



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

### **B1 – BAJA O SUSPENSIÓN DE UN SUMINISTRO**

#### **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	4
4.1. Tipos de bajas	4
4.2. Pasos	5
4.3. Concurrencia de procesos	8
5. Flujograma	9
6. Plazos de aplicación	9
7. Formatos de comunicación electrónica	15
8. Motivos de rechazo y motivos de incidencia	17
ANEXO: Flujogramas del proceso B1	18

---

## 1. Objeto

Este documento tiene por objeto definir el formato de los ficheros de intercambio para ejecutar una baja de un contrato o la suspensión de un punto de suministro en el sector de energía eléctrica (en adelante, B1).

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 la baja del contrato o la suspensión del suministro.

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.
- **Comercializador entrante:** Cuando concurre un proceso de cambio con uno de baja ya iniciado, corresponde al nuevo comercializador que solicita al distribuidor el cambio de comercializador a su favor.
- **Comercializador de Referencia (COR):** Es el comercializador designado por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo como comercializador de referencia, y que tiene la obligación de asumir el suministro a los consumidores de energía eléctrica que transitoriamente se queden sin contrato según la normativa vigente.
- **Comercializador vigente:** Es el comercializador que solicita al distribuidor la baja de un contrato o la suspensión del suministro de un punto de suministro para el que suministra la energía. El comercializador vigente en el proceso de baja es a su vez, el comercializador saliente, cuando concurre un proceso de baja con un cambio de comercializador.
- **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 solicitudes de baja de un contrato o la suspensión del suministro.

- **Validaciones de formato:** Comprobaciones formales que realiza el distribuidor sobre la solicitud de baja 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 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 baja de un contrato o la suspensión de suministro para verificar que se cumplan los requerimientos específicos del proceso y comunes para todos los distribuidores (p.e. contenido mínimo obligatorio de la solicitud). También se denominan validaciones cruzadas.
- **Solicitud aceptada:** Solicitud de B1 que pasa el filtro de las validaciones de formato y de contenido del distribuidor sobre las cuales el distribuidor asume un compromiso de activación.
- **Solicitud rechazada:** Solicitud de B1 que pasa el filtro de las validaciones de formato del distribuidor pero que no supera las validaciones de contenido.
- **Solicitud activada:** La solicitud de baja de un contrato o la suspensión de suministro toma efecto.
- **Solicitud anulada:** una solicitud previa de algún proceso de contratación que se cancela. Es decir, con la anulación se para el proceso de contratación y no se activa.

Si la solicitud de baja no ha sido activada y los trabajos en campo para activar la solicitud de baja no se han iniciado, la solicitud de baja 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 dar de baja un contrato o suspender el suministro.

---

<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.

---

### 3. Ámbito de aplicación

El formato de los ficheros de intercambio B1 es de aplicación a los procesos de baja de un contrato (de acceso o de suministro) o la suspensión de suministro en el sector de energía eléctrica. Afecta a una serie de ficheros de intercambio de información que tienen por objeto realizar una baja de un contrato o la suspensión del suministro entre el comercializador vigente y el distribuidor y en su caso, el comercializador entrante que solicita un cambio a su favor.

### 4. Formato de los ficheros

#### 4.1. Tipos de bajas

La solicitud de baja de un contrato en un punto de suministro podrá ser remitida por el comercializador vigente al distribuidor por los siguientes motivos:

- **Motivo 01:** Cese de actividad. El consumidor solicita la baja en un punto de suministro por cese de actividad. Este tipo de baja implica la suspensión del suministro y la baja del contrato de acceso.
- **Motivo 02:** Fin de contrato de suministro de energía. Este tipo de baja no implica con carácter general, ni la suspensión del suministro ni la baja del contrato de acceso. Este proceso finaliza o bien con la activación de un cambio a un comercializador (si el distribuidor recibe en el plazo establecido una solicitud de cambio a favor de un comercializador) o de lo contrario, con la activación de un traspaso a la COR. No obstante lo anterior, el COR quedará exceptuado de la obligación de atender a los consumidores que transitoriamente se quedan sin contrato, según lo establecido en la normativa vigente. En este último caso, este tipo de baja acabará con una suspensión del suministro y la baja del contrato de acceso.

En los casos de traspaso automático a la COR, será necesario facilitar toda la información necesaria a la COR para contratar y facturar a estos consumidores.

- **Motivo 03:** Suspensión del suministro por impago. Este tipo de baja implica una suspensión del suministro pero no necesariamente, implica una baja del contrato de acceso. El contrato de acceso, y por lo tanto la facturación del término de potencia del peaje así como, otros conceptos regulados asociados al punto de suministro (i.e. alquiler del contador) seguirán en vigor mientras el suministro se encuentre suspendido.

Para reenganchar el suministro, el comercializador que solicitó la suspensión del suministro por impago, deberá solicitar la anulación del proceso y se le facturará los derechos que el distribuidor tuviera reconocidos.

Si en el plazo de dos meses desde que se suspendió el suministro por impago (se aceptó la solicitud), el comercializador vigente no hubiera solicitado la anulación del proceso (reenganche), el distribuidor ejecutará automáticamente la baja del contrato a de acceso.

- **Motivo 04:** Baja del punto de suministro por impago. Este tipo de baja implica la suspensión del suministro y la baja del contrato de acceso.

## 4.2. Pasos

El formato de los ficheros de intercambio para ejecutar una baja consta de los siguientes pasos dependiendo del tipo de baja que se solicite:

### Motivo 01 - Cese de Actividad:

- **Paso 01:** Envío de la solicitud de baja por cese de actividad por el comercializador al distribuidor a solicitud del cliente.

En la solicitud, el comercializador especificará a través de la selección de un valor de una tabla maestra estandarizada la opción de activación que desee (i.e. fecha fija, etc.).

- **Paso 02 (solicitud aceptada):** No existe objeción del distribuidor a la solicitud de baja por cese de actividad (la solicitud pasa las validaciones de formato y contenido) por tanto, el distribuidor envía el mensaje de aceptación de la solicitud al comercializador.

En este paso 02 de aceptación, el distribuidor especificará al comercializador la fecha de activación prevista. Esta fecha de activación prevista es la mejor estimación del distribuidor en el momento de la aceptación y en la medida de lo posible, deberá respetar la opción solicitada por el comercializador. De lo contrario, deberá indicar a través de la selección de los valores de una tabla maestra estandarizada el motivo de la modificación.

- **Paso 02 (solicitud rechazada):** Existe objeción por el distribuidor a la solicitud de baja por cese de actividad (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.
- **Paso 03:** Solicitud de anulación del proceso de baja por cese de actividad enviada por el comercializador al distribuidor.
- **Paso 04 (solicitud aceptada):** Comunicación de la aceptación por el distribuidor de la solicitud de anulación de la baja por cese de actividad y notificación al comercializador.
- **Paso 04 (solicitud rechazada):** Comunicación del rechazo por el distribuidor de la solicitud de anulación de la baja por cese de actividad y notificación al comercializador.

- **Paso 05:** Mensaje de activación del proceso de baja por cese de actividad remitido por el distribuidor al comercializador.
- **Paso 06:** Comunicación de incidencia del distribuidor al comercializador entrante por alguno de los motivos tipificados en la tabla motivos de incidencia que aplique.
- **Paso 07:** Mensaje del distribuidor al comercializador vigente comunicándole un rechazo de la baja por cese de actividad tras actuaciones en campo, por concurrencia con cambio de comercializador o por incidencia no subsanada.
- **Paso 16:** Respuesta (opcional) al mensaje de incidencia enviado previamente por el distribuidor al comercializador en vigor. Mediante este mensaje, el comercializador envía al distribuidor nueva información del contacto o comunica que las deficiencias identificadas en campo han sido subsanadas.

