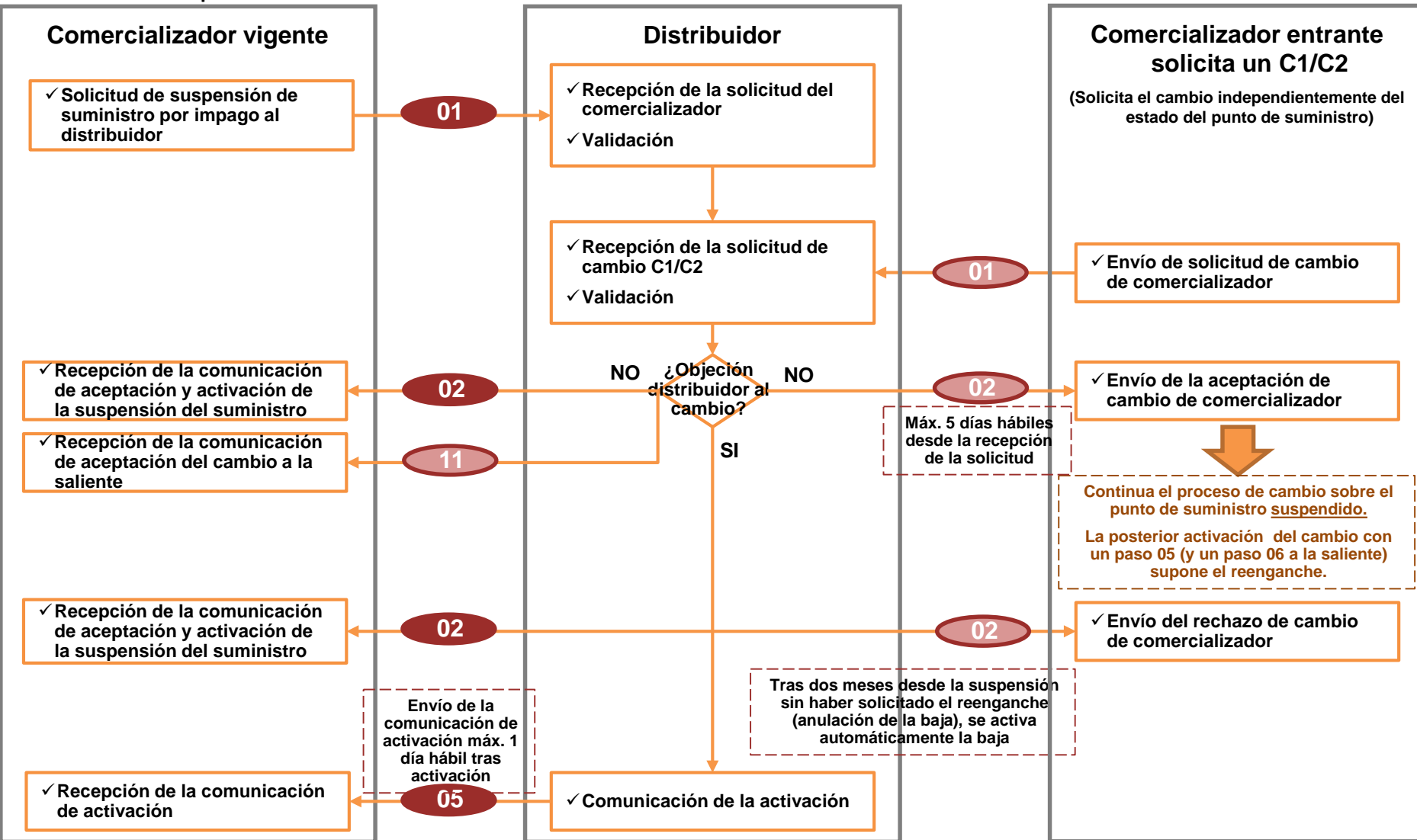
- Un mensaje de rechazo tras actuaciones en campo por concurrencia con cambio de comercializador al proceso de baja.
- Un mensaje de comunicación de activación del cambio (como comercializadora saliente)

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.

C1/C2 – Cambio de Comercializador

Concurrencia con suspensión de suministro por impago (B1 motivo 03)

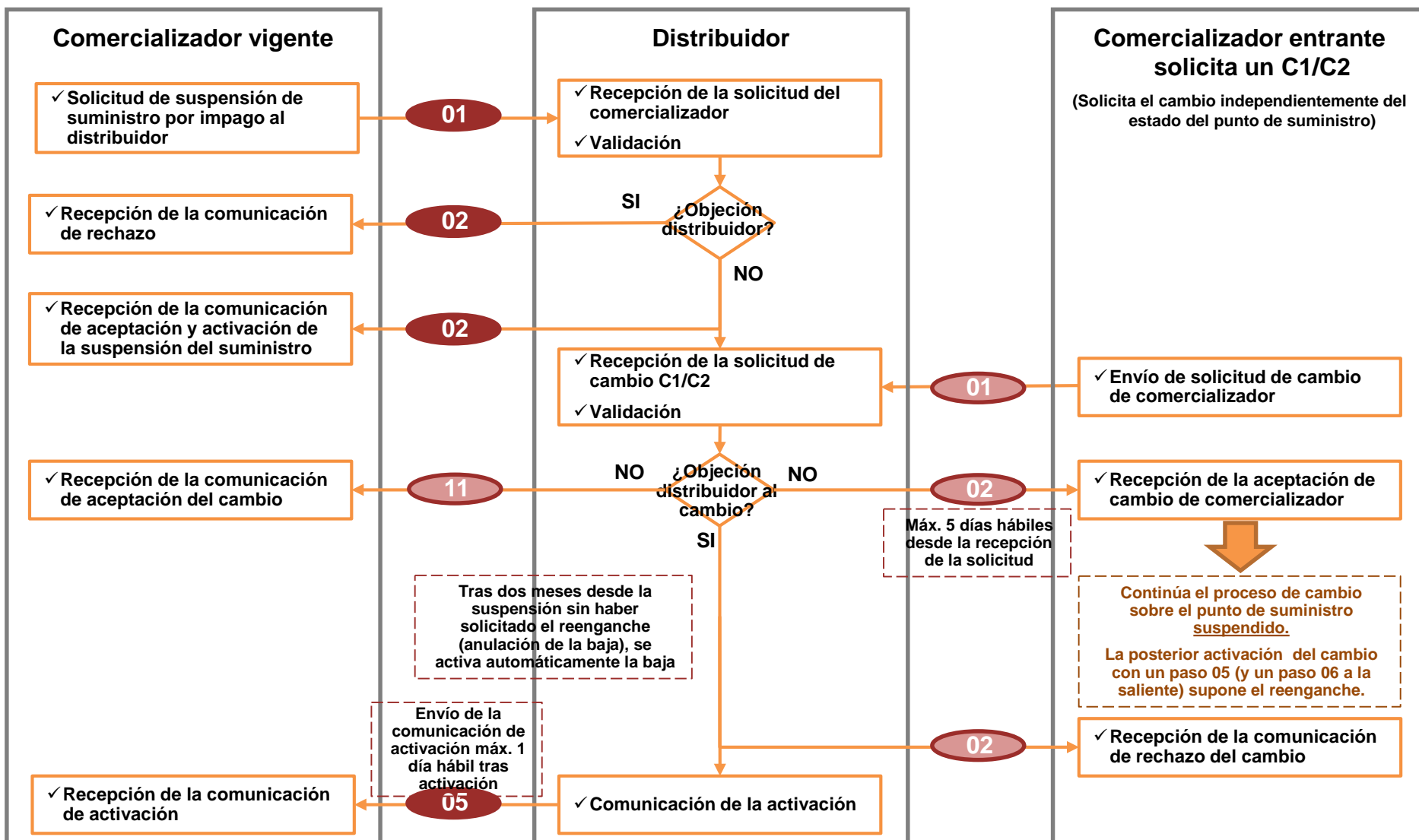
La solicitud de cambio (C1 o C2) llega después de la solicitud de suspensión pero antes de que el distribuidor envíe el mensaje de aceptación o rechazo de la solicitud de suspensión



C1/C2 – Cambio de Comercializador

Concurrencia con suspensión de suministro por impago (B1 motivo 03)

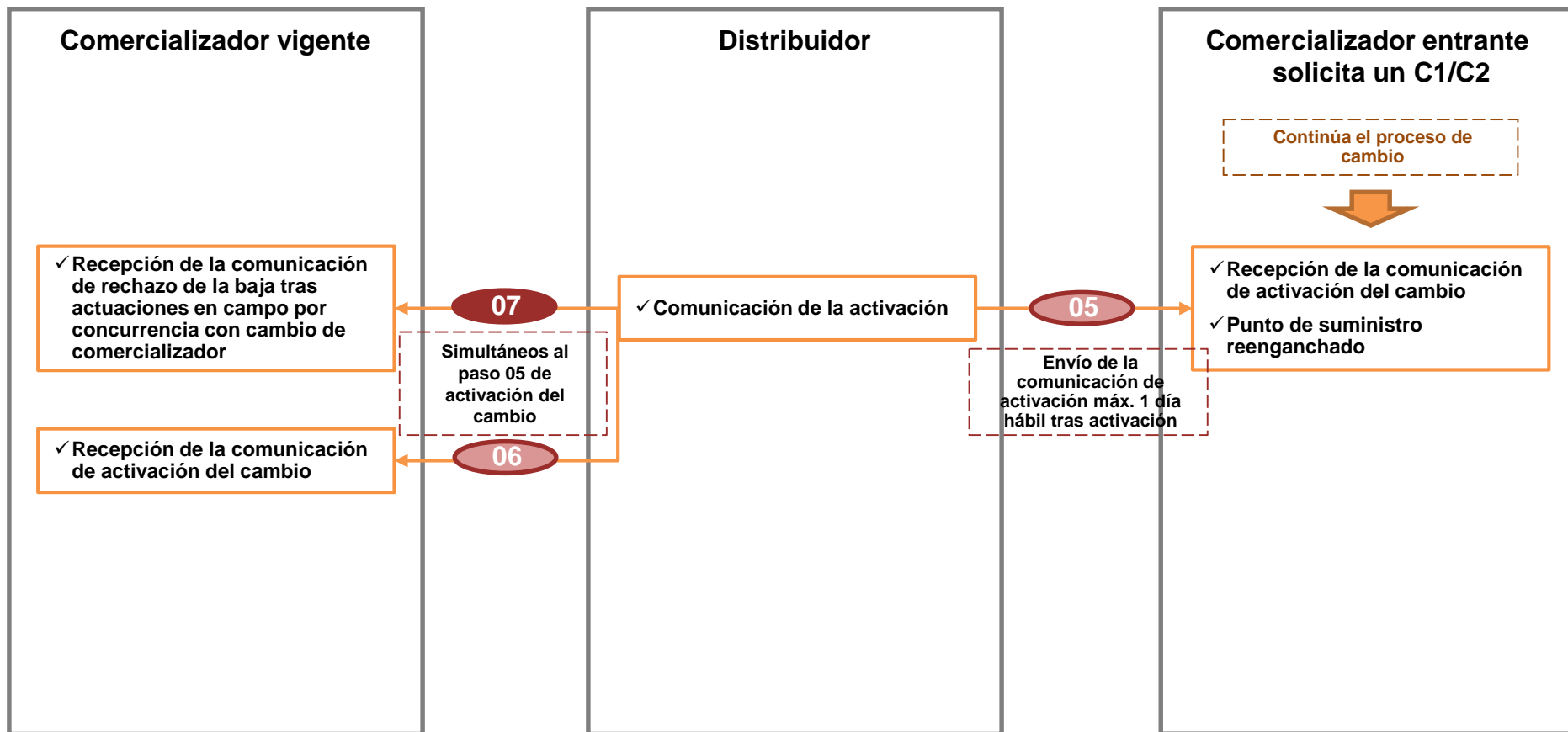
La solicitud de cambio (C1 o C2) llega después de que el distribuidor envíe el mensaje de aceptación o rechazo de la solicitud de suspensión



C1/C2 – Cambio de Comercializador

Concurrencia con suspensión de suministro por impago (B1 motivo 03)

