



## **FORMATO DE LOS FICHEROS DE INTERCAMBIO**

**E1 - DESISTIMIENTO**

**ENERGÍA ELÉCTRICA**

**17 de diciembre de 2019**

**INF/DE/011/19**

## Índice

1. Objeto	2
2. Definiciones	2
3. Ámbito de aplicación	5
4. Formato de los ficheros	6
4.1. Pasos	6
4.2. Concurrencia de procesos	8
5. Flujograma	14
6. Plazos de aplicación	14
7. Formatos de comunicación electrónica	16
8. Motivos de rechazo	17
ANEXO: Flujogramas del proceso E1	19

## 1. Objeto

Este documento tiene por objeto definir el formato de los ficheros de intercambio entre el comercializador entrante, el distribuidor y el comercializador saliente (en su caso) para ejecutar el ejercicio del derecho de desistimiento de la contratación reconocido al consumidor.

El derecho del desistimiento está recogido en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Concretamente el artículo 68 de la citada Ley, recoge el contenido y régimen del derecho de desistimiento.

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 ejecutar el desistimiento indicado 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.
- **Proceso subyacente:** Proceso de contratación del que se pretende desistir.
- **Consumidor o Usuario:** Definición de consumidor o usuario recogido en el artículo 3 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Es responsabilidad del comercializador verificar, a efectos de la solicitud de desistimiento, que el consumidor de energía eléctrica cumple con la definición de consumidor y usuario recogido en la Ley.

No obstante, en aquellos casos en el que el identificador del titular del punto de suministro contenga información para validar la definición de consumidor y usuario, el distribuidor la utilizará, rechazando las solicitudes de tipos de titulares que no cumplan con la definición de consumidor y usuario de la Ley.

- **Comercializador entrante:** Nuevo comercializador que solicita al distribuidor el cambio de comercializador a su favor o un alta de un nuevo suministro. A efectos del formato de desistimiento, es el comercializador que solicita al distribuidor el desistimiento del cambio de comercializador o del alta de un nuevo suministro.
- **Comercializador saliente:** Comercializador que deja de suministrar al consumidor una vez que el proceso de cambio haya finalizado y sea efectivo el cambio de comercializador. A efectos del formato de desistimiento, es el comercializador en el que se activa el contrato de acceso, una vez que el desistimiento del comercializador entrante al cambio de comercializador se ha activado.
- **Comercializador en vigor:** Comercializador de energía activo en un punto de suministro que solicita al distribuidor la modificación del contrato de acceso. A efectos del formato de desistimiento, es el comercializador que solicita al distribuidor el desistimiento de una contratación de acceso previa.
- **Comercializador de referencia (COR):** Comercializador de energía eléctrica obligado a realizar el suministro de último recurso (a los consumidores considerados vulnerables y a los consumidores que transitoriamente se quedan sin contrato), el suministro al precio voluntario para el pequeño consumidor y la oferta alternativa a precio fijo para los consumidores con derecho al precio voluntario para el pequeño consumidor.
- **Distribuidor:** 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 solicitudes de cambio de comercializador.
- **Validaciones de formato:** Comprobaciones formales que realiza el distribuidor sobre la solicitud al efecto de verificar que la mensajería XML (*eXtensible Markup Language*, o lenguaje de anotación extensible<sup>1</sup>) 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

---

<sup>1</sup> Es un lenguaje de marcas desarrollado por el *World Wide Web Consortium -W3C-* utilizado para almacenar y transmitir datos en forma legible.

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 del comercializador 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 desistimiento que pasa el filtro de las validaciones de formato y de contenido del distribuidor sobre las cuales el mismo asume un compromiso de activación sujeto a las limitaciones técnicas del proceso.
- **Solicitud rechazada:** Solicitud de desistimiento que pasa el filtro de las validaciones de formato del distribuidor pero que no supera las validaciones de contenido.
- **Solicitud activada:** La activación del desistimiento implica que el contrato de acceso vuelve a tomar efecto tal y como estuviera concebido antes de la activación del proceso subyacente del que se ha desistido.
- **Solicitud de desistimiento anulada:** Solicitud de desistimiento emitida por error que se cancela.
- **Solicitud anulada:** Solicitud previa de algún proceso de contratación (proceso subyacente) que se cancela. Es decir, con la anulación se para el proceso de contratación, el cual no se llega a activar.

Si la solicitud del proceso de contratación subyacente no ha sido activada y los trabajos en campo para activar la solicitud no se han iniciado, la solicitud de contratación es anulable. De lo contrario, se rechazará la solicitud de anulación.