#### **Motivo 02 – Fin de contrato de energía:**

- **Paso 01:** Envío de la solicitud de baja por fin de contrato de suministro de energía, por el comercializador al distribuidor.

En la solicitud, el comercializador especificará a través de la selección de un valor de una tabla maestra estandarizada la opción de activación que desee (i.e. fecha fija, etc.).

- **Paso 02 (solicitud aceptada):** No existe objeción del distribuidor a la solicitud de baja por fin de contrato de suministro (la solicitud pasa las validaciones de formato y contenido) por tanto, el distribuidor envía el mensaje de aceptación de la solicitud al comercializador.

En este paso 02 de aceptación, el distribuidor especificará al comercializador la fecha de activación prevista. Esta fecha de activación prevista es la mejor estimación del distribuidor en el momento de la aceptación y en la medida de lo posible, deberá respetar la opción solicitada por el comercializador. De lo contrario, deberá indicar a través de la selección de los valores de una tabla maestra estandarizada el motivo de la modificación.

- **Paso 02 (solicitud rechazada):** Existe objeción por el distribuidor a la solicitud de baja por fin de contrato de suministro (la solicitud pasa las validaciones de formato, pero no las de contenido), el distribuidor envía el mensaje de rechazo de la solicitud al comercializador.
- **Paso 03:** Solicitud de anulación del proceso de baja por fin de contrato de suministro enviada por el comercializador al distribuidor.
- **Paso 04 (solicitud aceptada):** Comunicación del distribuidor al comercializador de la aceptación de la solicitud de anulación de la baja por fin de contrato de suministro de energía.



- **Paso 04 (solicitud rechazada):** Comunicación del distribuidor al comercializador del rechazo de la solicitud de anulación de la baja por fin de contrato de suministro de energía.
- **Paso 07:** Mensaje de rechazo tras actuaciones en campo del proceso de baja por fin de contrato de energía remitido por el distribuidor al comercializador vigente.
- **Paso 05:** Mensaje de activación del proceso de baja por fin de contrato de suministro remitido por el distribuidor al comercializador en el supuesto de que el COR rechace atender el suministro según la normativa vigente.

### **Motivo 03 - Suspensión de suministro por impago:**

- **Paso 01:** Envío de la solicitud de suspensión de suministro por impago, por el comercializador al distribuidor.

En la solicitud, el comercializador especificará a través de la selección de un valor de una tabla maestra estandarizada la opción de activación que desee (i.e. fecha fija, etc.).

- **Paso 02 (solicitud aceptada):** No existe objeción del distribuidor a la solicitud de suspensión de suministro por impago (la solicitud pasa las validaciones de formato y contenido) por tanto, el distribuidor la ejecuta y envía el mensaje de aceptación al comercializador. La aceptación implica la suspensión del suministro.
- **Paso 02 (solicitud rechazada):** Existe objeción por el distribuidor a la solicitud de suspensión de suministro por impago (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 suspensión del suministro por impago al comercializador.
- **Paso 03:** Solicitud de anulación del proceso de suspensión del suministro por impago enviada por el comercializador al distribuidor.
- **Paso 04 (solicitud aceptada):** Comunicación de la aceptación por el distribuidor de la solicitud de anulación del proceso de suspensión de suministro por impago, y notificación al comercializador. Si la suspensión de suministro ya estuviera activada por el distribuidor (se activa con un paso 02 de aceptación), éste procederá a la reconexión del punto de suministro y facturará los derechos que el distribuidor tuviera reconocidos.
- **Paso 04 (solicitud rechazada):** Comunicación del distribuidor al comercializador del rechazo de la solicitud de anulación del proceso de suspensión de suministro por impago.
- **Paso 05:** Mensaje de activación del proceso de baja del contrato de acceso por impago remitido por el distribuidor al comercializador.



En cualquier caso, una vez iniciado el proceso de suspensión del suministro (motivo 03), el comercializador podrá solicitar una solicitud de baja por impago (motivo 04) sin necesidad de esperar a que expire el plazo establecido para que se ejecute automáticamente la baja del contrato de acceso.

- **Paso 07:** Mensaje de rechazo tras actuaciones en campo del proceso de suspensión del suministro remitido por el distribuidor al comercializador.

#### **Motivo 04 - Baja del punto de suministro por impago:**

- **Paso 01:** Envío de la solicitud de baja del punto de suministro por impago, por el comercializador al distribuidor.

En la solicitud, el comercializador especificará a través de la selección de un valor de una tabla maestra estandarizada la opción de activación que desee (i.e. fecha fija, etc.).

- **Paso 02 (solicitud aceptada):** No hay objeción del distribuidor a la solicitud de baja del punto de suministro por impago (la solicitud pasa las validaciones de formato y las de contenido), por tanto el distribuidor envía el mensaje de aceptación al comercializador.
- **Paso 02 (solicitud rechazada):** Sí hay objeción por el distribuidor a la solicitud de baja del punto de suministro por impago (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 baja al comercializador.
- **Paso 03:** Solicitud de anulación del proceso de baja por impago, en su caso, enviada por el comercializador al distribuidor.
- **Paso 04 (solicitud aceptada):** Comunicación del distribuidor al comercializador de la aceptación de la solicitud de anulación de la baja por impago.
- **Paso 04 (solicitud rechazada):** Comunicación del distribuidor al comercializador del rechazo de la solicitud de anulación de la baja por impago.
- **Paso 05:** Mensaje de activación del proceso de baja del punto de suministro por impago remitido por el distribuidor al comercializador.
- **Paso 07:** Mensaje de rechazo tras actuaciones en campo del proceso de baja por impago remitido por el distribuidor al comercializador.

### **4.3. Concurrencia de procesos**

La baja por impago (motivo 04) y la baja por cese de actividad (motivo 01) siempre tendrán prioridad frente a una suspensión del suministro por impago (motivo 03) en curso. Es decir, no se podrá rechazar una solicitud de baja por

impago o por cese de actividad porque exista un punto de suministro suspendido o en proceso de ser suspendido.

Si el distribuidor recibe la solicitud de baja por impago (motivo 04) o por cese de actividad (motivo 01) después de recibir la solicitud de suspensión por impago (motivo 03) pero antes de que ésta se haya aceptado, el distribuidor rechazará la suspensión del suministro por impago por concurrencia con baja por impago o por cese de actividad y el proceso de baja seguirá su curso.

Si el distribuidor recibe la solicitud de baja por impago (motivo 04) o por cese de actividad (motivo 01) después de que se haya aceptado la suspensión por impago (suspensión efectiva), se continuará normalmente con el proceso de baja por impago o por cese de actividad con la salvedad de que el suministro ya está suspendido. Con la activación de la baja por impago o por cese de actividad, se cerrarán ambos procesos la baja y la suspensión del suministro por impago (motivo 03)”.

La baja por cese de actividad (motivo 01) siempre tendrá prioridad sobre un traspaso al COR en curso. Si el distribuidor recibe una baja por cese de actividad sobre un punto de suministro afectado por un traspaso, el distribuidor activará en la medida de lo posible, la baja por cese en la fecha solicitada por el comercializador en su solicitud y anulará el traspaso al COR con un paso 10 de anulación del traspaso

## 5. Flujograma

Se adjuntan como Anexo los flujogramas correspondientes a los ficheros de intercambio B1.

