



FORMATO DE LOS FICHEROS DE INTERCAMBIO

E2 – REPOSICIÓN DEL SERVICIO

ENERGÍA ELÉCTRICA

16 de mayo de 2024

INF/DE/478/23

Índice

1. Objeto	2
2. Definiciones	2
3. Ámbito de aplicación	4
4. Formato de los ficheros	4
4.1. Condiciones generales de aplicación del Formato E2	4
4.2. Pasos	6
4.3. Concurrencia de procesos	8
5. Flujograma	9
6. Plazos de aplicación	9
7. Formatos de comunicación electrónica	10
8. Motivos de rechazo	12
ANEXO: Flujogramas del proceso E2	13

1. Objeto

Este documento tiene por objeto definir el formato de los ficheros de intercambio entre el distribuidor con los comercializadores, entrante y saliente, con el fin de restablecer un punto de suministro eléctrico a su estado original, es decir, con el contrato que vinculaba al consumidor con el comercializador anterior al cambio.

Este proceso se activa en situaciones en las que se designa como titular del punto de suministro a un consumidor que no posee justo título para ello, lo cual suele ocurrir debido a la inclusión de un CUPS incorrecto en un nuevo contrato de suministro entre un comercializador y un consumidor. Esto supone un cambio de comercializador erróneo como consecuencia de un "cruce de CUPS". También puede darse un cambio de comercializador indebido, como consecuencia de un vicio en el consentimiento del consumidor. En ambos casos, se debe restituir o reponer el punto de suministro al comercializador y contrato anterior, conforme a lo dispuesto en el artículo 4.6 del Real Decreto 1435/2002, de diciembre, y en el artículo 66 quáter del 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.

Este Formato E2 constituye un instrumento que favorece la protección de los consumidores, y restituye el cambio erróneo, tanto por "*cruce de CUPS*" como por cambio indebido, ya que el titular del contrato vuelve a coincidir con el usuario de justo título en el comercializador correcto.

El Formato E2 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 notificar algún cambio en el punto de suministro 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:** Cambio de comercializador erróneo que se pretende reponer.

- **Comercializador entrante:** Nuevo comercializador que solicitó al distribuidor el cambio de comercializador a su favor.

Este comercializador es parte en el contrato erróneo o indebido de suministro, lo cual puede consistir en establecer como titular del punto de suministro a otro consumidor sin justo título como consecuencia de un “cruce de CUPS” o haber realizado de manera indebida un contrato con un consumidor adoleciendo el contrato de vicio en el consentimiento.

Por tanto, al ser responsable del cambio erróneo o indebido, correrá con todos los gastos originados por el CUPS (coste de la energía consumida, coste de la tarifa de acceso, coste de la modificación de potencia, coste del alta/baja, etc.), hasta el momento en que se reponga el suministro al comercializador saliente o al COR correspondiente en los supuestos en los que la reposición del servicio contemple un traspaso a la COR, según la regulación vigente.

La reposición podrá ser solicitada por el comercializador entrante del cambio subyacente.

- **Comercializador saliente:** Es el titular del contrato de suministro de energía original. El comercializador saliente del cambio de comercializador erróneo o indebido podrá recuperar el punto de suministro en las condiciones originales del contrato de suministro, salvo que hubiera concluido su periodo de aplicación.
- Una reposición podrá ser solicitada por el comercializador saliente del cambio subyacente, siempre que disponga del consentimiento del consumidor al que se le ha cambiado por parte del comercializador entrante, lo que podrá ser supervisado por la CNMC, sin perjuicio de las competencias de otras administraciones¹.
- **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 es el receptor de la solicitud de reposición, bien del comercializador entrante o

¹ No se remitirá esta documentación al distribuidor, su uso se reserva para las labores de supervisión mencionadas

del saliente, y el emisor de la activación de la reposición del punto de suministro al comercializador saliente del contrato erróneo.