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.

```
graph LR
    subgraph Comercializador_vigente [Comercializador vigente]
        A[✓ Solicitud de baja por impago al distribuidor] -- 01 --> B
        C[✓ Recepción de la comunicación de aceptación cambio a la saliente]
        D[✓ Recepción de la comunicación de aceptación]
        E[✓ Recepción de la comunicación de aceptación]
        F[Continúa el proceso de baja]
    end

    subgraph Distribuidor [Distribuidor]
        B[✓ Recepción de la solicitud del comercializador  
✓ Validación] --> G[✓ Recepción de la solicitud de cambio de comercializador]
        G --> H{¿Objeción distribuidor al cambio?}
        H -- NO --> I[11]
        H -- SI --> J[02]
        H -- SI --> K[02]
    end

    subgraph Comercializador_entrante [Comercializador entrante solicita un C1/C2  
(Solicita el cambio independientemente del estado del punto de suministro)]
        L[✓ Solicitud de cambio de comercializador al distribuidor] -- 01 --> G
        M[✓ Recepción de aceptación del cambio de comercializador entrante] --> N[Continúa el proceso de cambio]
        N --> O[✓ Recepción de rechazo del cambio de comercializador]
    end

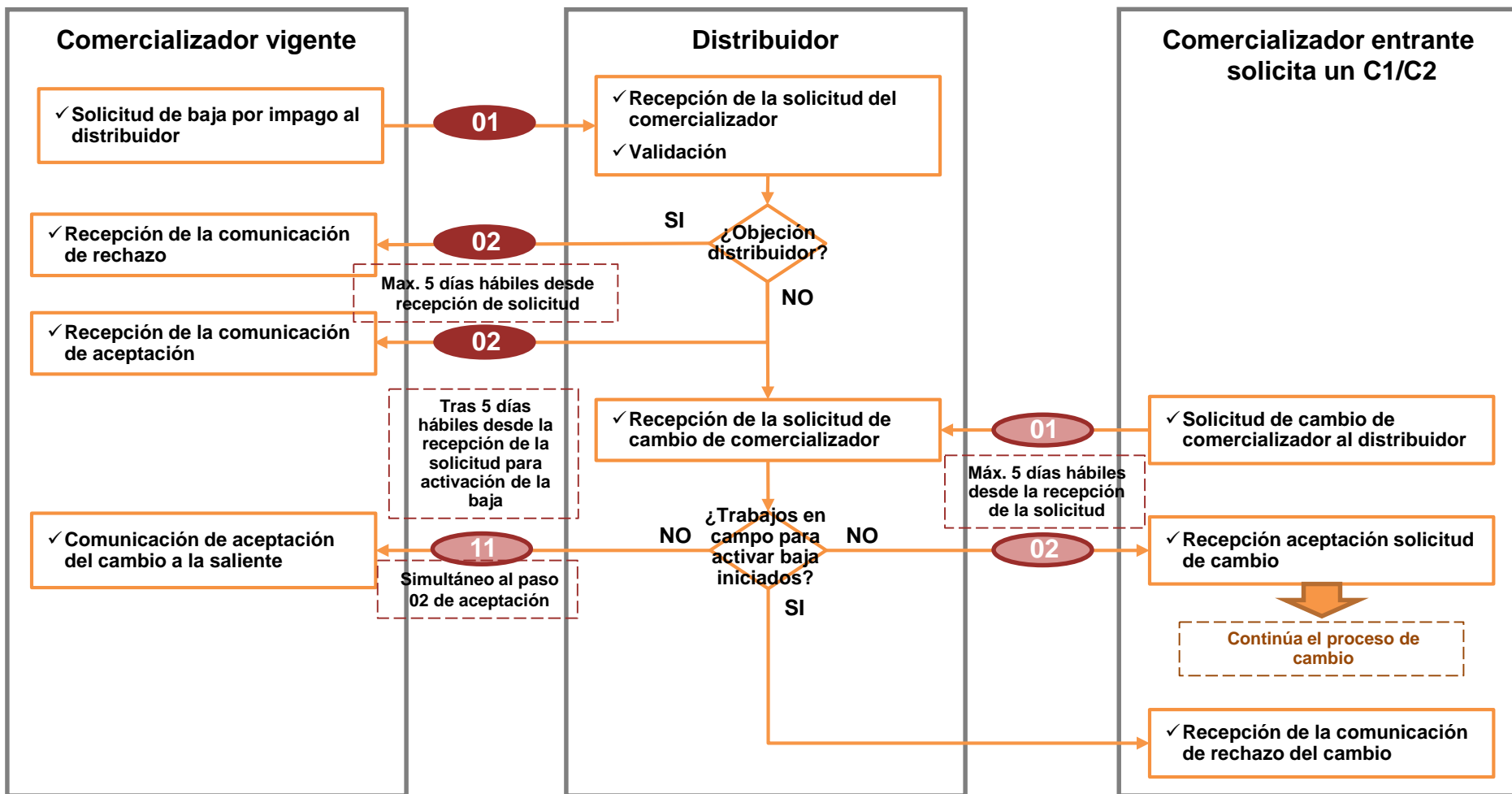
    I -- Simultáneo al paso 02 C1/C2 --> C
    J -- Máx. 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud --> D
    K -- Máx. 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud --> E
    O -- Máx. 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud --> P[Recepción de rechazo del cambio de comercializador]
```

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

C1/C2– Cambio de Comercializador

Concurrencia con baja por impago (B1 motivo 04)

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,

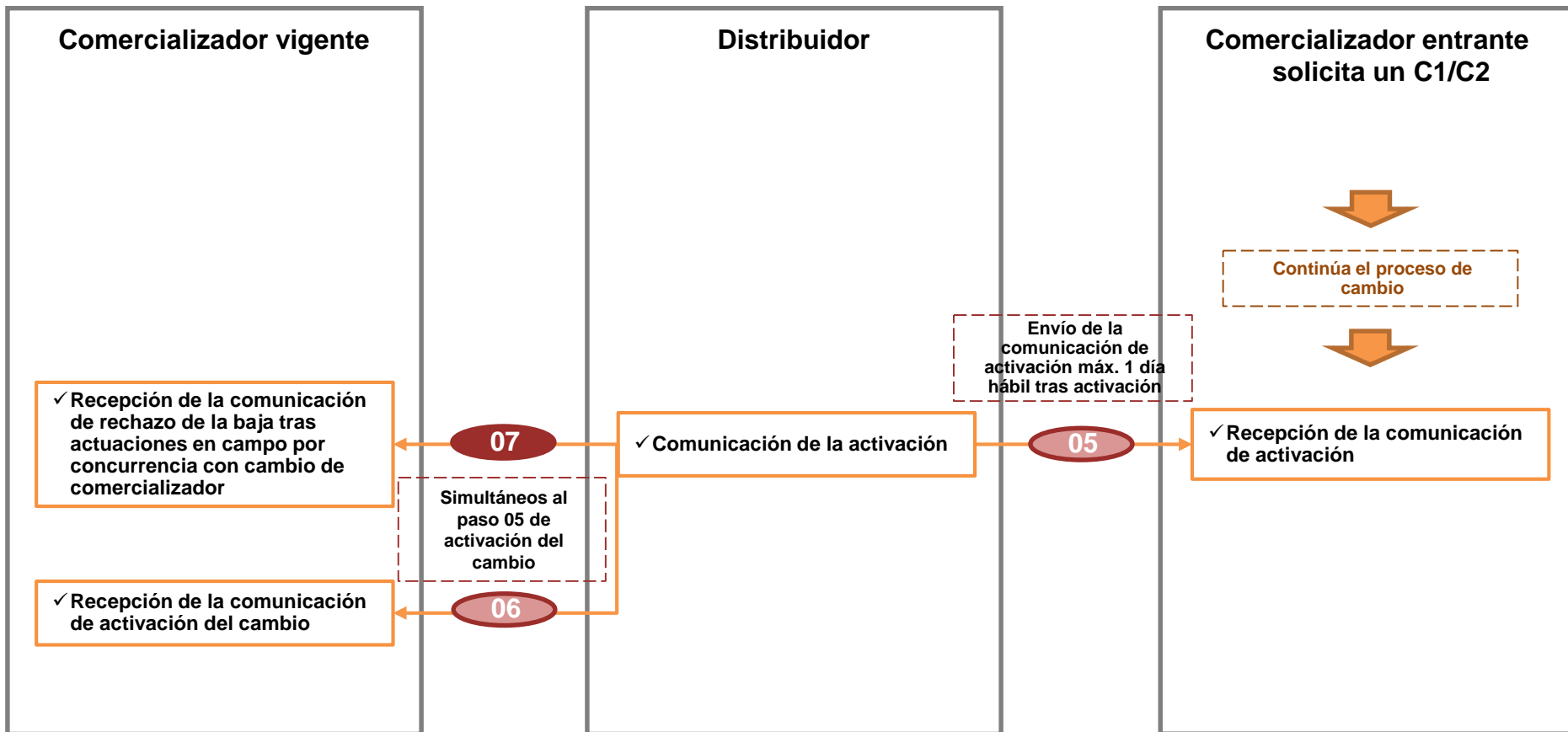
- En el mensaje de aceptación al comercializador entrante (si la fecha solicitada es posterior a la fecha de baja) se le avisará de un cambio de fecha prevista de activación por concurrencia con baja. Si el comercializador no está conforme con la nueva fecha de cambio, anulará la solicitud de cambio.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

C1/C2– Cambio de Comercializador

Concurrencia con baja por impago (B1 motivo 04)

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

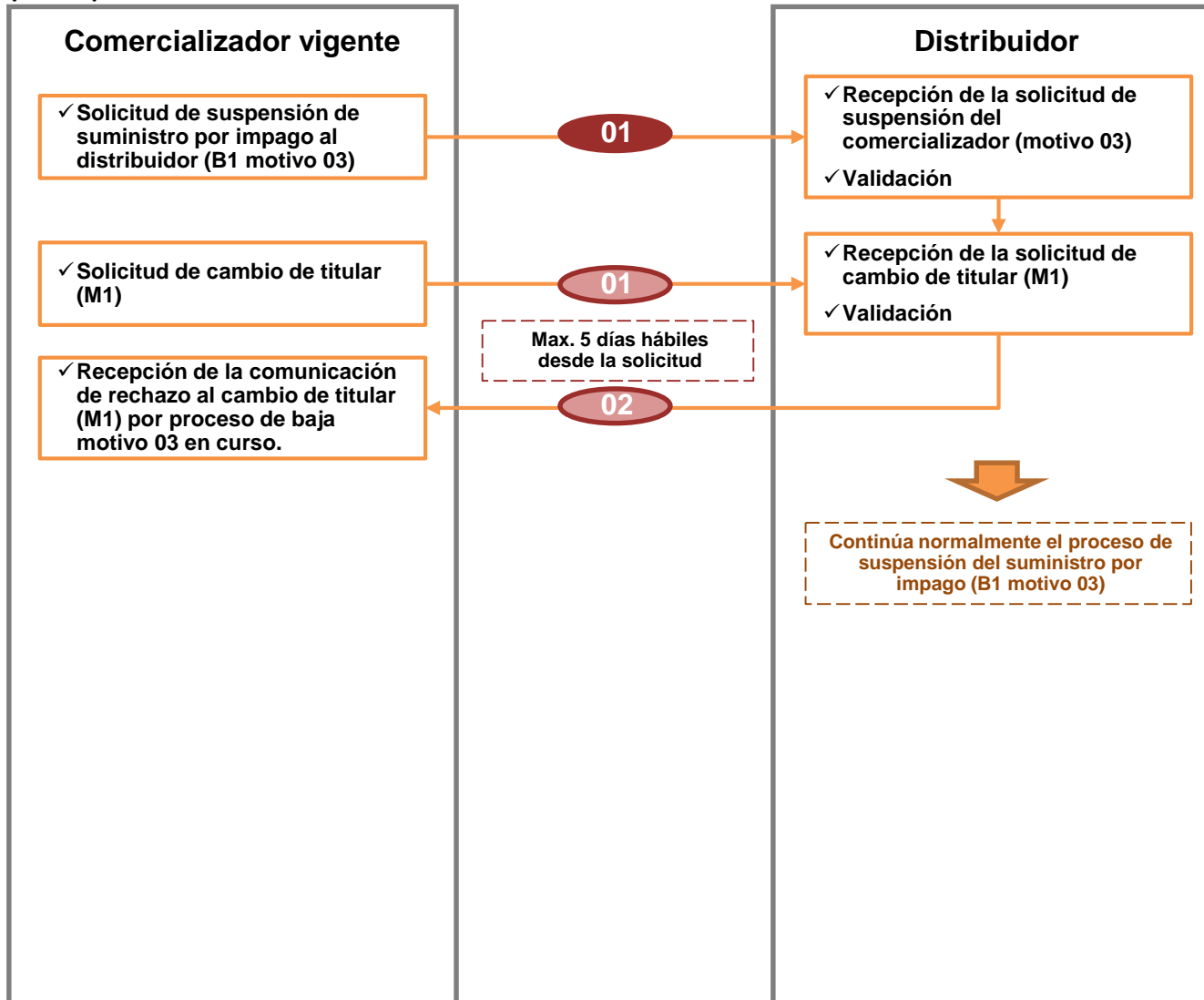


Si se hubieran dado las condiciones necesarias para priorizar el cambio de comercializador, simultáneamente al mensaje de activación al comercializador entrante, se enviarán a la comercializadora saliente:

- 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.