## 6. Plazos de aplicación

Todas y cada una de las fases del proceso de baja de un contrato o suspensión del suministro deberán llevarse a cabo en el menor tiempo posible.

Con carácter general, se respetará la fecha solicitada por el comercializador en la solicitud de baja.

En las solicitudes de baja serán de aplicación los siguientes plazos, en función del motivo utilizado:

### Motivo 01 - Cese de Actividad:

- **Paso 01:** El comercializador vigente enviará al distribuidor la solicitud de baja por cese de actividad cuanto antes y al menos, con una anticipación mínima de cinco días hábiles a la fecha en que desee la baja del suministro.
- **Paso 02 (solicitud aceptada):** El distribuidor envía la comunicación de la aceptación de la solicitud de baja por cese de actividad al

comercializador en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud.

Si la fecha de baja por cese de actividad solicitada (independientemente del tipo de activación) es anterior a la expiración del plazo mínimo de preaviso, el distribuidor podrá activar la baja por cese de actividad en la fecha solicitada por el comercializador o en la menor de las fechas que cumpla con el plazo de preaviso. De cualquier manera, el distribuidor indicará en el paso 02 la fecha prevista de activación y el motivo de la modificación.

- **Paso 02 (solicitud rechazada):** El distribuidor envía la comunicación del rechazo de la solicitud de baja por cese de actividad al comercializador en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- **Paso 03:** El comercializador envía lo antes posible al distribuidor la solicitud de anulación del proceso de baja por cese de actividad.
- **Paso 04 (solicitud aceptada):** El distribuidor envía la comunicación de la aceptación de la solicitud de anulación de la baja por cese de actividad al comercializador en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud de anulación.
- **Paso 04 (solicitud rechazada):** El distribuidor envía la comunicación del rechazo de la solicitud de anulación de la baja por cese de actividad al comercializador en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud de anulación.
- **Paso 05:** El distribuidor ejecuta la baja y envía al comercializador entrante el mensaje de activación de la baja del punto de suministro en un plazo máximo de 1 día hábil tras la activación.
- **Paso 06:** El distribuidor podrá enviar un mensaje de incidencia al comercializador por alguno de los motivos tipificados en la tabla motivos de incidencia. En este mensaje el distribuidor indicará si se dispone de la fecha de los trabajos acordada con el consumidor.

Una incidencia se podrá dejar abierta por un periodo máximo de 30 días naturales, pasado ese tiempo sin haber sido subsanada, se generará un rechazo tras actuaciones en campo con el motivo “Incidencia no subsanada” a excepción de las incidencias abiertas con el motivo “13” que podrán permanecer abiertas por un periodo máximo de 2 días hábiles. Pasado ese periodo sin que el comercializador hubiera actuado<sup>2</sup>, el distribuidor irá a campo a dar de baja el contrato.

---

<sup>2</sup> El comercializador debe o bien enviar una anulación de la solicitud de baja o enviar un cambio de titular. Adicionalmente el distribuidor también puede haber recibido un cambio de comercializador con un nuevo titular sobre el punto de suministro que tendrá prioridad frente a la baja por cese.

- **Paso 07:** El distribuidor enviará un mensaje de rechazo tras actuaciones en campo al comercializador vigente si concurre el proceso de baja con un cambio de comercializador y éste finalmente se activa, o si debido a una incidencia en campo no subsanada, no es posible ejecutar la baja en campo. En cualquier caso, este mensaje se enviará en un plazo máximo de 1 día hábil tras la fecha de baja solicitada.
- **Paso 16:** 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 a excepción del motivo de incidencia “13” (el consumidor en campo no quiere la baja por cese de actividad”) en cuyo caso, la incidencia se podrá dejar abierta un plazo máximo de 2 días hábiles.

#### **Motivo 02 – Fin de contrato de energía:**

- **Paso 01:** El comercializador enviará al distribuidor la solicitud de baja por fin de contrato de energía en el menor tiempo posible y en cualquier caso, con una anterioridad de 15 días hábiles respecto a la fecha de baja solicitada.
- **Paso 02 (solicitud aceptada):** El distribuidor envía la comunicación de la aceptación de la solicitud de baja por fin de contrato de energía al comercializador en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud.

Si la fecha de baja por fin de contrato de energía (independientemente del tipo de activación) es anterior a la expiración del plazo mínimo de preaviso, el distribuidor activará la baja en la menor de las fechas que cumpla con el plazo de preaviso. De cualquier manera, el distribuidor indicará en el paso 02 la fecha prevista de activación y el motivo de la modificación.

- **Paso 02 (solicitud rechazada):** El distribuidor envía la comunicación del rechazo de la solicitud de baja por fin de contrato de energía al comercializador en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- **Paso 03:** El comercializador envía lo antes posible al distribuidor la solicitud de anulación del proceso de baja por fin de contrato de energía.
- **Paso 04 (solicitud aceptada):** El distribuidor envía la comunicación de la aceptación de la solicitud de anulación de la baja por fin de contrato de energía al comercializador en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud de anulación.
- **Paso 04 (solicitud rechazada):** El distribuidor envía la comunicación del rechazo de la solicitud de anulación de la baja por fin de contrato de energía al comercializador en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud de anulación.

- **Paso 05:** El distribuidor ejecuta la baja en la fecha solicitada y comunica al comercializador la activación de la baja del punto de suministro en un plazo máximo de 1 día hábil tras la activación. Si el comercializador no hubiera respetado el plazo mínimo de 15 días hábiles de preaviso respecto la fecha de baja solicitada, el distribuidor activará la solicitud al día siguiente de que hubiera finalizado el periodo mínimo de preaviso.
- **Paso 07:** El distribuidor enviará un mensaje de rechazo tras actuaciones en campo al comercializador vigente si:
  - ✓ Concurre el proceso de baja con un cambio de comercializador y éste finalmente se activa.
  - ✓ No concurre el proceso de baja con una solicitud de cambio de comercializador y se ejecuta un traspaso automático a la COR.
  - ✓ El titular impide la ejecución de la baja en campo. En este caso, se deberá valorar el inicio de un proceso de fraude.
  - ✓ El distribuidor detecta en campo:
    - La esencialidad del suministro
    - Una orden de la administración o una orden judicial que impide la baja.
    - Pobreza energética

En estos dos últimos casos, el distribuidor aportará al comercializador en el mensaje de rechazo, la documentación que el consumidor le ha presentado en campo y que ha impedido la baja. En el caso de la esencialidad detectada en campo, si el consumidor facilita al distribuidor documentación que acredita la condición de esencialidad, el distribuidor también la aportará en el paso 07 de rechazo tras actuaciones en campo. Con esa información, el comercializador deberá tomar las acciones que estime oportunas.

En cualquier caso, este mensaje se enviará en un plazo máximo de 1 día hábil tras la fecha de baja solicitada si el comercializador hubiera cumplido con el plazo mínimo de preaviso. De lo contrario, en un plazo máximo de 1 día hábil tras la finalización del plazo mínimo de preaviso.

### **Motivo 03 - Suspensión de suministro por impago:**

- **Paso 01:** El comercializador vigente enviará al distribuidor la solicitud de suspensión de suministro por impago indicando la fecha de activación deseada.
- **Paso 02 (solicitud aceptada):** El distribuidor realiza la suspensión del suministro por impago en la fecha solicitada<sup>3</sup> (supeditada a la realización de los trabajos en campo si necesarios) y envía el mensaje de aceptación al comercializador.