- **Incidencia:** Salvedad técnica identificada en campo y que para su solución requiere de la acción del consumidor.
- **Trabajos en campo:** Actuaciones de carácter técnico desarrolladas por el distribuidor localmente en el punto de suministro para modificar el contrato de acceso. Si como consecuencia de estos trabajos el distribuidor comprueba la imposibilidad de realizar el proceso solicitado, procederá a realizar un rechazo en campo.

### 3. Ámbito de aplicación

El formato de los ficheros de intercambio E1 es de aplicación al proceso de desistimiento en el sector de energía eléctrica. Afecta a una serie de ficheros de intercambio de información entre el comercializador entrante o en vigor, el distribuidor y en su caso, el comercializador saliente que tienen por objeto realizar un desistimiento de un proceso de contratación previo (proceso subyacente).

Los procesos de contratación afectados por el desistimiento son los siguientes:

- Cambio de comercializador sin modificaciones en el contrato de acceso, C1.
- Cambio de comercializador con modificaciones en el contrato de acceso, C2.
- Modificación en el contrato de acceso, M1 (a excepción del cambio de titular<sup>2</sup>).
- Alta de un punto de suministro, A3

El cambio de titularidad de un punto de suministro, aunque se gestione a través del formato M1, no es un contrato suscrito y, por lo tanto, el desistimiento no aplica al cambio de titular.

Si el cambio de titular y el cambio de comercializador se activasen simultáneamente a través del formato C2 para un determinado punto de suministro, el derecho de desistimiento que pueda ejercitar el nuevo titular afectará al contrato suscrito con el comercializador. La titularidad del punto de suministro no debería verse alterada por el ejercicio del derecho de desistimiento.

Por lo tanto, en el caso de ejercer el derecho de desistimiento al contrato celebrado (cambio de comercializador), no habría un comercializador previo que hubiera mantenido relaciones con el consumidor del que se trata debiendo, por tanto, asumir el suministro el comercializador de referencia (COR) al tratarse de un punto de suministro sin contrato.

---

<sup>2</sup> Nótese que un cambio de titular no es en sí mismo una modificación del contrato de acceso. No obstante, por simplicidad de procesos se ha estandarizado a través de un formato M1 (modificación del contrato de acceso).

El traspaso a la COR es, en cualquier caso (aunque el C2 objeto de desistimiento incluyera modificaciones en el contrato de acceso), será un traspaso administrativo.

La única excepción al traspaso a la COR se daría si se diera alguna de estas circunstancias:

- El cambio de comercializador con modificación del titular se puede anular. En ese caso, se mantendrá la situación anterior al cambio de comercializador ya que es como si este nunca se hubiera dado.
- Tras la solicitud de desistimiento, el nuevo titular comunica expresamente que deja de ser el titular y solicite la baja por cese de actividad. En este caso de concurrencia de procesos, se daría prioridad a la baja frente al traspaso a la COR.
- Tras la solicitud de desistimiento, otro sujeto comunica que pasa a ser el nuevo titular. En este caso de concurrencia de procesos se daría prioridad al nuevo contrato suscrito con el nuevo titular en el punto de suministro frente al traspaso a la COR del titular en vigor hasta la fecha.
- La COR rechaza el traspaso por existencia de deuda<sup>3</sup> previa con el titular y no se trata de un suministro esencial en ese caso, se dará de baja el contrato.

## 4. Formato de los ficheros

### 4.1. Pasos

El formato de los ficheros de intercambio para ejecutar un desistimiento de una contratación consta de los siguientes pasos:

- **Paso 01:** Envío de la solicitud de desistimiento por el comercializador entrante o en vigor al distribuidor indicando en la solicitud el tipo de desistimiento que se trata. En la solicitud, no se especificará el tipo de

---

<sup>3</sup> Art. 79.9 del Real Decreto 1955/2000: “Las empresas distribuidoras podrán negarse a suscribir contratos de tarifa de suministro o tarifa de acceso a las redes con aquellos consumidores que hayan sido declarados deudores por sentencia judicial firme de cualquier empresa distribuidora por alguno de los conceptos incluidos en el presente Real Decreto siempre que no justificara el pago de dicha deuda y su cuantía fuera superior a 150,253026 euros. Así mismo, se podrá denegar la suscripción del contrato de suministro a tarifa o de acceso a las redes cuando las instalaciones del consumidor no cumplan las condiciones técnicas y de seguridad reglamentarias.”

activación puesto que el desistimiento se activará, en todos los casos, lo antes posible.

