



FORMATO DE LOS FICHEROS DE INTERCAMBIO

R1 – RECLAMACIONES

ENERGÍA ELÉCTRICA

17 de diciembre de 2019

INF/DE/011/19

Índice

1. Objeto	2
2. Definiciones	2
3. Ámbito de aplicación	4
4. Formato de los ficheros	5
5. Flujograma	8
6. Plazos de aplicación	8
7. Formatos de comunicación electrónica	9
8. Motivos de Rechazo	10
ANEXO: Flujograma del proceso R1	12

1. Objeto

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

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

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

2. Definiciones

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

- **Paso:** Cada uno de los mensajes definidos en el flujo de comunicaciones y representado en el flujograma.
- **Petición:** es una comunicación que un consumidor dirige a la empresa comercializadora o distribuidora para solicitarle una información o una acción sin manifestar un conflicto o desacuerdo previo entre las partes.
- **Reclamación¹:** Es una comunicación que un cliente² dirige a la empresa comercializadora o distribuidora cuando se presenta un conflicto o desacuerdo entre ambos, poniendo de manifiesto los hechos y solicitando una solución o compensación. Adicionalmente, también se considerará una “reclamación” la comunicación que un comercializador dirige a un distribuidor para presentar un conflicto o desacuerdo entre ambos, por iniciativa propia, sin que dicho conflicto o desacuerdo haya sido comunicado por un cliente. En adelante cuando se hace mención a una “reclamación”, el término se refiere indistintamente a reclamación o petición ya que la gestión es homogénea.

¹ Circular 2/2016 de la CNMC sobre reclamaciones de consumidores de energía eléctrica y gas natural.

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

- **Consumidor:** Es la persona física o jurídica que adquiere la energía para su propio consumo y que manifiesta su insatisfacción ante una acción u omisión de la empresa comercializadora o distribuidora.
- **Comercializador:** Es el agente que suministra la energía eléctrica al consumidor y que, en general, contrata en nombre del consumidor el acceso a la red con el distribuidor.
- **Distribuidor:** Es el propietario de la red de distribución en la que se sitúa en general el punto de suministro, el sujeto que factura las tarifas de acceso, el encargado del sistema de información de los puntos de suministro, y el encargado de la lectura en los puntos de consumo. El distribuidor, por tanto, realiza gestiones imprescindibles para la tramitación de las reclamaciones.
- **Validaciones de formato:** Comprobaciones formales que realiza el distribuidor sobre la solicitud de reclamación al efecto de verificar que la mensajería XML (*eXtensible Markup Language*, o lenguaje de anotación extensible³) utilizada se corresponde con la definición dada en la estructura básica del XSD (*XML Schema Definition* lenguaje de esquema utilizado para describir la estructura y las restricciones de los contenidos de los documentos XML). Estas validaciones de formato se realizarán sobre el total del contenido del mensaje XML independientemente del carácter obligatorio u opcional de los campos que contiene el mensaje. Si un mensaje XML no supera la validación de formato no entra en los sistemas del distribuidor.
- **Validaciones de contenido:** Comprobaciones que realiza el distribuidor sobre el contenido de la solicitud de reclamación para verificar que se cumplan los requerimientos específicos del proceso y comunes para todos los distribuidores (p.ej.: contenido mínimo obligatorio de la solicitud). También se denominan validaciones cruzadas.
- **Solicitud aceptada:** Solicitud de reclamación que pasa el filtro de las validaciones de formato y de contenido del distribuidor sobre las cual el distribuidor asume un compromiso de activación sujeto a las limitaciones técnicas del proceso.
- **Solicitud rechazada:** Solicitud de reclamación que pasa el filtro de las validaciones de formato del distribuidor pero que no supera las validaciones de contenido.
- **Reclamación duplicada:** Una reclamación se considerará una reclamación duplicada y podrá ser rechazada como tal si es exactamente igual a otra solicitud de reclamación pero con distinto número de solicitud. En ningún caso se considerará una reclamación duplicada ninguna de las siguientes:

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

- ✓ Una reclamación con diferente origen no es una reclamación duplicada. Se tramitarán todas las reclamaciones que versen sobre la misma acción pero que tengan diferente origen.
- ✓ Una reclamación con el mismo código de solicitud y secuencial no es una reclamación duplicada. De hecho esta solicitud de reclamación no entrará en los sistemas del distribuidor (se queda en el portal).
- **Solicitud activada:** Cierre de la reclamación por el distribuidor.
- **Solicitud de información:** Es la información que el distribuidor solicitará al comercializador necesaria para poder continuar con la gestión de la reclamación. Puede consistir en:
 - ✓ Información no definida como información mínima necesaria según el subtipo de la reclamación pero necesaria para la resolución de la misma (i.e. IBAN).
 - ✓ Información necesaria para poder retipificar la reclamación
 - ✓ Información contenida en algún campo mínimo obligatorio que ha superado las validaciones de formato pero que no es coherente (i.e. ES000000000000000000000000)
- **Comunicación intermedia:** Es la información intermedia que el distribuidor comunica al comercializador y que no espera un mensaje de contestación. Puede consistir en:
 - ✓ La comunicación de un cambio de tipo / subtipo de la reclamación por parte del distribuidor (retipificación) que permite continuar con la gestión de la reclamación sin necesidad de rechazo de la misma.
 - ✓ Cualquier otro tipo de información intermedia proporcionada por el distribuidor que pueda ser de interés para el comercializador o para el consumidor.
- **Retipificación:** comunicación intermedia (anteriormente definida) del distribuidor al comercializador de una corrección en el tipo/subtipo aplicado a la reclamación.
- **Solicitud anulada:** Solicitud previa de reclamación que se cancela. Es decir, con la anulación se para la gestión de la reclamación por parte del distribuidor