---

<sup>3</sup> De acuerdo con lo establecido en el artículo 85.3 de RD 1955/2000

- **Paso 02 (solicitud rechazada):** El distribuidor envía la comunicación del rechazo de la solicitud de suspensión de suministro por impago al comercializador en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- **Paso 03:** El comercializador envía al distribuidor la solicitud de anulación del proceso de suspensión de suministro por impago tan pronto como el consumidor pague lo adeudado.
- **Paso 04 (solicitud aceptada):** Si la suspensión de suministro ya estuviera ejecutada, el distribuidor procederá a la reconexión del punto de suministro en el plazo máximo “de 24 horas tras la solicitud” y una vez reconectado, lo comunicará con este mensaje de aceptación al comercializador.

Si la suspensión del suministro no estuviera ejecutada, el distribuidor enviará la comunicación de aceptación de la solicitud de anulación lo antes posible.

- **Paso 04 (solicitud rechazada):** El distribuidor envía la comunicación del rechazo de la solicitud de anulación del proceso de suspensión de suministro por impago al comercializador en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud de anulación.
- **Paso 05:** El distribuidor activa y envía al comercializador saliente el mensaje de activación de la baja del contrato de acceso por impago transcurrido 2 meses desde que la suspensión del suministro por impago se hubiera ejecutado y sin que el punto de suministro se hubiera reenganchado (la anulación del proceso de suspensión) en ese periodo.
- **Paso 07:** El distribuidor enviará un mensaje de rechazo tras actuaciones en campo al comercializador vigente si:
  - ✓ Concurre el proceso de baja con un cambio de comercializador y éste finalmente se activa.
  - ✓ El titular impide la ejecución de la baja en campo. En este caso, se deberá valorar el inicio de un proceso de fraude.
  - ✓ El distribuidor detecta en campo:
    - La esencialidad del suministro
    - Una orden de la administración o una orden judicial que impide la baja.
    - Pobreza energética

En estos dos últimos casos, el distribuidor aportará al comercializador en el mensaje de rechazo, la documentación que el consumidor le ha presentado en campo y que ha impedido la baja. En el caso de la esencialidad detectada en campo, si el consumidor facilita al distribuidor documentación que acredita la condición de esencialidad, el distribuidor también la aportará en el paso 07 de rechazo tras actuaciones en campo. Con esa información, el comercializador deberá tomar las acciones que estime oportunas.



En cualquier caso, este mensaje se enviará en un plazo máximo de 1 día hábil tras la fecha de baja solicitada.

- **Paso 16:** 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 a excepción del motivo de incidencia “13” (el consumidor en campo no quiere la baja por cese de actividad) en cuyo caso, la incidencia se podrá dejar abierta un plazo máximo de 2 días hábiles.”

#### **Motivo 04 - Baja del punto de suministro por impago:**

- **Paso 01:** El comercializador enviará al distribuidor la solicitud de baja del punto de suministro por impago en el menor tiempo posible. En cualquier caso, la fecha solicitada debe respetar un plazo mínimo de preaviso de 5 días hábiles.
- **Paso 02 (solicitud aceptada):** El distribuidor envía la comunicación de la aceptación de la solicitud de baja del punto de suministro por impago al comercializador en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud.

Si la fecha de baja por impago (independientemente del tipo de activación) es anterior a la expiración del plazo mínimo de preaviso, el distribuidor activará la baja en la menor de las fechas que cumpla con el periodo mínimo de preaviso. De cualquier manera, el distribuidor indicará en el paso 02 la fecha prevista de activación y el motivo de la modificación.

- **Paso 02 (solicitud rechazada):** El distribuidor envía la comunicación del rechazo de la solicitud de baja del punto de suministro por impago al comercializador en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- **Paso 03:** El comercializador envía lo antes posible al distribuidor la solicitud de anulación del proceso de baja del punto de suministro por impago.
- **Paso 04 (solicitud aceptada):** El distribuidor envía la comunicación de la aceptación de la solicitud de anulación de la baja del punto de suministro por impago al comercializador en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud de anulación.
- **Paso 04 (solicitud rechazada):** El distribuidor envía la comunicación del rechazo de la solicitud de anulación de la baja del punto de suministro por impago al comercializador en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud de anulación.
- **Paso 05:** Si la fecha de baja por impago solicitada respeta el plazo mínimo de preaviso, el distribuidor ejecutará la baja en la fecha solicitada. De lo contrario, el distribuidor activará la baja al sexto día hábil tras la recepción de la solicitud del comercializador. El distribuidor



enviará al comercializador el mensaje de activación del proceso de baja por impago en un plazo máximo de un día hábil tras haberlo activado.

- **Paso 07:** El distribuidor enviará un mensaje de rechazo tras actuaciones en campo al comercializador vigente si:
  - ✓ Concorre el proceso de baja con un cambio de comercializador y éste finalmente se activa.
  - ✓ El titular impide la ejecución de la baja en campo. En este caso, se deberá valorar el inicio de un proceso de fraude.
  - ✓ El distribuidor detecta en campo:
    - La esencialidad del suministro.
    - Una orden de la administración o una orden judicial que impide la baja.
    - Pobreza energética.

En estos dos últimos casos, el distribuidor aportará al comercializador en el mensaje de rechazo, la documentación que el consumidor le ha presentado en campo y que ha impedido la baja. En el caso de la esencialidad detectada en campo, si el consumidor facilita al distribuidor documentación que acredita la condición de esencialidad, el distribuido también la aportará en el paso 07 de rechazo tras actuaciones en campo. Con esa información, el comercializador deberá tomar las acciones que estime oportunas.

En cualquier caso, este mensaje se enviará en un plazo máximo de 1 día hábil tras la fecha de baja. Esta fecha será en su defecto, el sexto día hábil de haberlo solicitado.

## 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 una baja de un contrato (de acceso o de suministro) o la suspensión del suministro (B1) 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 B1 AAAA.MM.DD.xls” en el que se explica el formato de los ficheros de intercambio B1 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 B1:

Paso del Flujograma	Mensajes o ficheros XSD	Descripción del mensaje
01	BajaSuspension.xsd	Solicitud de baja del contrato de energía
02	AceptacionBajaSuspension.xsd	Aceptación de la baja (con comentarios e incidencias)
02	Rechazo.xsd	Rechazo de la baja (con comentarios e incidencias)
03	AnulacionSolicitud.xsd	Comunicación anulación
04	AceptacionAnulacionBaja.xsd	Respuesta a comunicación de anulación (aceptación)
	Rechazo.xsd	Respuesta a comunicación de anulación (rechazo)
05	ActivacionBajaSuspension.xsd	Activación de la baja
06	IncidenciasATRDistribuidor.xsd	Comunicación de incidencias en las actuaciones en el EdM (Equipo de Medida)
07	Rechazo.xsd	Rechazo de la baja como consecuencia de las actuaciones en campo
16	ContestacionIncidencia.xsd	Respuesta (opcional) a la comunicación de incidencia previamente enviada. Solo para motivo 01.

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 baja de un contrato de acceso, el distribuidor deberá utilizar los motivos de rechazo que son de aplicación al proceso B1 según el motivo solicitado.

Específicamente, para rechazar un proceso de baja o suspensión de suministro por impago tras actuaciones en campo (paso 07), el distribuidor sólo podrá utilizar los motivos descritos a tal efecto y desglosados por tipo de baja en la tabla 27 anteriormente citada.