- **Paso 02 (solicitud aceptada):** No existe objeción del distribuidor a la solicitud de desistimiento (la solicitud pasa las validaciones de formato y contenido). Por tanto, el distribuidor envía el mensaje de aceptación de la solicitud de desistimiento al comercializador entrante o en vigor.

En el proceso de desistimiento se validará, adicionalmente a las validaciones de negocio comunes a todos los procesos, las siguientes condiciones:

- ✓ El consumidor que solicita el desistimiento se encuentra en el ámbito de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- ✓ El desistimiento aplica al proceso subyacente del que se pretende desistir.
- ✓ El consumidor que solicita el desistimiento coincide con el titular de la contratación de la que se pretende desistir.

En el paso 02 de aceptación, el distribuidor especificará al comercializador entrante o en vigor:

- ✓ Si el proceso subyacente es anulable.
  - ✓ Si son necesarias las actuaciones en campo para activar el desistimiento.
  - ✓ La fecha de activación prevista. Esta fecha de activación prevista es la mejor estimación del distribuidor en el momento de la aceptación.
- **Paso 02 (solicitud rechazada):** Existe objeción por el distribuidor (la solicitud pasa las validaciones de formato, pero no las de contenido), por tanto, el distribuidor envía el mensaje de rechazo de la solicitud de desistimiento al comercializador entrante o en vigor.
  - **Paso 03:** Comunicación de incidencia por el distribuidor al comercializador entrante o en vigor.
  - **Paso 04:** Comunicación del rechazo de la solicitud de desistimiento por el distribuidor al comercializador entrante o en vigor, como consecuencia de las actuaciones en campo.
  - **Paso 05:** Mensaje de activación del desistimiento emitido por el distribuidor al comercializador entrante o en vigor. En este mensaje el distribuidor especificará al comercializador que solicitó el desistimiento el resultado de la activación del desistimiento.



- **Paso 06:** Notificación de la activación del desistimiento emitido por el distribuidor al comercializador saliente. En este paso se informará si el punto de suministro se activa en servicio o cortado.
- **Paso 08:** Solicitud de anulación del desistimiento enviada por el comercializador entrante o el comercializador en vigor, al distribuidor.
- **Paso 09 (solicitud aceptada):** Comunicación al comercializador entrante o en vigor, de la aceptación de la anulación del proceso de desistimiento por parte del distribuidor.
- **Paso 09 (solicitud rechazada):** Comunicación al comercializador entrante o en vigor, del rechazo de la anulación del proceso de desistimiento por parte del distribuidor.
- **Paso 10:** Notificación del distribuidor al comercializador saliente de la aceptación de la anulación de una solicitud de desistimiento emitida con anterioridad. El punto de suministro continúa, por tanto, siendo suministrado por el comercializador entrante.
- **Paso 11:** Notificación por el distribuidor al comercializador saliente de la aceptación de una solicitud de desistimiento. Si el desistimiento finalmente se activa, el punto de suministro volverá a ser suministrado por el comercializador saliente.
- **Paso 12:** Notificación por el distribuidor al comercializador saliente del rechazo de una solicitud de desistimiento de cambio de comercializador como consecuencia de las actuaciones en campo. El punto de suministro continúa, por tanto, siendo suministrado por el comercializador entrante.
- **Paso 13:** Respuesta (opcional) al mensaje de incidencia enviado previamente por el distribuidor al comercializador entrante. Mediante este mensaje, el comercializador envía al distribuidor nueva información del contacto o comunica que las deficiencias identificadas en campo han sido subsanadas.

#### 4.2. Concurrencia de procesos

Los procesos de desistimiento podrán concurrir con el proceso de contratación subyacente del que se pretende desistir.

Los procesos de contratación de los que se puede desistir son el cambio de comercializador, el alta de un nuevo suministro y la modificación del contrato de acceso. No obstante, como se comentó con anterioridad, el cambio de titular no es en sí un contrato celebrado y, por lo tanto, no se puede desistir de un cambio

de titular. En el caso de que se solicite un desistimiento de un cambio de titular, se generará un rechazo.

En caso de que se solicite un desistimiento (paso 01) sobre un proceso de contratación subyacente y este sea anulable (es decir, el proceso subyacente no se haya activado o los trabajos en campo no se hayan iniciado) se generará un mensaje de aceptación del desistimiento (paso 02) en el que el distribuidor indicará que el proceso subyacente es anulable.

Una vez que el proceso subyacente se haya anulado (mandando el mensaje de aceptación de la anulación del proceso en cuestión), se mandará simultáneamente el mensaje de activación del proceso de desistimiento (paso 05).