- **Comercializador de referencia (COR):** Comercializador de energía eléctrica obligado a realizar el suministro de último recurso al precio voluntario para el pequeño consumidor, sin o con recargo, según el caso, y la oferta alternativa a precio fijo para los consumidores con derecho al precio voluntario para el pequeño consumidor. El suministro de último recurso se aplicará asimismo a los suministros que hubieren finalizado su contrato de suministro.

3. Ámbito de aplicación

El Formato de los ficheros de intercambio E2 entre el distribuidor con los comercializadores, entrante y saliente, tiene como objetivo restablecer un punto de suministro a su estado original, es decir, con el contrato que vinculaba al consumidor con el comercializador anterior al cambio.

Los consumidores a los que el Formato E2 que va dirigido son todos aquellos que antes del cambio erróneo o indebido se encontraban conectados en baja tensión (esto es, todos aquellos consumidores conectados a la red de distribución de tensión menor que 1 kilovoltio), conforme lo establecido en el Real Decreto 1435/2002.

El Formato E2 se aplicará a cambios de comercializador erróneos o indebidos subyacentes que hubieran sido activados con una antigüedad máxima de un año.

No se aplicará el Formato E2 a procesos o cambios de comercializador previos al inmediatamente anterior. Por lo tanto, los “*cruces de CUPS*” heredados, deberán resolverse entre las partes implicadas, por fuera del sistema.

4. Formato de los ficheros

4.1. Condiciones generales de aplicación del Formato E2

Una reposición podrá ser solicitada por el comercializador entrante del proceso subyacente (cambio de comercializador erróneo o indebido), o por el comercializador saliente de éste (siempre que disponga del consentimiento del consumidor al que se le ha cambiado por error o de forma indebida por parte del comercializador entrante).

En los cambios de comercializador erróneos o indebidos, el comercializador que lo provoca (entrante en el proceso de cambio) correrá con todos los gastos originados por el CUPS (coste de la energía adquirida en el mercado, coste de

la tarifa de acceso, y en su caso, coste del cambio de potencia u otros costes) hasta el momento en que se reponga el suministro al comercializador anterior o al COR correspondiente en los supuestos en los que la reposición del servicio contemple un traspaso a la COR, conforme a la regulación vigente. Es decir, la reposición no sería un movimiento retroactivo.

El Formato E2 implica la posibilidad de que el usuario original del contrato de suministro con el comercializador anterior se restituya a dicho comercializador y con las mismas condiciones del contrato de suministro (autoconsumo, potencia, tensión, suministro activo o suspendido, etc.), salvo que éste hubiera finalizado. No obstante, si el distribuidor, durante el periodo en que el CUPS estuvo transferido erróneamente a otro comercializador, dispusiera de un Certificado de Instalación Eléctrica de generación (CIE) o un Formato A1² que implicara al CUPS en una activación, modificación o baja de un autoconsumo, la reposición se haría conforme a este CIE o Formato A1 siempre que una inspección técnica o administrativa lo permitiera.

Si, por otra parte, el contrato de suministro hubiera finalizado su periodo de vigencia, el distribuidor traspasará el punto de suministro al Comercializador de Referencia (COR). De forma análoga, si el comercializador saliente hubiera cesado su actividad o hubiera sido inhabilitado, se traspasará el CUPS al COR.

El usuario de la energía, titular del CUPS, no realizará ningún pago al comercializador entrante (coste de la energía consumida, coste de la tarifa de acceso, y en su caso, coste del cambio de potencia u otros costes), ni se le podrá reclamar pago alguno por un suministro no solicitado. Solo tendrá obligación de pago del suministro, tras materializarse la reposición, al comercializador saliente, a partir del momento en el que vuelva a ser suministrado por él, o al COR correspondiente en los supuestos en los que la reposición del servicio contemple un traspaso. Esto mismo ocurriría ante un cambio indebido con ausencia de consentimiento del consumidor.