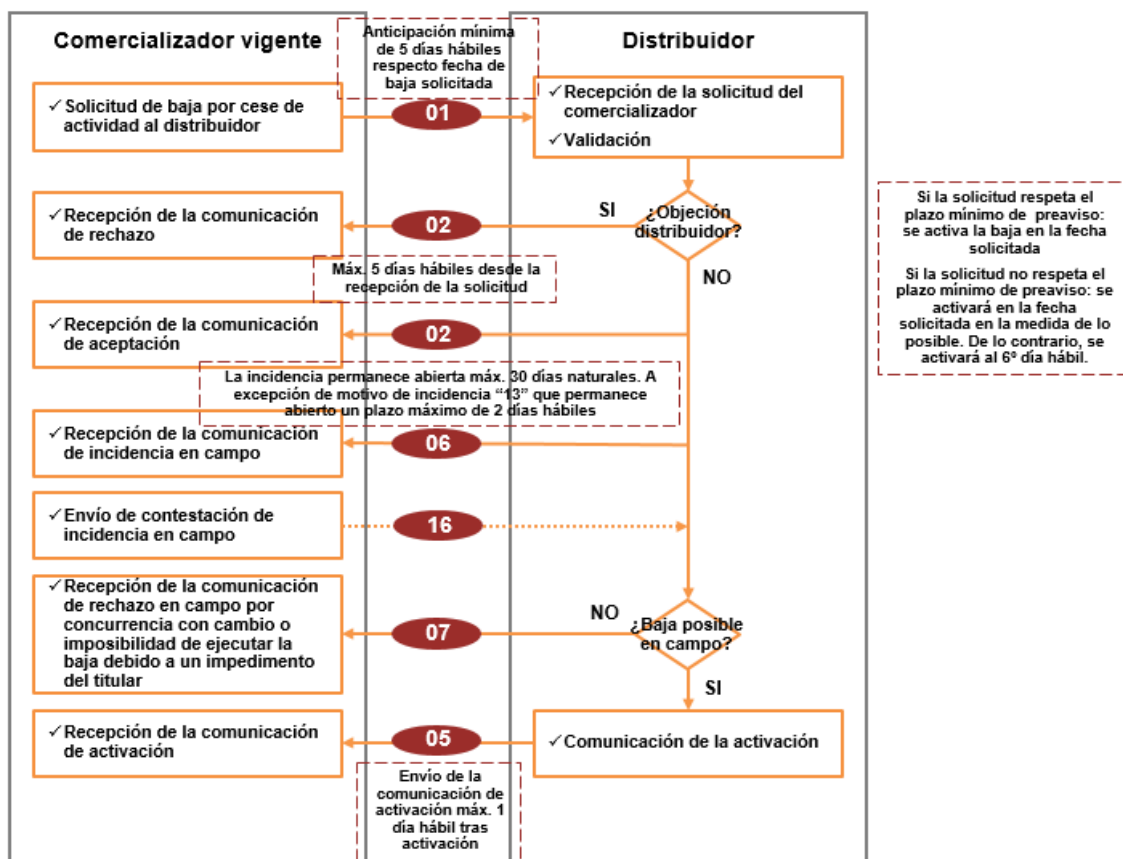
Para el motivo de baja por cese de actividad (motivo 01), el distribuidor podrá abrir una incidencia en campo por alguno de los motivos estandarizados.

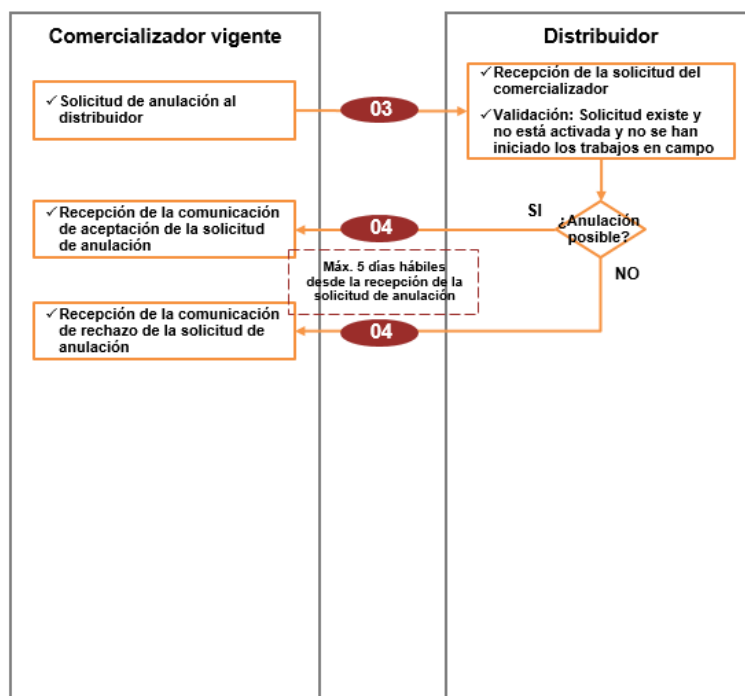
Tanto los motivos de rechazo como los motivos de incidencia se encuentran recogido en el documento de tablas maestras denominado “CNMC - E - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc” que forma parte de los formatos de los ficheros de intercambio de información entre agentes distribuidores y comercializadores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

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

## ANEXO: Flujogramas del proceso B1

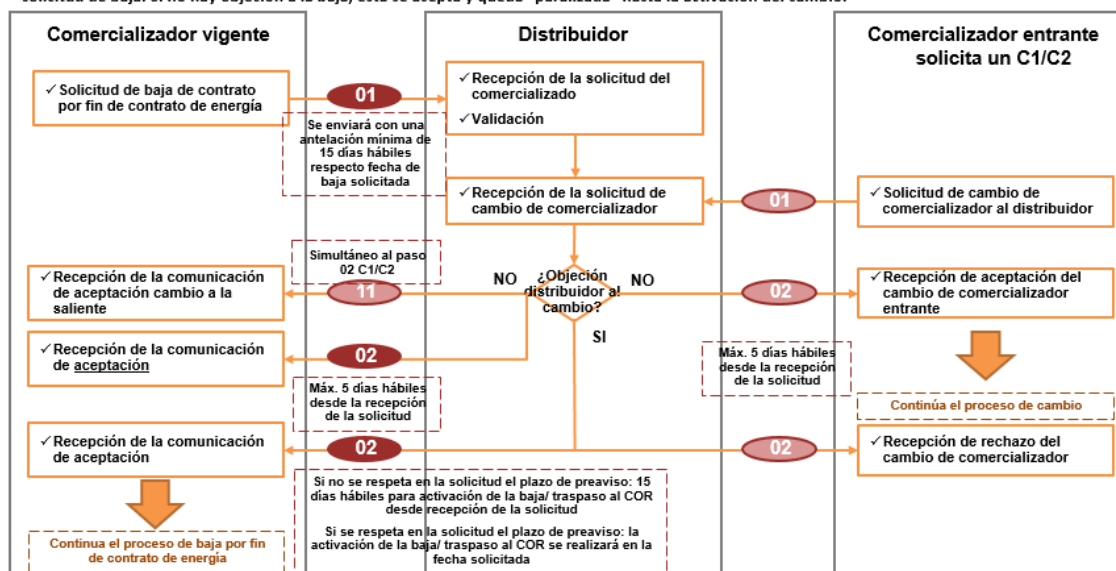
### 1. Motivo 01 – Cese de actividad/ Anulación