De lo contrario, si el proceso de contratación subyacente no se puede anular, el proceso de desistimiento se aceptará (si no existe un motivo tipificado que justifique su rechazo) indicando en el mensaje de aceptación (paso 02) que el proceso subyacente no es anulable, así como, la necesidad o no de ir a campo a activar el desistimiento indicando una fecha prevista de activación. En este caso, el proceso de desistimiento seguirá su curso normal como el resto de procesos de contratación.

Si se solicita un cambio de comercializador con un nuevo titular (C2), el derecho de desistimiento que pueda ejercitar el nuevo titular afectará al contrato suscrito con el comercializador y, por lo tanto, al no haber un comercializador previo (punto de suministro sin contrato en mercado libre), el distribuidor solicitará el traspaso a la COR del punto de suministro en cuestión.

En la solicitud de traspaso deberá indicar la fecha de activación del traspaso, información sobre la esencialidad del punto de suministro, así como toda la información necesaria para que la COR pueda formalizar la contratación.

Si el punto de suministro no es esencial la COR podrá rechazar el traspaso según lo establecido en el artículo 79.9 del Real Decreto 1955/2000. En ese caso, en la fecha programada para el desistimiento, el distribuidor activará la baja definitiva en campo en ese punto de suministro y enviará el mensaje de activación del desistimiento al comercializador saliente indicando en este mensaje la activación de la baja definitiva.

Si al ir a campo a activar la baja, el distribuidor detectara una esencialidad, el distribuidor no activará la baja y volverá a enviar a la COR el mensaje de solicitud de traspaso al COR (paso 01) indicando que el punto de suministro es esencial y simultáneamente enviará el mensaje de activación del traspaso a la COR (paso

05). Adicionalmente, y al mismo tiempo, enviará el mensaje de activación del desistimiento a la comercializadora que lo solicitó informando del traspaso a la COR.

Si tras solicitar el desistimiento de un cambio de comercializador con cambio de titular (C2) llega una solicitud de baja por cese de actividad del titular en vigor o un cambio de comercializador de este u otro titular, se dará prioridad a estos procesos frente al traspaso a la COR.

Si el traspaso a la COR no se ha solicitado este se solicitará y se paralizará la solicitud, priorizando la activación tanto de la baja por cese de actividad como del cambio de comercializador.

En el caso de la baja por cese de actividad, ésta se activará en la menor de estas dos fechas, la indicada por el comercializador en la solicitud de baja o la fecha de traspaso programada.

Si finalmente se activa la baja por cese de actividad, el comercializador recibirá el mensaje de activación de la baja, así como el mensaje de activación del desistimiento, indicando el resultado del efecto de desistir (baja por cese de actividad solicitada por el titular del punto de suministro). Adicionalmente el distribuidor deberá cerrar el proceso de traspaso a la COR, que se dejó paralizado, enviando un mensaje de anulación de traspaso con el motivo pertinente.

En el caso del cambio de comercializador, éste se activará en la menor de estas dos fechas, la indicada por el comercializador en la solicitud de cambio o la fecha de traspaso a la COR programada. En el caso de que el distribuidor deba modificar la fecha prevista de activación para hacerla coincidir con la fecha programada del traspaso a la COR, el distribuidor lo indicará así en el mensaje 02 de aceptación.

Si finalmente se activa el cambio de comercializador, el comercializador que solicitó el desistimiento recibirá el mensaje de activación del mismo indicando el efecto del desistimiento (activación de un cambio de comercializador recibido con posterioridad al desistimiento) y el titular del cambio de comercializador la activación del cambio. Adicionalmente el distribuidor deberá cerrar el proceso de traspaso a la COR, que se dejó paralizado, enviando un mensaje de anulación de traspaso con el motivo pertinente.

Si con posterioridad se solicita un desistimiento de este segundo cambio de comercializador, el distribuidor volverá a solicitar el traspaso a la COR.

Si finalmente se rechaza la baja por cese de actividad o el cambio de comercializador, se continuará con el proceso de traspaso a la COR que se había dejado paralizado.

En el caso de que concurra un desistimiento de un proceso de cambio de comercializador del titular en vigor (C1 o C2 sin nuevo titular) con un nuevo cambio de comercializador del mismo u otro titular y que llega con posterioridad al desistimiento, pero sin que éste se haya activado, el segundo cambio de comercializador se rechazará por proceso de desistimiento en curso.