Si la reclamación no ha sido resuelta (activada) la reclamación es anulable. De lo contrario, se rechazará la solicitud de anulación

3. Ámbito de aplicación

El formato de los ficheros de intercambio R1 es de aplicación al proceso de reclamaciones en el sector de energía eléctrica. Afecta a una serie de ficheros de intercambio de información entre el comercializador y el distribuidor que

tienen por objeto realizar las actuaciones necesarias para la resolución de una reclamación o la gestión de una petición.

4. Formato de los ficheros

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

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

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

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

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

- **Comunicación de información:** El distribuidor comunica al comercializador información sobre el proceso de tramitación de la reclamación que entiende que puede ser de la utilidad del comercializador en aras de dar una adecuada atención al consumidor.
- **Comunicación de retipificación:** Si el distribuidor entiende que la subtipología informada por el comercializador es errónea pero la solicitud ya contiene la información mínima necesaria para tramitar la reclamación según la nueva tipología, el distribuidor comunicará la retipificación con un

paso 03 de comunicación de retipificación y continuar con la tramitación de la reclamación.

○ **Paso 03 de solicitud de información**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Una reclamación no se podrá cerrar:

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

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

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

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

- **Paso 08:** Solicitud de anulación de una reclamación previa enviada.
- **Paso 09 (solicitud aceptada):** Comunicación al comercializador de la aceptación de la anulación de la reclamación.
- **Paso 09 (solicitud rechazada):** Comunicación del rechazo de la anulación de la reclamación por parte del distribuidor.

5. Flujograma

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

6. Plazos de aplicación

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

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

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

distribuidor al comercializador. Las reclamaciones se deberán resolver en el plazo establecido en la normativa vigente⁴.

- **Paso 08:** El comercializador envía lo antes posible al distribuidor la solicitud de anulación de la reclamación previamente enviada.
- **Paso 09 (solicitud aceptada):** Si reclamación no ha sido resulta (activada), el distribuidor envía al comercializador en el plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud de anulación, la notificación de la aceptación de la solicitud de anulación.
- **Paso 09 (solicitud rechazada):** Si la solicitud reclamación ya ha sido activada, el distribuidor envía al comercializador en el plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud de anulación, la notificación del rechazo de la solicitud de anulación.

7. Formatos de comunicación electrónica

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

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

⁴ Los tipos de reclamaciones cuya clasificación se recoge en el artículo 103 del Real Decreto 1955/2000 apartado D deberán resolverse en el plazo establecido en la regulación

2. Los ficheros de intercambio XSD que corresponden a cada paso del flujograma y a cada pestaña del documento Excel descriptor de los campos.
3. Tablas maestras (documento Word de tablas maestras): “CNMC - E - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc”. Estas tablas contienen los valores definidos para informar un campo en cuestión de los ficheros de intercambio.
4. El documento Excel “CNMC – E – R1 Campos Mínimos AAAA.MM.DD.xls” en el que se definen los tipos y subtipos de cada reclamación la información mínima necesaria que debe contener cada solicitud de reclamación según el subtipo de que se trate.

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

Paso del Flujograma	Mensajes o ficheros XSD	Descripción del mensaje
01	ReclamacionPeticion.xsd	Solicitud de reclamación
02	AceptacionReclamacion.xsd	Respuesta a solicitud. Aceptación
	RechazoReclamacion.xsd	Respuesta a solicitud. Rechazo
03	PeticionInformacionAdicionalReclamacion.xsd	Retipificación/ Solicitud de información adicional necesaria para resolver la reclamación/ Comunicación de cualquier otra información útil para comercializador o consumidor
04	EnvioInformacionReclamacion.xsd	Respuesta con información adicional/ Comunicación de cualquier información útil para el distribuidor
05	CierreReclamacion.xsd	Cierre de la reclamación
08	Anulacionsolicitud.xsd	Solicitud de anulación de la reclamación
09	AceptacionAnulacion.xsd	Aceptación de la anulación
	Rechazo.xsd	Rechazo de la anulación

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

8. Motivos de Rechazo

En el proceso de reclamaciones, el distribuidor deberá utilizar los motivos de rechazo que son de aplicación al proceso R1.

Los motivos de rechazo se encuentran recogidos en el documento de tablas maestras denominado “CNMC - E - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc” que forma parte de los formatos de los ficheros de intercambio de información entre agentes distribuidores y comercializadores de electricidad.

Estos formatos se encuentran publicados dentro del área “Cambio de Comercializador” de la web de la CNMC.

ANEXO: Flujograma del proceso R1