## 2. Motivo 02 – Fin de contrato de energía / 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.

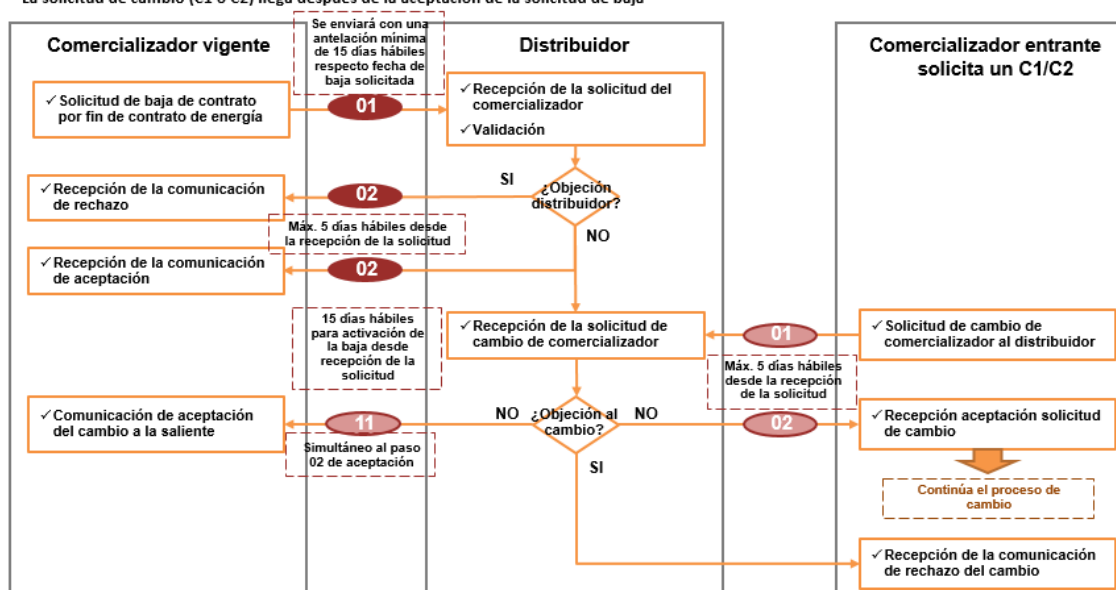


Si no hay objeción al cambio:

- 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.

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

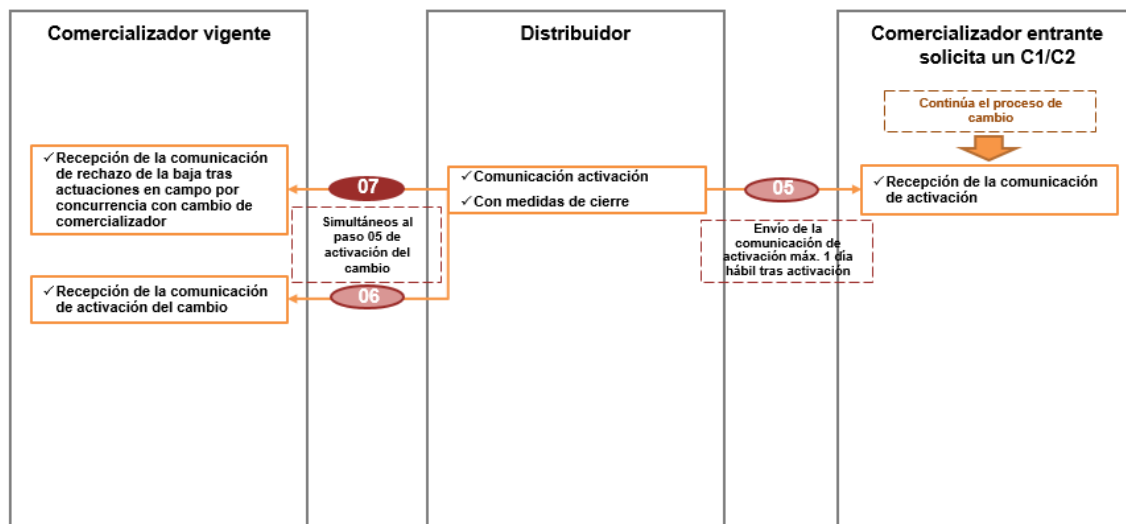


Si no hay objeción al cambio:

- 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**

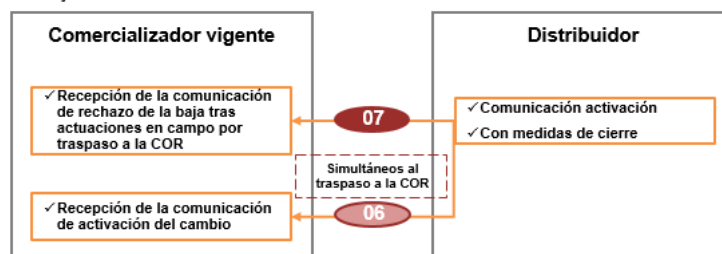


Si se hubieran dado las condiciones necesarias para activar el cambio de comercializador, simultáneamente al mensaje de activación del cambio al comercializador entrante, se enviarán a la comercializadora saliente:

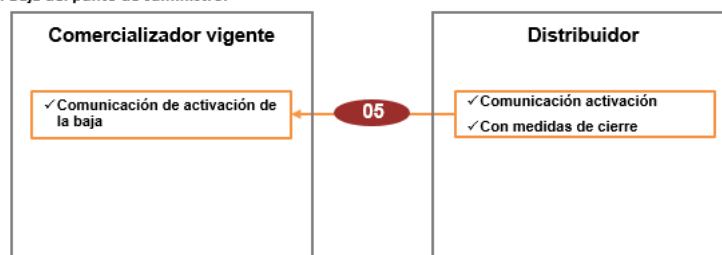
- Un mensaje de rechazo tras actuaciones en campo por concurrencia con cambio de comercializador al proceso de baja.
- Un mensaje de comunicación de activación del cambio (como comercializadora saliente)

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.**

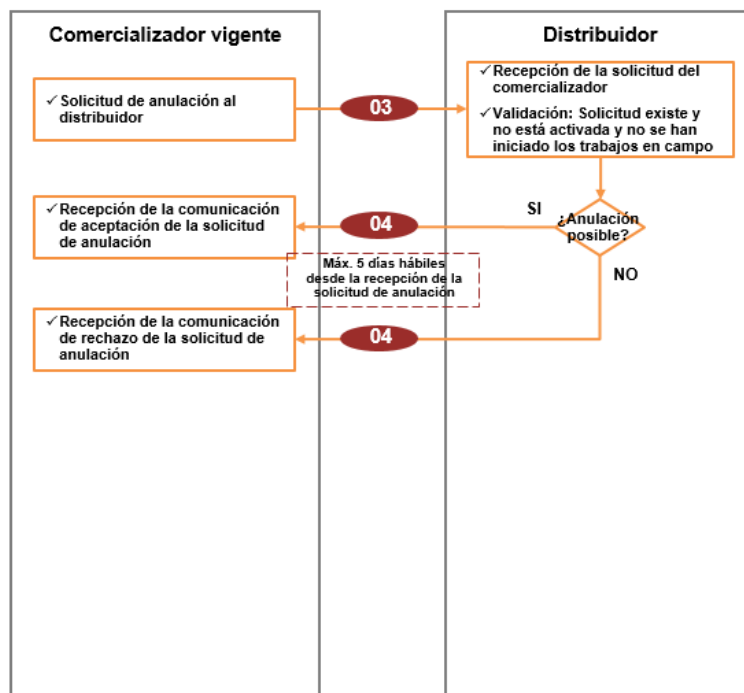


Si no se hubieran dado las condiciones necesarias para priorizar el cambio de comercializador (solicitud de cambio rechazada o cambio nunca solicitado), se activará un paso a la COR enviando simultáneo al traspaso:

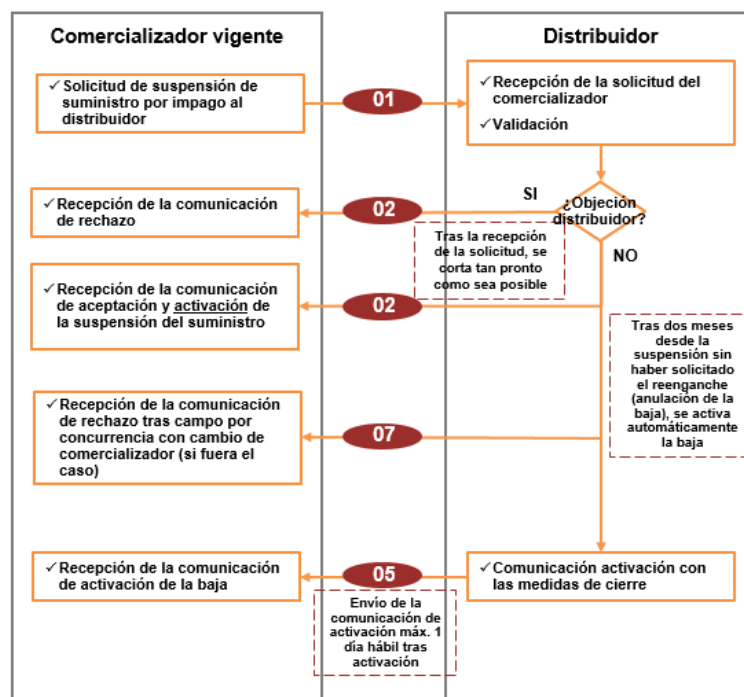
- Un mensaje de rechazo tras actuaciones en campo por concurrencia con traspaso a la COR
- Un mensaje de comunicación de activación del cambio (como comercializadora saliente)

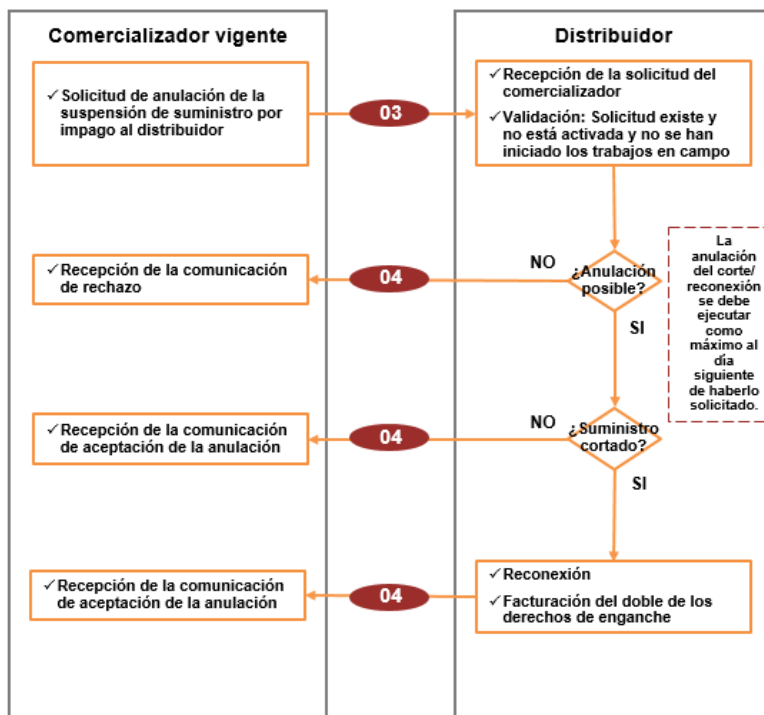
Si la COR no acepta el traspaso de acuerdo a la legislación vigente, se dará de baja el punto de suministro enviando un paso 05 de activación de la baja al comercializador vigente.



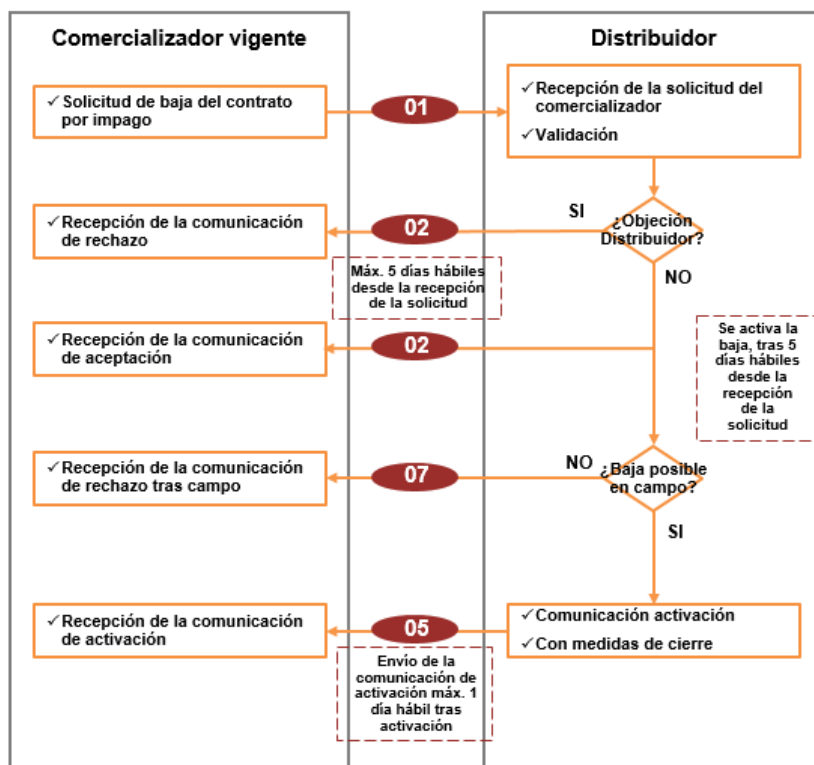


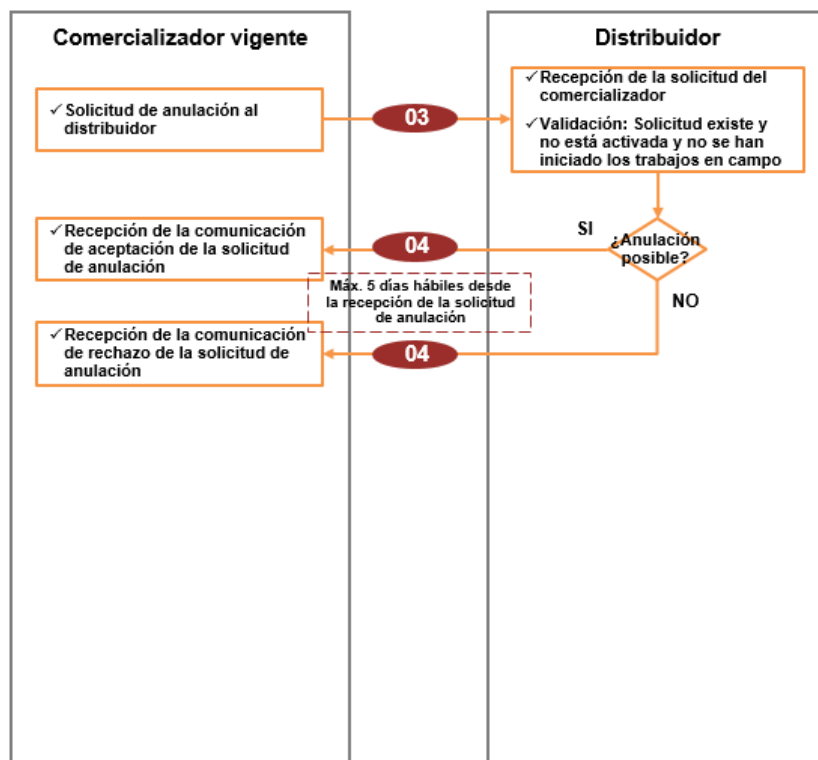
### 3. Motivo 03 – Suspensión del suministro por impago/ Anulación (Reenganche)