En el caso de que concurra un desistimiento de un proceso de cambio de comercializador con una modificación contractual que llega con posterioridad al desistimiento, pero sin que éste se haya activado, el proceso de modificación contractual se rechazará por proceso de desistimiento en curso.

A continuación, se incluye un resumen de los procesos para los que aplica el desistimiento y la consecuencia de ejercer el derecho de desistimiento.

Proceso a desistir	Implica un cambio de titular (S/N)	Implica modificación técnica contrato acceso (S/N)	Proceso inicial anulable (S/N)	Estado Contrato Final
A3			S	Se anula el alta: contrato en baja.
A3			N	Se da de baja el contrato suscrito: baja del contrato
C1			S	Se anula la solicitud de cambio: contrato activo con la comercializadora saliente.
C1			N	Se activa el contrato con la comercializadora saliente.
M1	S	N	S	<b>Rechazo de la solicitud de desistimiento.</b> M1 sigue su curso. Se debe solicitar una anulación.
M1	S	N	N	<b>Rechazo de la solicitud de desistimiento:</b> Contrato activo con el nuevo titular. Si el nuevo titular quiere dejar de serlo, deberá solicitar una baja por cese de actividad.

Proceso a desistir	Implica un cambio de titular (S/N)	Implica modificación técnica contrato acceso (S/N)	Proceso inicial anulable (S/N)	Estado Contrato Final
M1	S	S	S	Contrato activo con el titular anterior y condiciones técnicas anteriores a la modificación. NOTA: No se puede anular parcialmente una solicitud previa. Por eso, si el proceso subyacente es anulable, se anula toda la solicitud.
M1	S	S	N	Contrato activo con el nuevo titular y condiciones técnicas anteriores a la modificación.
M1	N	S	S	Se anula la modificación del contrato de acceso: contrato activo con las condiciones técnicas anteriores a la modificación.
M1	N	S	N	Contrato activo con las condiciones técnicas anteriores a la modificación.
C2	S	N	S	Se anula el cambio de comercializador con cambio de titular: contrato activo con el titular anterior y la comercializadora anterior
C2	S	N	N	Contrato activo con el nuevo titular en la COR. Si el nuevo titular quiere dejar de serlo deberá solicitar una baja por cese de actividad.
C2	S	S	S	Se anula el cambio de comercializado con modificación en el contrato de acceso y cambio de titular: contrato activo con el titular anterior y la comercializadora anterior en las condiciones técnicas anteriores al cambio.

Proceso a desistir	Implica un cambio de titular (S/N)	Implica modificación técnica contrato acceso (S/N)	Proceso inicial anulable (S/N)	Estado Contrato Final
C2	S	S	N	Contrato activo (condiciones técnicas existentes) con el nuevo titular en la COR (cambio administrativo) Si el nuevo titular quiere dejar de serlo deberá solicitar una baja por cese de actividad.
C2	N	S	S	Se anula el cambio de comercializador con modificación en el contrato de acceso: contrato activo en el comercializadora anterior con las condiciones técnicas anteriores al cambio.
C2	N	S	N	Contrato activo en el comercializador anterior con las condiciones técnicas anteriores al cambio.
C1(Contratación Incondicional=SI) y PS cortado por impago	N	N	N	Contrato activo en el comercializador anterior en PS cortado. El reenganche se deberá solicitar por fuera del sistema. A partir de este segundo corte (fecha de activación del desistimiento) comenzará a contar los 2 meses para ejecutar la baja definitiva. La baja por impago se podrá solicitar en cualquier momento.
C2 (Contratación Incondicional=SI) y PS cortado por impago	S	N	N	Contrato activo con el nuevo titular en la COR en servicio. Si el nuevo titular quiere dejar de serlo deberá solicitar una baja por cese de actividad.

Proceso a desistir	Implica un cambio de titular (S/N)	Implica modificación técnica contrato acceso (S/N)	Proceso inicial anulable (S/N)	Estado Contrato Final
C2 (Contratación Inc condicional=SI) y PS cortado por impago	S	S	N	Contrato activo con el nuevo titular en la COR en servicio con las condiciones existentes (cambio administrativo) Si el nuevo titular quiere dejar de serlo deberá solicitar una baja por cese de actividad.

## 5. Flujograma

Se adjuntan como anexo el flujograma correspondiente al formato de los ficheros de intercambio E1.