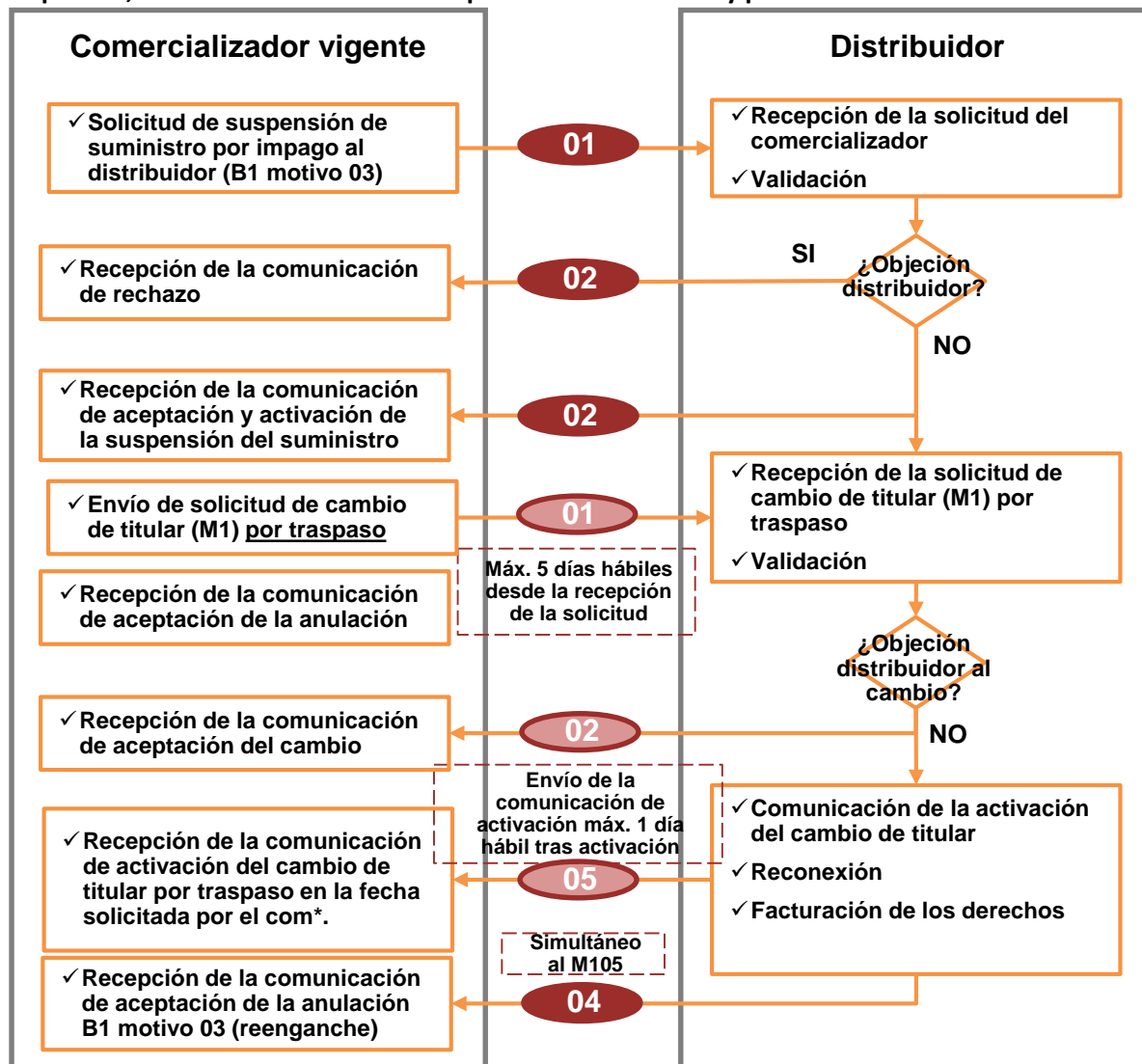
La solicitud de cambio de titular llega antes del envío del mensaje de aceptación de la suspensión (suspensión efectiva). El proceso de cambio de titular se rechazar por suspensión del suministro en curso.



M1 – Modificación del contrato de acceso Cambio de titular

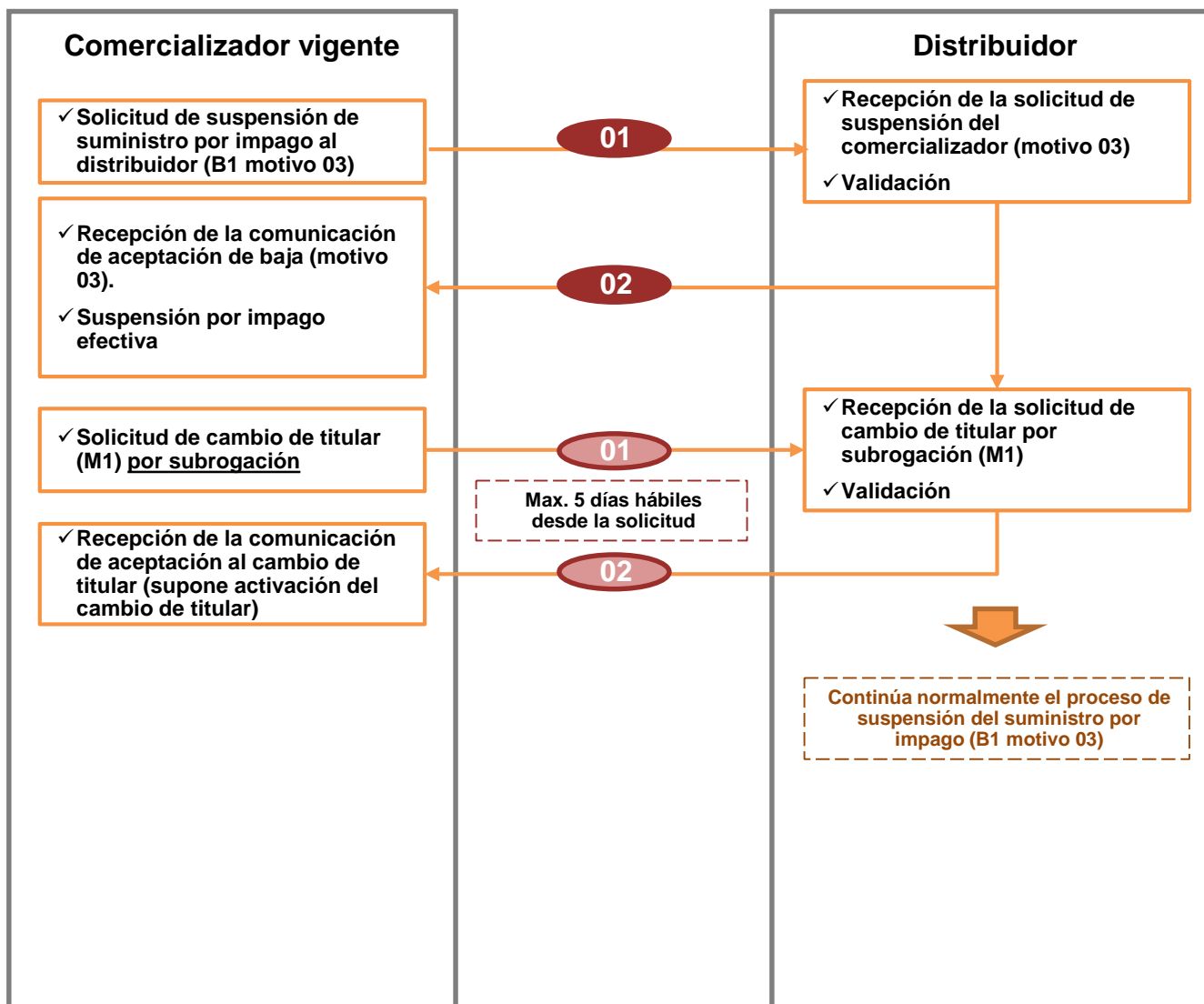
Concurrencia con Suspensión del suministro (motivo 03)

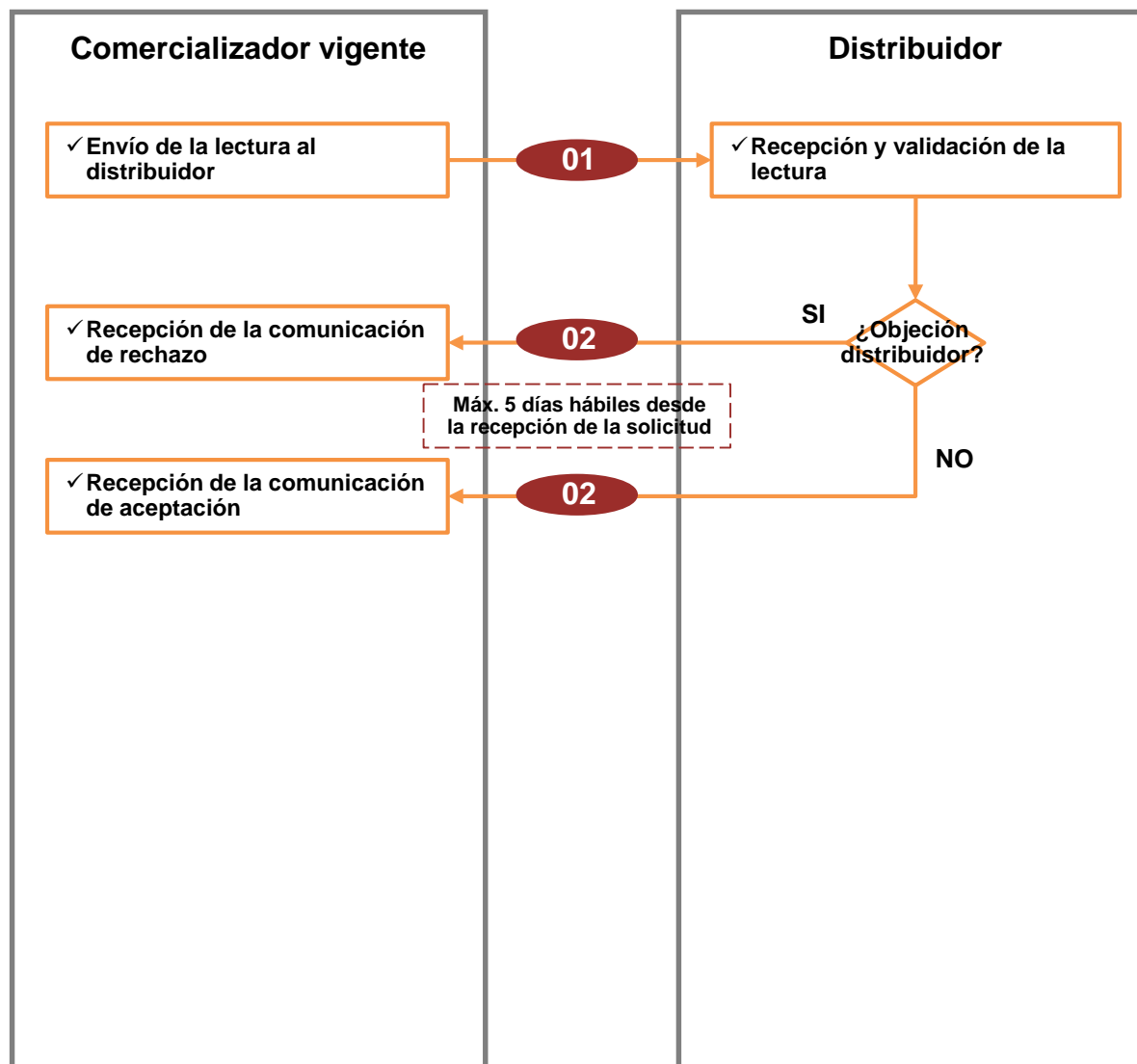
La solicitud de cambio de titular (por traspaso) llega después del envío del mensaje de aceptación de la suspensión (suspensión efectiva).
Se activa, en la medida de lo posible, el cambio de titular con un paso 05 de activación y punto de suministro reconectado.