Por su parte, el consumidor contratante ha celebrado un contrato nulo, pues el punto de suministro o CUPS que figura en el contrato que ha suscrito con el comercializador entrante no corresponde con el usuario de la misma (en el caso de un “cruce de CUPS”). Por lo tanto, el comercializador entrante debe anular la facturación que hubiere dirigido al consumidor contratante (evitándose así éste

² **Formato A1:** formato de los ficheros de intercambio entre las comunidades autónomas y ciudades de Ceuta y Melilla (CCAA) y los distribuidores de energía eléctrica, mediante los cuales las CCAA remiten la información sobre altas o modificaciones de las instalaciones de autoconsumo a los distribuidores, como consecuencia de las obligaciones del Reglamento Electrotécnico de Baja Tensión (REBT).

una doble facturación). En el caso de cambios indebidos, el comercializador entrante ha inducido al consumidor a un contrato con vicio de consentimiento.

Independientemente de quién inicie el proceso de reposición, el distribuidor debe comprobar que el titular del punto de suministro a reponer (NIF del consumidor) se corresponde con el titular del punto de suministro en el proceso subyacente (cambio de comercializador erróneo o indebido inmediatamente anterior).

4.2. Pasos

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

- **Paso 01:** Envío de la solicitud de reposición por el comercializador solicitante al distribuidor indicando en la solicitud el tipo de reposición que se trata.
- **Paso 02 (solicitud aceptada):** No existe objeción del distribuidor a la solicitud de reposición (la solicitud pasa las validaciones de formato y contenido). Por tanto, el distribuidor envía el mensaje de aceptación de la solicitud de reposición al comercializador solicitante.

En el proceso de reposición se validarán, adicionalmente, las siguientes condiciones:

- a) El consumidor que solicita la reposición está conectado en baja tensión.
- b) La reposición aplica al proceso subyacente del que se pretende reponer.

En el paso 02 de aceptación, el distribuidor especificará al comercializador solicitante:

- Si son necesarias las actuaciones en campo para activar la reposición.
- 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 solicitante.
- **Paso 03:** Comunicación de incidencia por el distribuidor al comercializador solicitante.

- **Paso 04:** Comunicación del rechazo de la solicitud de reposición por el distribuidor al comercializador solicitante, como consecuencia de las actuaciones en campo.
- **Paso 05:** Mensaje de activación de reposición emitido por el distribuidor al comercializador saliente en el proceso subyacente.
- **Paso 06:** Notificación de la activación de reposición emitido por el distribuidor al comercializador entrante, en el proceso subyacente.
- **Paso 08:** Solicitud de anulación de reposición enviada por el comercializador solicitante de ésta al distribuidor.
- **Paso 09 (solicitud aceptada):** Comunicación al comercializador solicitante de la aceptación de la anulación del proceso de reposición por parte del distribuidor.
- **Paso 09 (solicitud rechazada):** Comunicación al comercializador solicitante del rechazo de la anulación del proceso de reposición por parte del distribuidor.
- **Paso 10:** Notificación, del distribuidor al comercializador receptor, de la aceptación de la anulación de una solicitud de reposición emitida con anterioridad. El punto de suministro continúa, por tanto, siendo suministrado por el comercializador entrante.
- **Paso 12:** Notificación, del distribuidor al comercializador receptor, del rechazo de una solicitud de reposición 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.
- **Paso 14:** Solicita la confirmación al comercializador receptor sobre la aceptación de la reposición.
- **Paso 15:** Respuesta para confirmar o rechazar la solicitud de reposición.
 - Respecto a la consulta al comercializador entrante del proceso subyacente cuando la reposición la inicia el comercializador saliente (paso 14): Se justifica por la necesidad de verificar un consentimiento o de comprobar que ha existido un cruce de CUPS.
 - El comercializador entrante, y vigente en base de datos del distribuidor, recibe el mensaje del distribuidor, y deberá responder

en un plazo de 10 días hábiles, aceptando o rechazando la reposición del suministro.