## 6. Plazos de aplicación

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

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

- **Paso 01:** El comercializador entrante o en vigor tramitará el envío de la solicitud de desistimiento al distribuidor en el menor tiempo posible.
- **Paso 02 (solicitud aceptada):** El distribuidor envía la comunicación de la aceptación de la solicitud al comercializador entrante o en vigor, en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- **Paso 02 (solicitud rechazada):** El distribuidor envía la comunicación del rechazo de la solicitud al comercializador entrante o en vigor, en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- **Paso 03:** El distribuidor envía lo antes posible la comunicación de incidencia al comercializador entrante o en vigor. Una incidencia se podrá dejar abierta por un periodo máximo de 30 días naturales, pasado este periodo sin haber sido subsanada, se generará un rechazo tras actuaciones en campo.



- **Paso 04:** El distribuidor envía lo antes posible la comunicación del rechazo de la solicitud E1 al comercializador entrante o en vigor, como consecuencia de las actuaciones en campo y en cualquier caso si no se abre una incidencia en campo, dentro del plazo máximo de 15 días naturales desde la fecha de aceptación de la solicitud para la realización de los trabajos en campo. Si se rechaza en campo por la imposibilidad de subsanar una incidencia abierta en campo, este rechazo se enviará en un plazo máximo de 30 días naturales desde la apertura de la incidencia.
- **Paso 05:** El distribuidor envía al comercializador entrante o en vigor, el mensaje de activación del desistimiento en un plazo máximo de 1 día hábil desde la activación.
- **Paso 06:** El distribuidor envía de manera simultánea al paso 05 el mensaje de notificación de la activación del desistimiento al comercializador saliente.
- **Paso 08:** El comercializador entrante o en vigor, envía lo antes posible al distribuidor la solicitud de anulación del desistimiento.
- **Paso 09 (solicitud aceptada):** Si la solicitud de desistimiento no ha sido activada y los trabajos en campo no se han iniciado, el distribuidor envía al comercializador entrante 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 del desistimiento.
- **Paso 09 (solicitud rechazada):** Si la solicitud de desistimiento ha sido activada o los trabajos en campo se han iniciado, el distribuidor envía al comercializador entrante 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 del desistimiento.
- **Paso 10:** El distribuidor envía al comercializador saliente, de manera simultánea al paso 09 de aceptación, la notificación de la aceptación de la anulación de una solicitud de desistimiento recibida con anterioridad.
- **Paso 11:** El distribuidor envía al comercializador saliente, de manera simultánea al paso 02 de aceptación de la solicitud E1, la notificación de la aceptación de una solicitud de desistimiento.
- **Paso 12:** El distribuidor notifica al comercializador saliente, de manera simultánea al paso 04 de rechazo, el rechazo de una solicitud de desistimiento como consecuencia de las actuaciones en campo.
- **Paso 13:** El comercializador envía la respuesta a una incidencia lo antes posible y, en cualquier caso, antes de que expire el periodo máximo de 30 días naturales en el que se puede dejar abierta una incidencia.



## 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 ejecutar un desistimiento (E1) 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 E1 AAAA.MM.DD.xls*” en el que se explica el formato de los ficheros de intercambio E1 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.
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.

A continuación, se detallan los nombres de los ficheros XSD que deben ser utilizados en cada paso del proceso E1:

Paso del Flujograma	Mensaje o fichero XSD	Descripción del mensaje
01	SolicitudDesistimiento.xsd	Comunicación de desistimiento
02	AceptacionDesistimiento.xsd	Respuesta a comunicación de desistimiento (aceptación)
	Rechazo.xsd	Respuesta a comunicación de cambio (rechazo)

Paso del Flujograma	Mensaje o fichero XSD	Descripción del mensaje
03	IncidenciasATRDistribuidor.xsd	Comunicación de incidencias en las actuaciones en el EdM (Equipo de Medida)
04	Rechazo.xsd	Rechazo como consecuencia de las actuaciones en campo
05	ActivacionDesistimiento.xsd	Activación del desistimiento al comercializador entrante
06	NotificacionActivacionPorDesistimiento.xsd	Activación del desistimiento al comercializador saliente
08	AnulacionSolicitud.xsd	Anulación de la solicitud de desistimiento
09	AceptacionAnulacion.xsd	Respuesta a comunicación de anulación (aceptación)
	Rechazo.xsd	Respuesta a comunicación de anulación (rechazo)
10	AceptacionAnulacion.xsd	Anulación de la solicitud de desistimiento comercializador saliente
11	AceptacionDesistimiento.xsd	Respuesta a comunicación de cambio (aceptación) a la saliente
12	RechazoDesistimiento.xsd	Respuesta de rechazo tras actuaciones en campo a la saliente
13	ContestacionIncidencia.xsd	Respuesta (opcional) a la comunicación de incidencia previamente enviada

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 y motivos de incidencia

En el proceso de desistimiento, el distribuidor deberá utilizar los motivos de rechazo que son de aplicación al proceso E1.