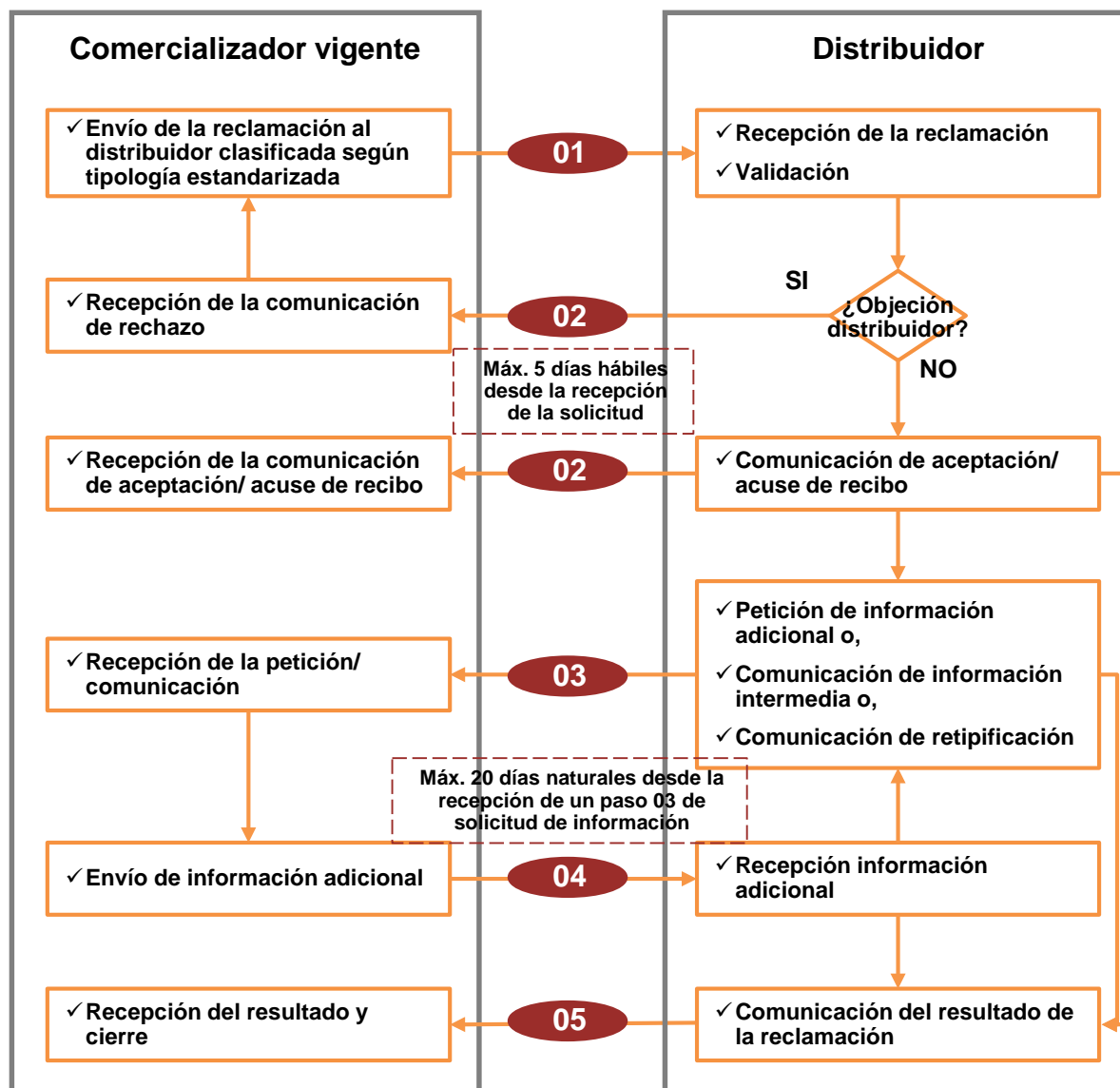


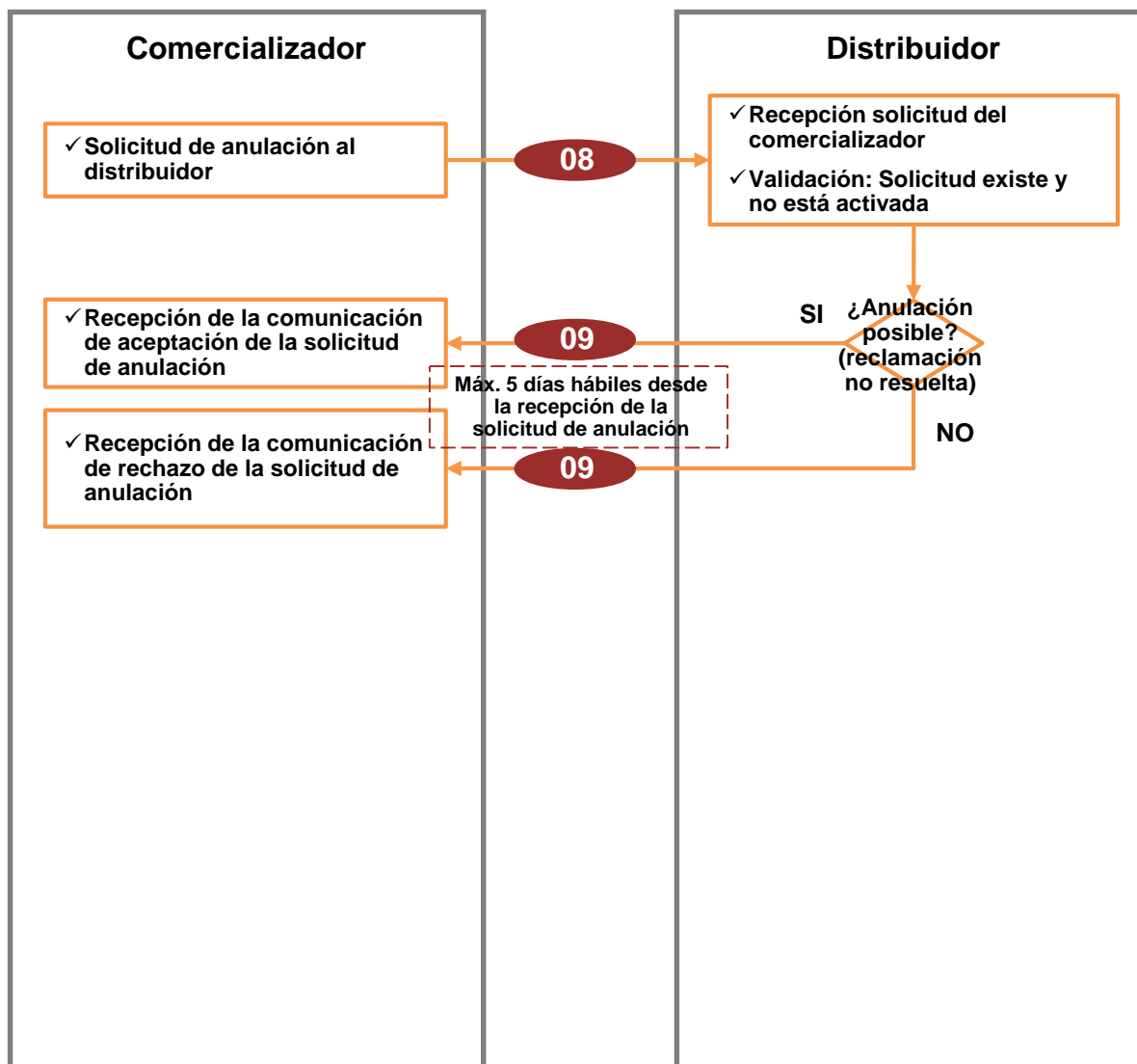
*Supeditado a los trabajos en campo. Pero en cualquier caso prima la fecha solicitada por el comercializador en su solicitud de cambio frente a las 24 horas establecidas para el reenganche (tras pago de cantidad adeuda).

La solicitud de cambio de titular (por subrogación) llega después del envío del mensaje de aceptación de la suspensión (suspensión efectiva). Se modifica el cambio de titular con un paso 02 de aceptación del M1 y el punto de suministro sigue cortado (caso residual).