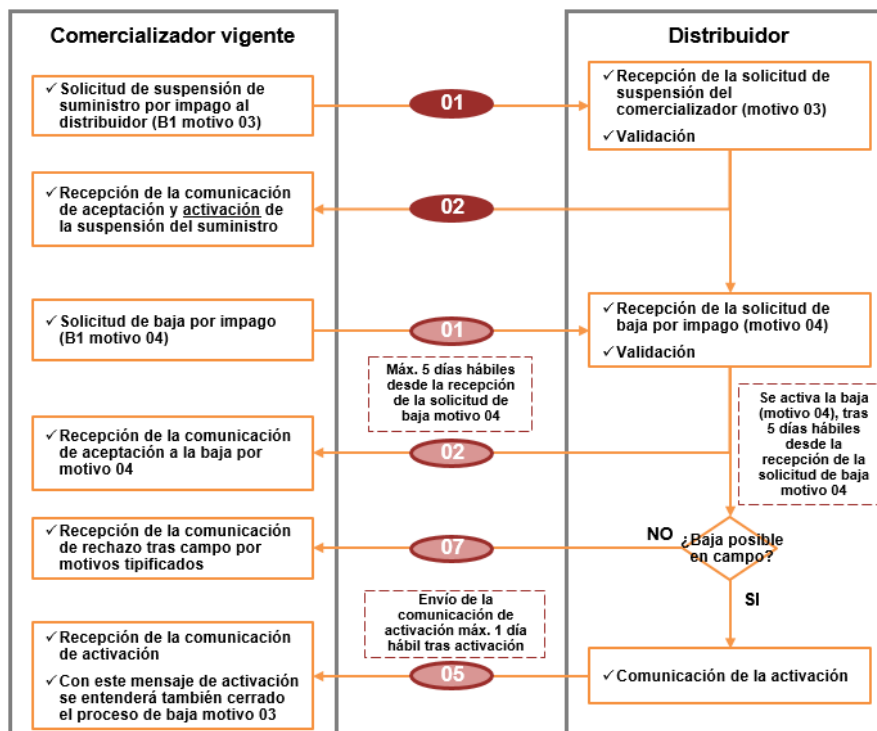
#### 4. Motivo 04 – Baja por impago/ Anulación



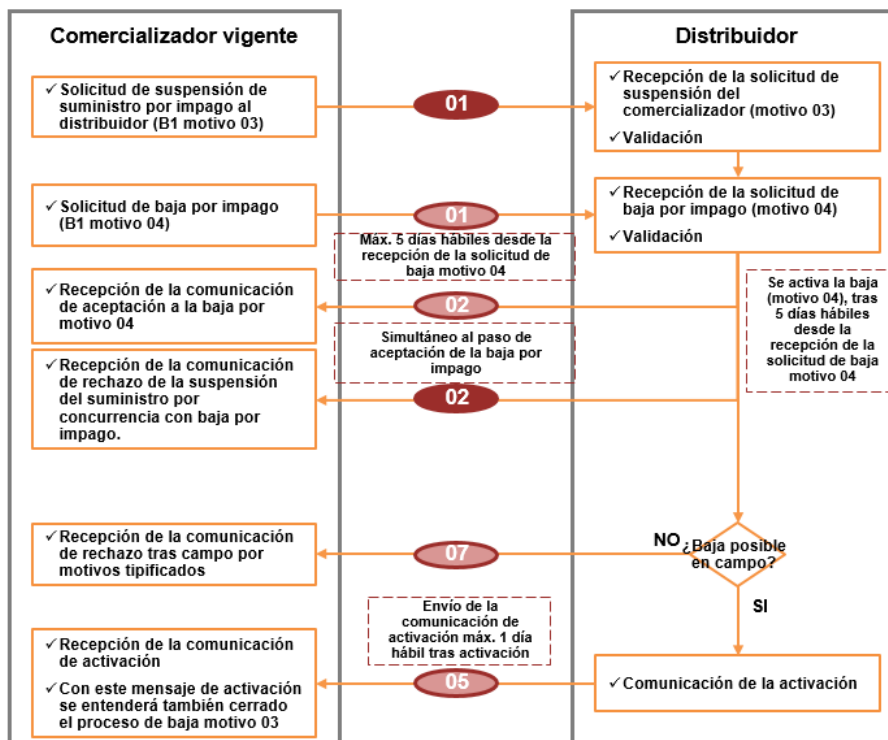


## 5. Concurrencia de baja por impago (motivo 04) con suspensión del suministro por impago

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

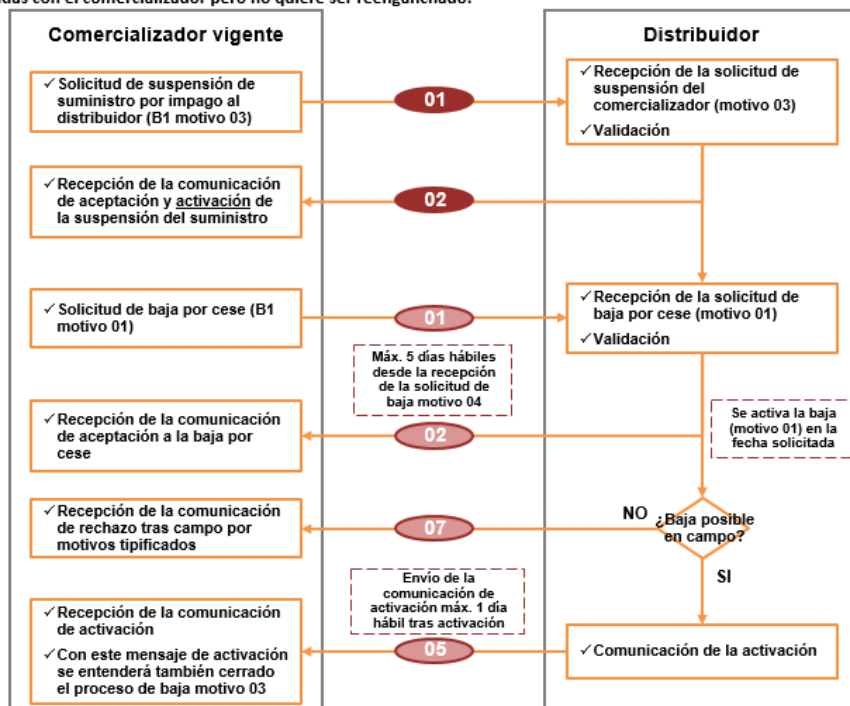


La solicitud de baja (B1 motivo 04) llega antes del envío del mensaje de aceptación de la suspensión (suspensión efectiva)



## 6. Concurrencia de baja por cese de actividad (motivo 01) con suspensión del suministro por impago

La solicitud de baja (B1 motivo 01) llega con carácter general, tras la suspensión del punto de suministro. Se trata de un punto de suministro que ha resarcido sus deudas con el comercializador pero no quiere ser reenganchado.



## 7. Concurrencia de baja por cese de actividad (motivo 01) 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