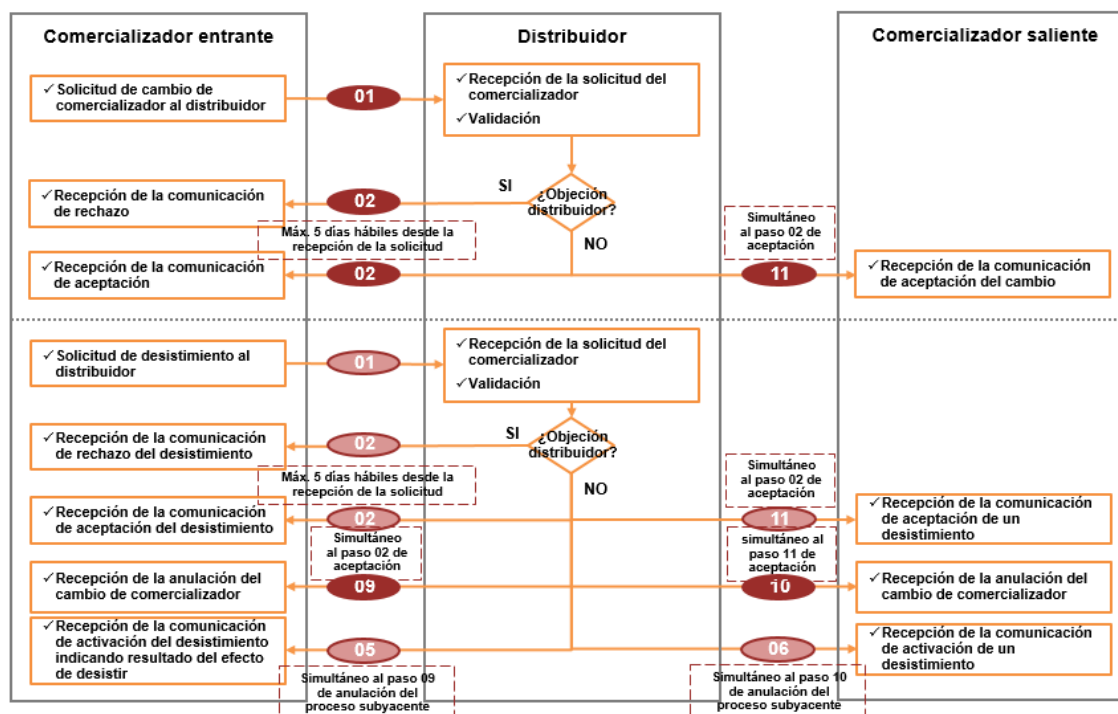
El distribuidor podrá abrir una incidencia en campo por alguno de los motivos estandarizados.

Tanto los motivos de rechazo como los motivos de incidencia 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.

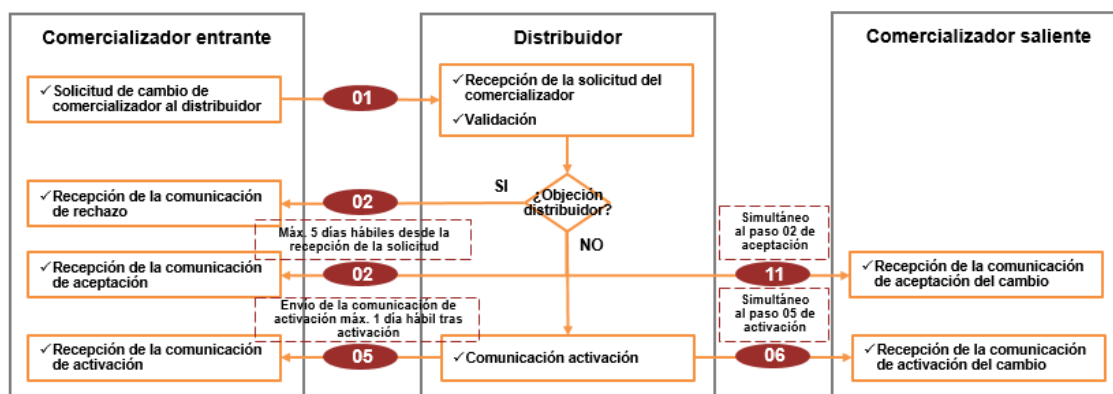
Estos formatos se encuentran publicados dentro del área “Cambio de Comercializador” de la web de la CNMC