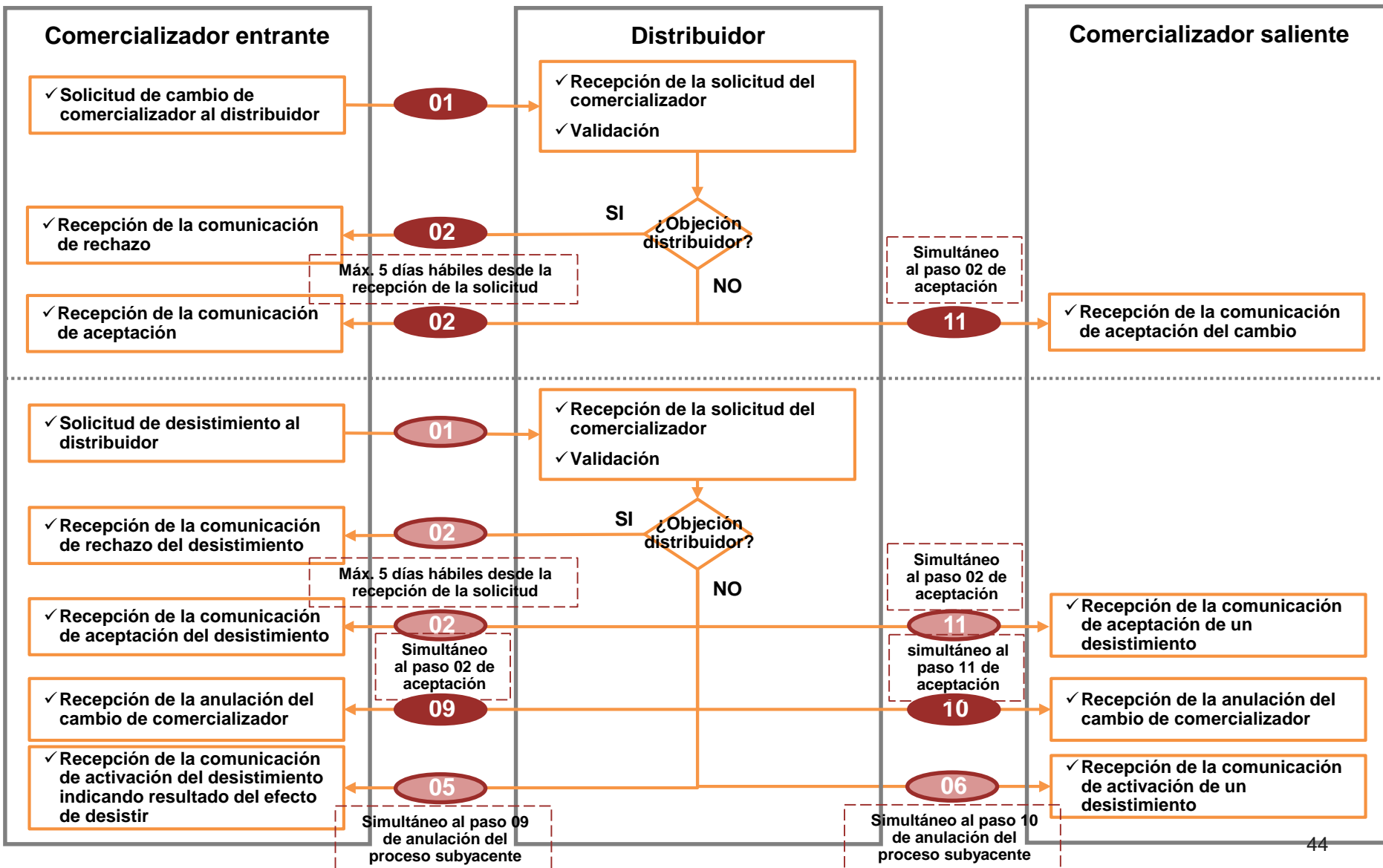




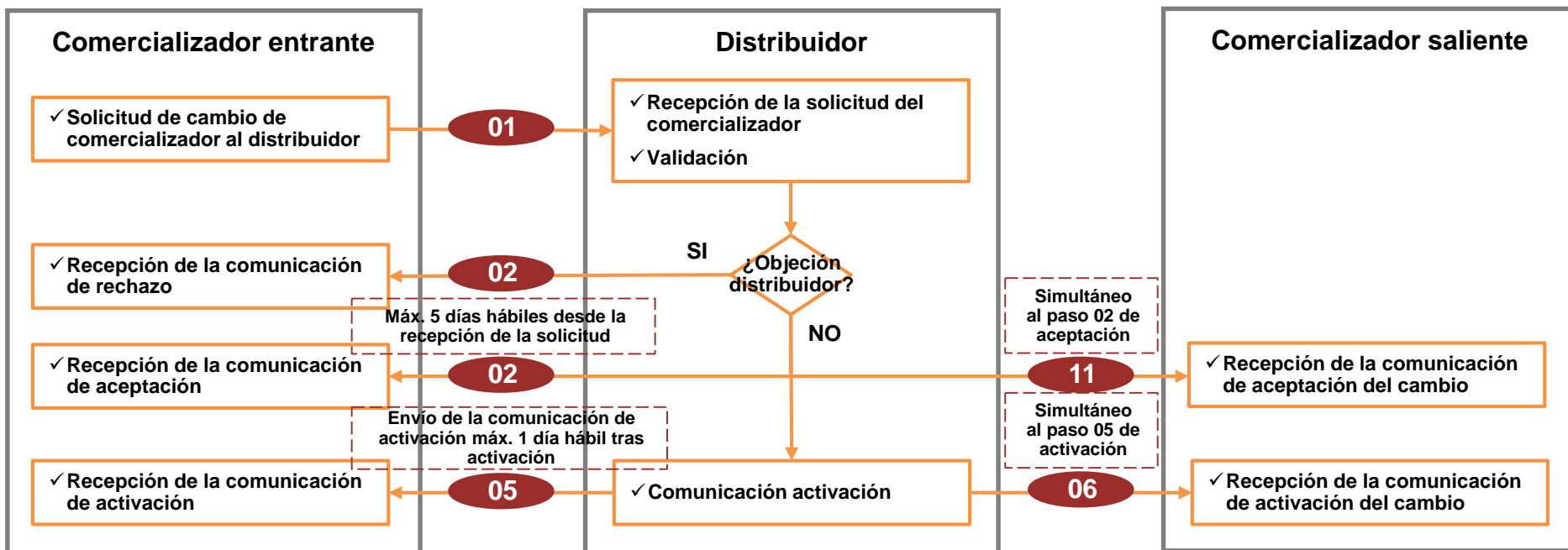


El desistimiento llega antes de la activación o trabajos en campo iniciados del proceso subyacente (C1/C2/A3/M1): Es posible anular

Ejemplo: C1/C2 como proceso subyacente



El desistimiento llega después de la activación o trabajos en campo iniciados del proceso subyacente (C1/C2/A3): No es posible anular
Ejemplo: C1/C2 como proceso subyacente



Comercializador entrante

✓ Solicitud de desistimiento al distribuidor

✓ Recepción de la comunicación de rechazo del desistimiento

✓ Recepción de la comunicación de aceptación del desistimiento

✓ Recepción de la comunicación de una incidencia en campo

✓ Envío de contestación a incidencia previamente abierta

✓ Recepción de la comunicación de rechazo tras actuación en campo

✓ Recepción de la activación del desistimiento incluyendo el resultado del efecto de desistir

Distribuidor

✓ Recepción de la solicitud del comercializador
✓ Validación

SI ¿Objeción distribuidor?

NO

¿Necesarias actuaciones en campo?

SI

✓ Realización de actuaciones en equipos de medida

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

NO ¿Motivo rechazo?

SI ¿Incidencias en campo?

SI

NO

✓ Realización de actuaciones en equipos de medida

Comercializador saliente

✓ Recepción de la comunicación de aceptación de un desistimiento

✓ Recepción de la comunicación de rechazo tras actuación en campo

✓ Recepción de la activación del desistimiento

01

02

02

03

13

04

05

Simultáneo al paso 02 de aceptación

Simultáneo al paso 04 de rechazo

Simultáneo al paso 06 de activación

06

12

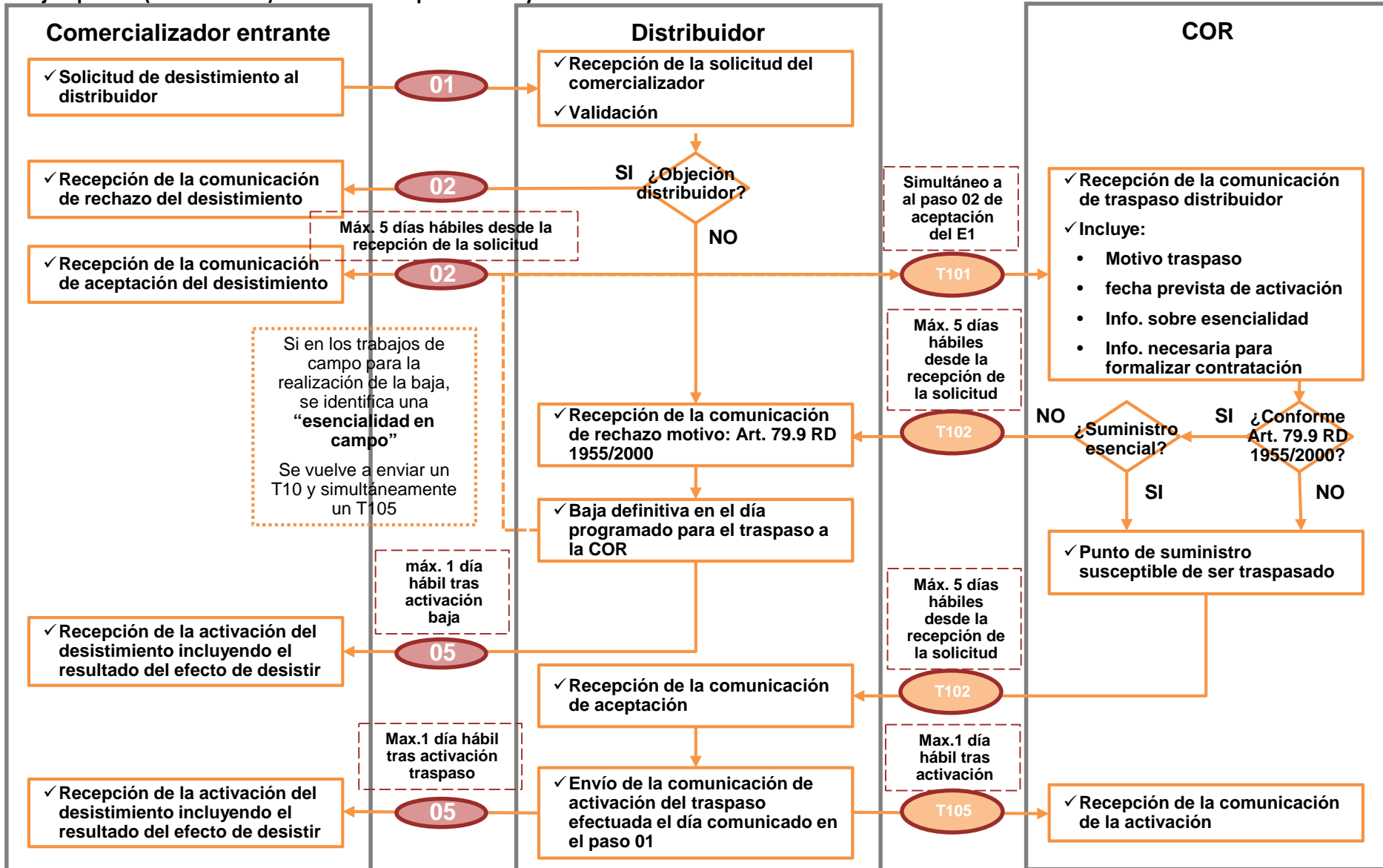
La incidencia permanece abierta máx. 30 días naturales

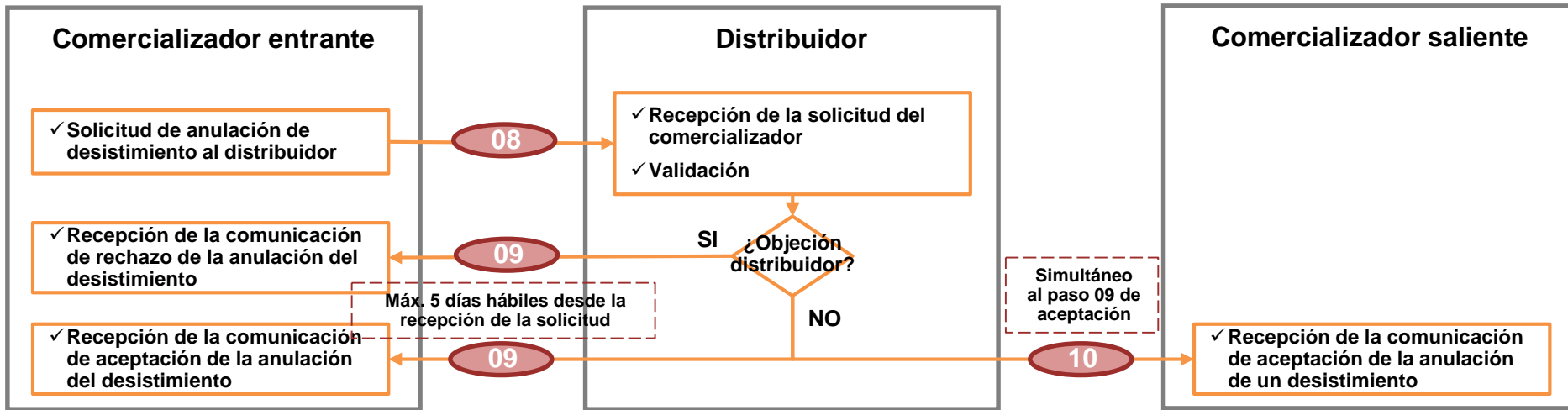
Máx. 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud

Máximo un día hábil tras activación

Ejemplo sobre C2 (con nuevo titular) activado

El desistimiento llega después de la activación o trabajos en campo iniciados del proceso subyacente (C2 con nuevo titular): No es posible anular.
Ejemplo: C2 (nuevo titular) activado como proceso subyacente

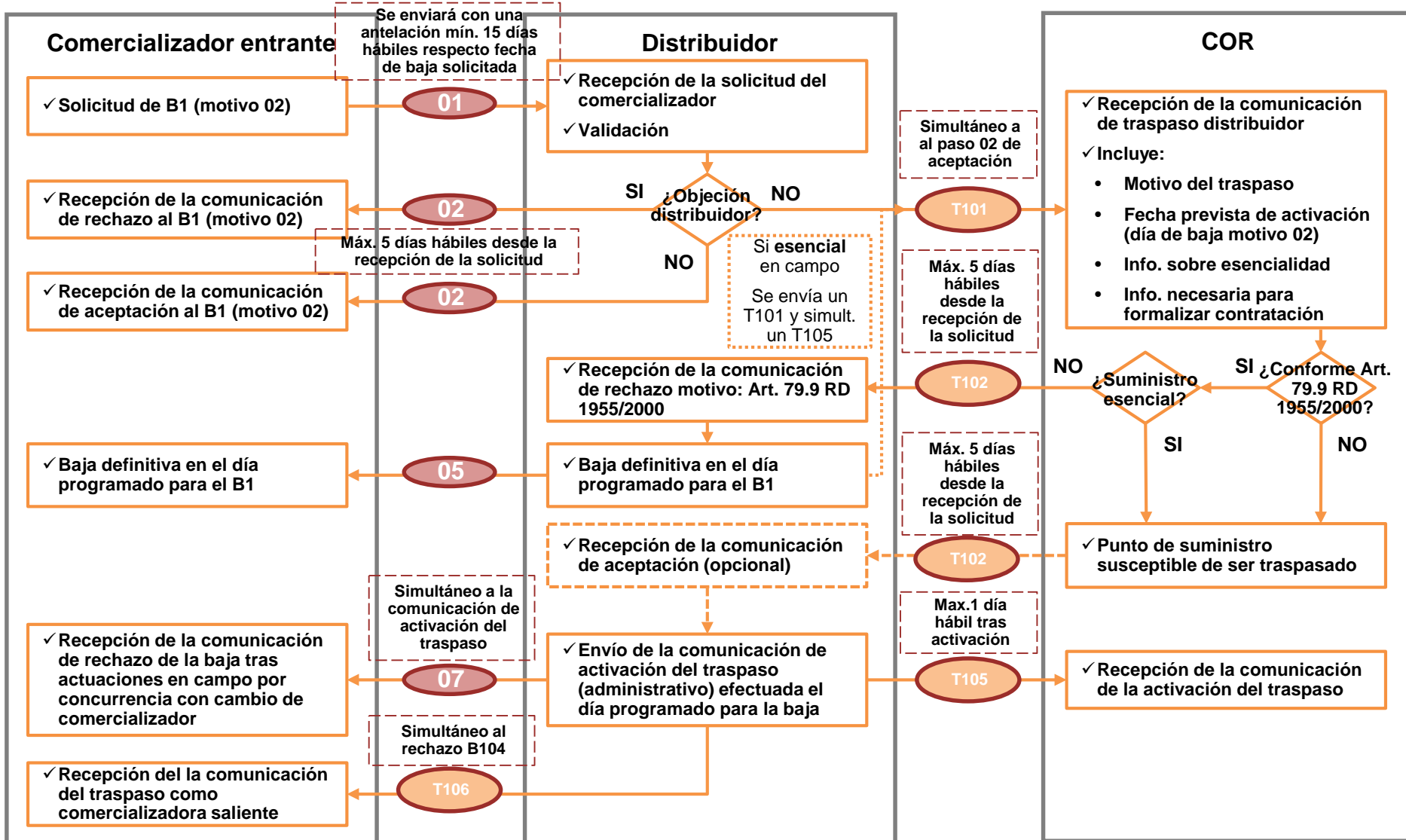




T1 – Traspaso de un punto de suministro al COR

Motivo: B1 (motivo 02)

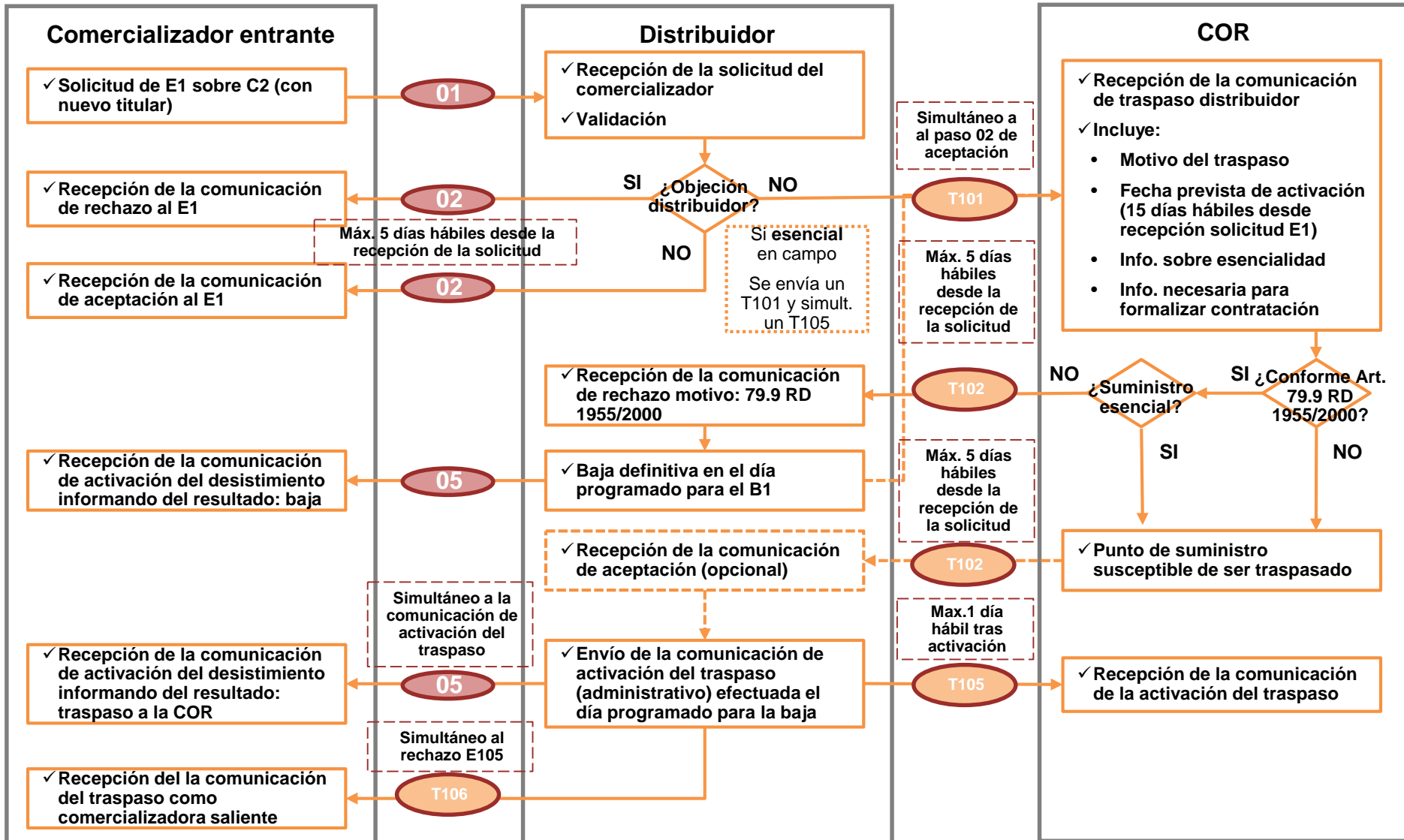
Traspaso al COR (T1) causado por una baja de fin de contrato de energía (B1 motivo 02)



T1 – Traspaso de un punto de suministro al COR

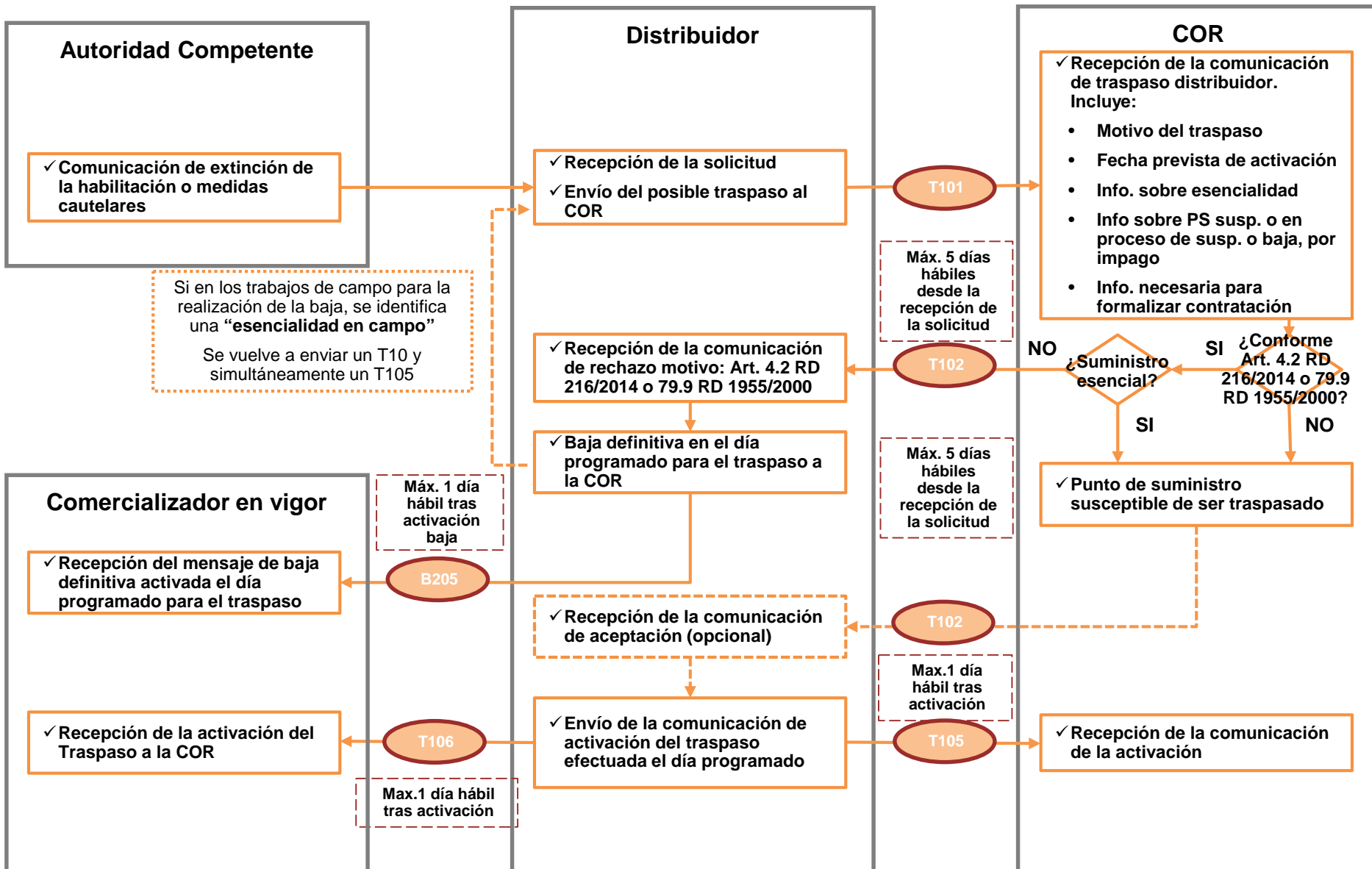
Motivo: E1 (sobre C2, nuevo titular)

Traspaso al COR (T1) causado por desistimiento (E1) sobre un cambio de comercializador con cambios (C2) con nuevo titular



T1 – Traspaso de un punto de suministro al COR

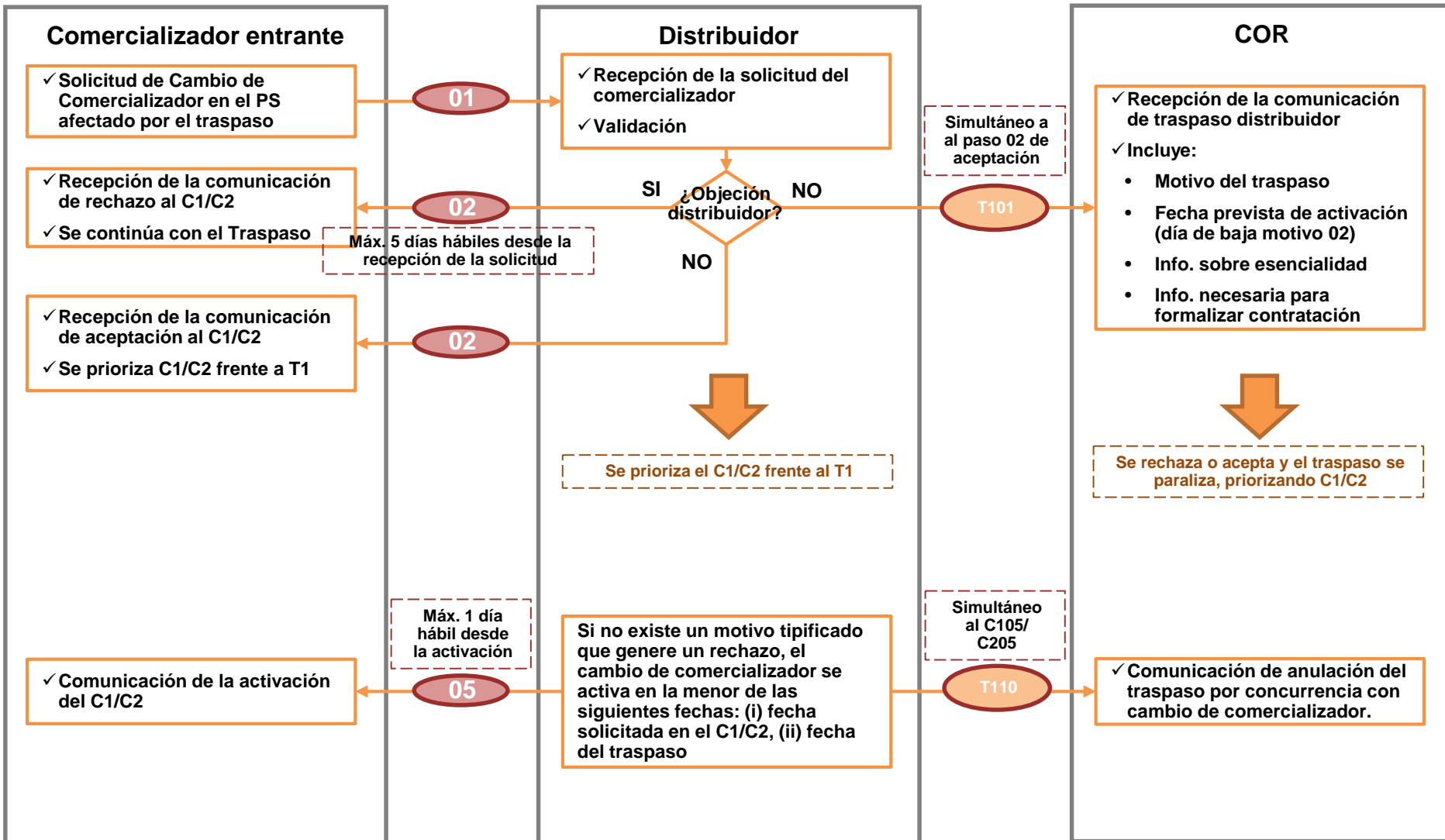
Motivo: comunicación inhabilitación



C1/C2 – Cambio de Comercializador

Concurrencia con Traspaso al COR (T1)