## ANEXO: Flujogramas del proceso E1

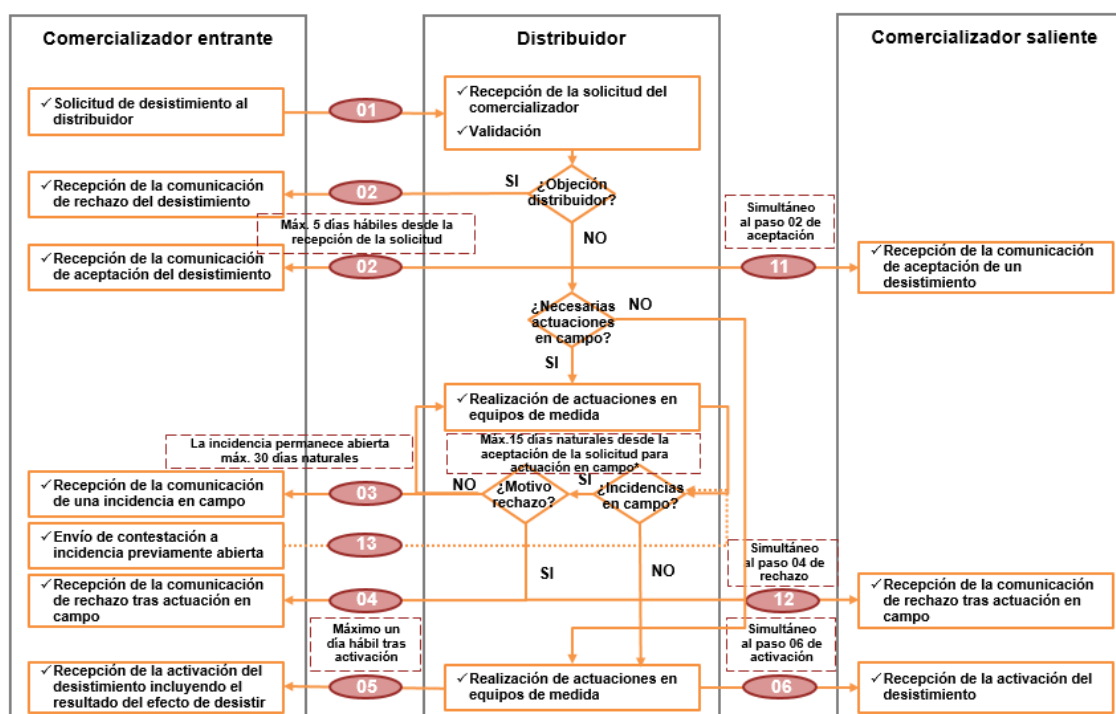
1. El desistimiento llega antes de la activación o trabajos en campo iniciados del proceso subyacente (C1/C2/A3/M1): Es posible anular.  
Ejemplo: Solicitud de desistimiento sobre C1



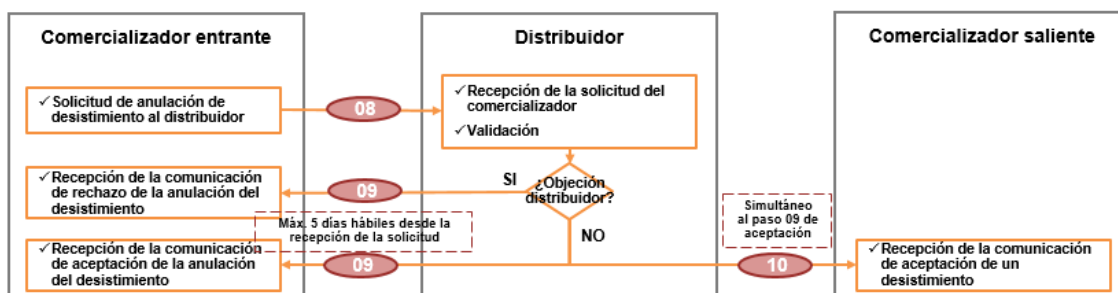
## 2. El desistimiento llega después de la activación o trabajos en campo iniciados del proceso subyacente (C1/C2/A3): No es posible anular Ejemplo: Solicitud de desistimiento sobre C1



\*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.



### 3. Anulación del desistimiento



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

**Ejemplo: Solicitud de desistimiento sobre C2 con nuevo titular**

El C2 con el nuevo titular ya se ha activado por lo que no se puede anular. El desistimiento se activa y se vuelve a la situación anterior, un nuevo titular sin contrato por lo que se activa el traspaso a la COR.