Para cualquier de los tres casos anteriores, si el distribuidor en el plazo que transcurre desde el evento que desencadena el traspaso hasta la fecha programada para el traspaso, recibe un cambio de comercializador en el PS afectado, activará, en la medida de lo posible, el cambio de comercializador, anulando el traspaso con un paso 10. **Ejemplo: El Cambio de comercializador llega antes que el envío del T101**



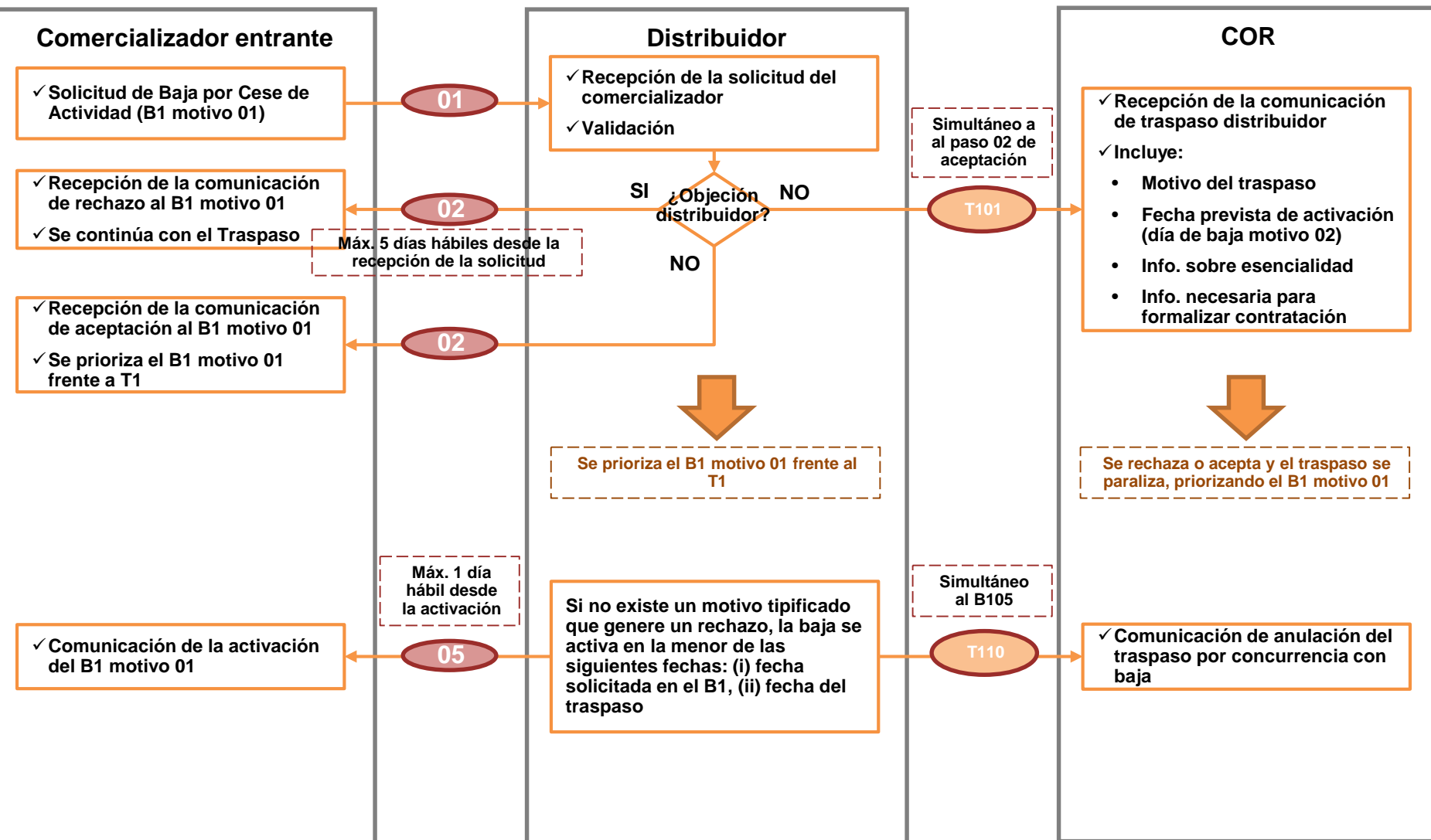
B1 – Baja o suspensión de suministro

Motivo 01: Baja por cese de actividad

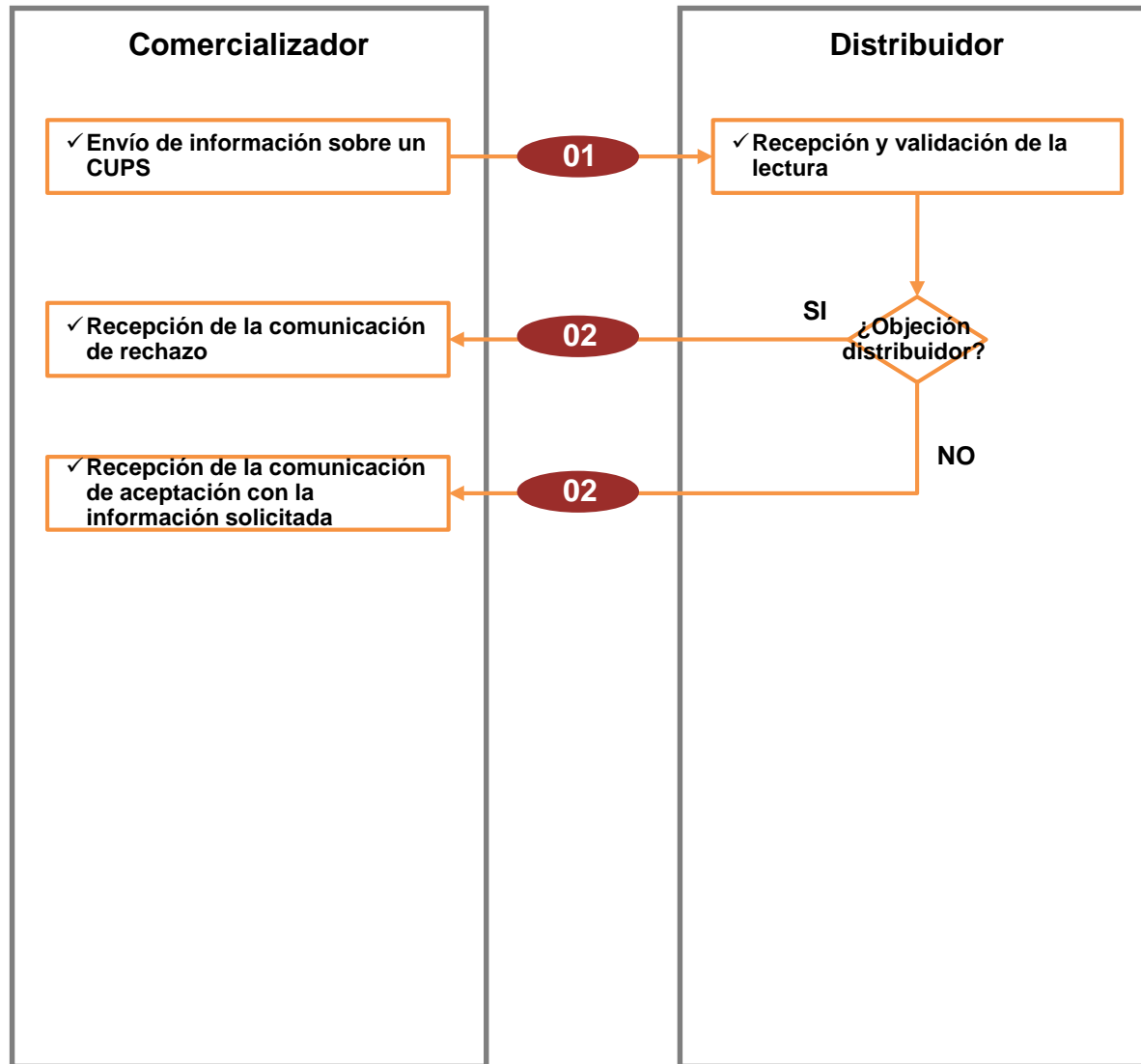
Concurrencia con Traspaso al COR (T1)

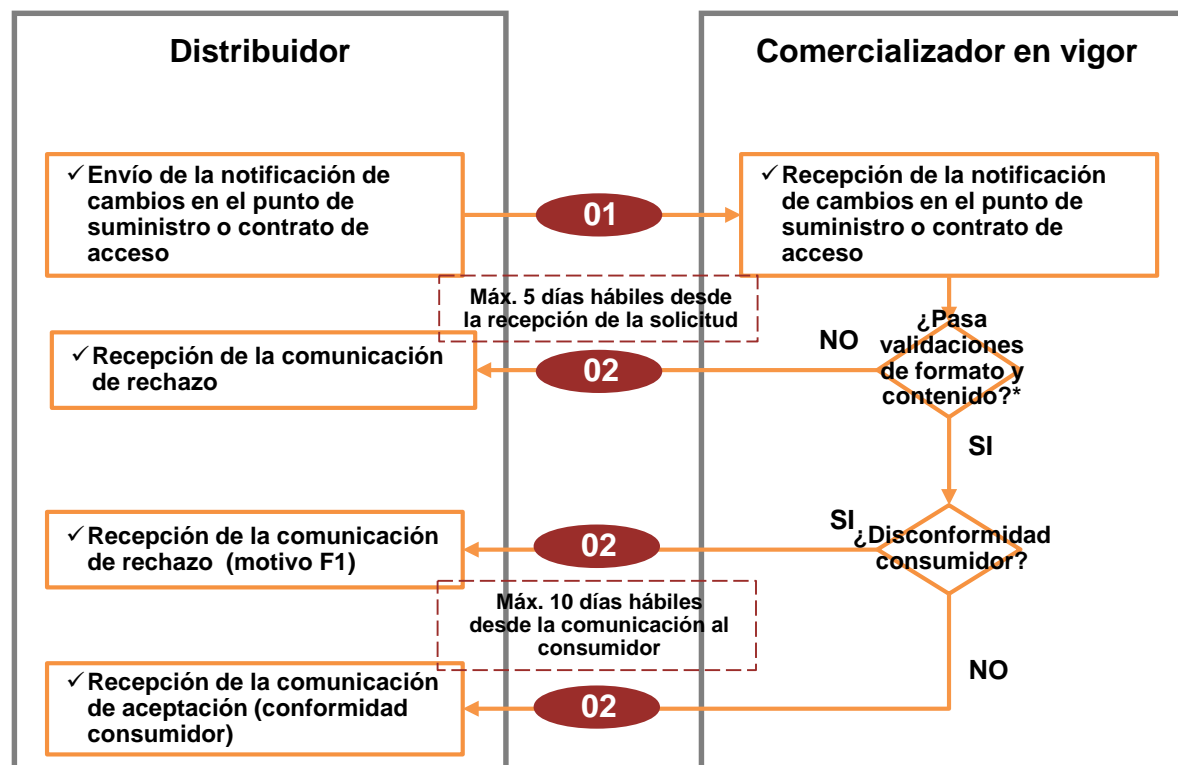
Para cualquiera de los motivos que general un traspaso al COR, si el distribuidor en el plazo que transcurre desde la solicitud de traspaso hasta la fecha programada para el traspaso, recibe una baja por cese de actividad del titular del PS afectado, activará, en la medida de los posible, la baja del PS, anulando el traspaso con un paso 10.

Ejemplo: La baja por cese llega antes que el envío del T101

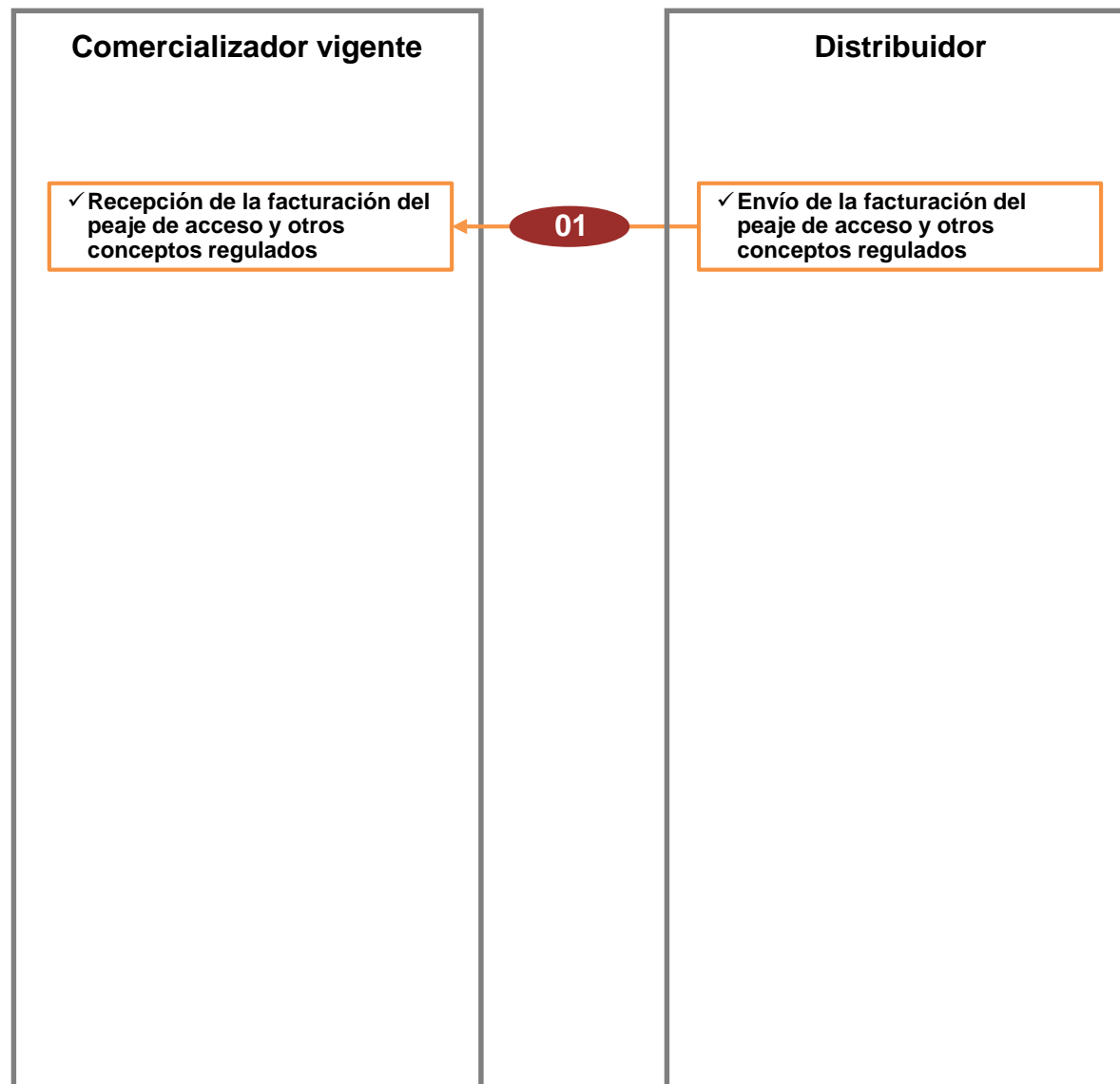


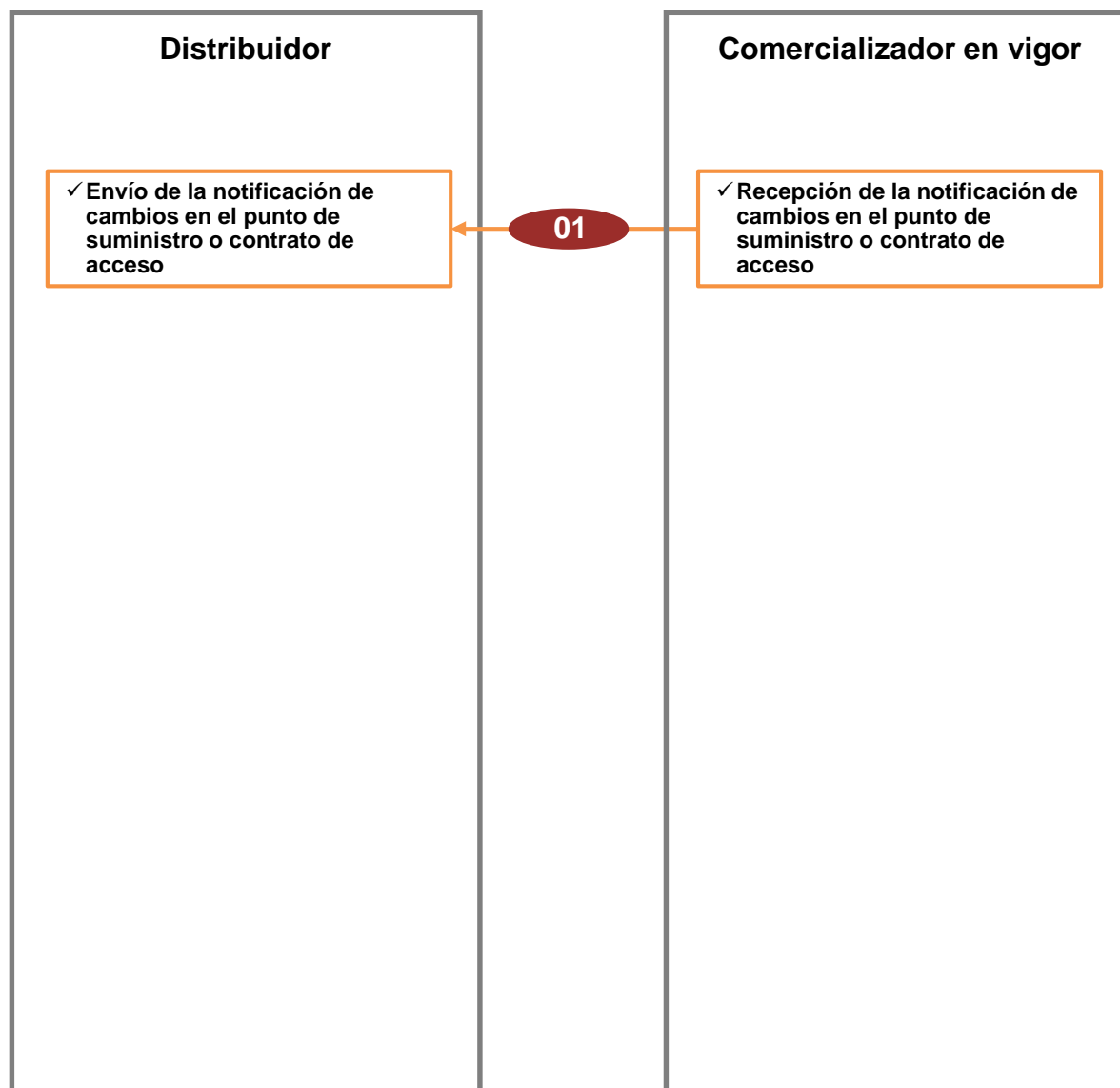
P0 – Solicitud información de un punto de suministro previo a la contratación

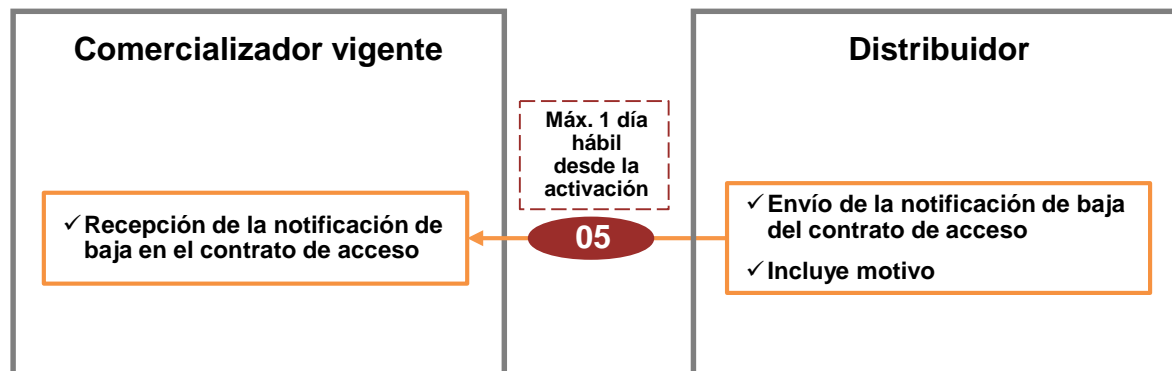




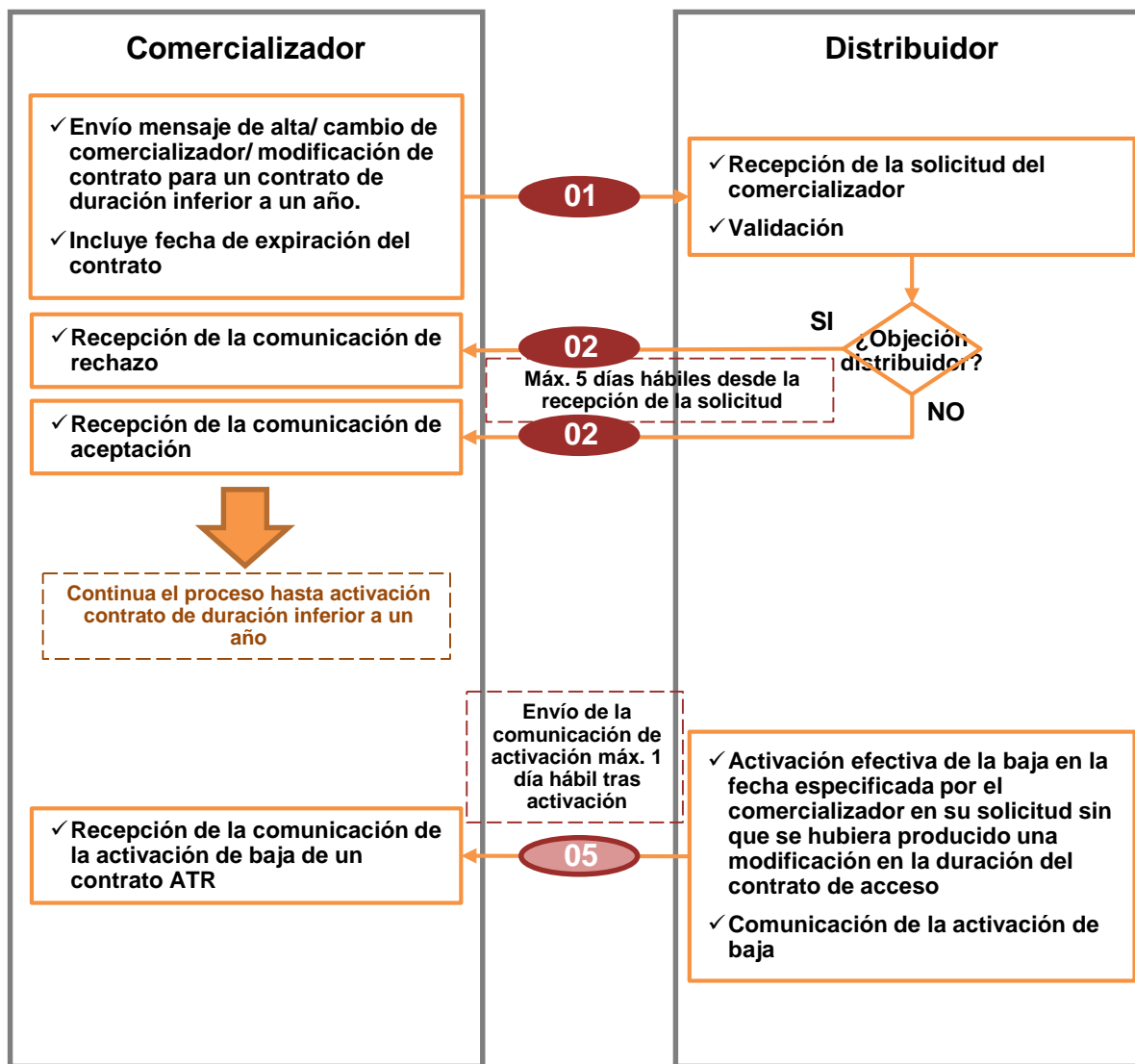
➤ PROCESOS UNIDIRECCIONALES







B2 – Baja de un contrato ATR Motivo: Contrato de duración inferior a un año



B2 – Baja de un contrato ATR Motivo: Inhabilitación del comercializador y rechazo del traspaso al COR