- Si el comercializador entrante verifica el consentimiento o descarta un cruce de CUPS, podrá rechazar la solicitud. En el caso contrario, debería aceptar la solicitud.
- La falta de respuesta en plazo debe considerarse como una aceptación a la solicitud de reposición iniciada por el comercializador saliente.

4.3. Concurrencia de procesos

Los procesos de reposición no podrán concurrir con el proceso de contratación subyacente del que se pretende desistir que, en todo caso, sería anulable. Se puede reponer del último cambio de comercializador³, por lo que es por tanto necesario que el proceso se haya activado, ya que en caso contrario se rechazará. No es procedente realizar una reposición de un alta de un nuevo suministro, por lo que debe solicitarse una baja. Al reponer a las condiciones técnicas previas al cambio, se actuará en consecuencia con las modificaciones posteriores al cambio a reponer.

Durante el periodo en que es aplicable el desistimiento, puede solicitarse la reposición. En caso de que se hubiera aceptado el desistimiento, se realizará la reposición.

La reposición sobre un punto de suministro para el que el comercializador anterior haya cesado su actividad o haya sido inhabilitado llevará al punto de suministro a ser traspasado al COR con el titular que corresponda.

En la solicitud de traspaso se 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 fuera esencial, la COR podrá rechazar el traspaso según lo establecido en el artículo 79.9 del Real Decreto 1955/2000.

Si tras solicitar la reposición de un cambio de comercializador llegara 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 la reposición.

³ Por “cruce de CUPS” o por vicio en el consentimiento del nuevo titular del contrato.

5. Flujograma

Se adjuntan como anexo el flujograma correspondiente al formato de los ficheros de intercambio E2.

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 plazo máximo para enviar una solicitud de reposición al distribuidor es de un año desde que se activara el proceso subyacente.
- **Paso 02 (solicitud aceptada):** El distribuidor envía la comunicación de la aceptación de la solicitud al comercializador solicitante, en un plazo de respuesta de quince días hábiles. En el caso de que exista traspaso a la COR, el plazo podría aumentar 5 días más.
- **Paso 02 (solicitud rechazada):** El distribuidor envía la comunicación del rechazo de la solicitud al comercializador solicitante, en un plazo de respuesta de quince días hábiles. En el caso de que exista traspaso a la COR, el plazo podría aumentar 5 días más.
- **Paso 03:** El distribuidor envía lo antes posible la comunicación de incidencia al comercializador solicitante. 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 de reposición al comercializador solicitante, 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 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 saliente del proceso subyacente el mensaje de activación de la reposición 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 de reposición al comercializador entrante del proceso subyacente.

- **Paso 08:** El comercializador solicitante envía lo antes posible al distribuidor la solicitud de anulación de reposición.
- **Paso 09 (solicitud aceptada):** Si la solicitud de reposición no ha sido activada y los trabajos en campo no se han iniciado, el distribuidor envía al comercializador solicitante 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 de la reposición.
- **Paso 09 (solicitud rechazada):** Si la solicitud de reposición ha sido activada o los trabajos en campo se han iniciado, el distribuidor envía al comercializador solicitante 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 de la reposición.
- **Paso 10:** El distribuidor envía al comercializador receptor, de manera simultánea al paso 09 de aceptación, la notificación de la aceptación de la anulación de una solicitud de reposición recibida con anterioridad.
- **Paso 12:** El distribuidor notifica al comercializador receptor, de manera simultánea al paso 04 de rechazo, el rechazo de una solicitud de reposición 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.
- **Paso 14:** El distribuidor envía al comercializador receptor, la solicitud de aceptación de la solicitud de reposición.
- **Paso 15 (aceptación):** El comercializador receptor dará respuesta al distribuidor que acepta la reposición en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- **Paso 15 (rechazo):** El comercializador receptor dará respuesta al distribuidor que rechaza la reposición en un plazo máximo de 10 días hábiles.

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 reposición (E2) 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 E2 AAAA.MM.DD.xls” en el que se explica el formato de los ficheros de intercambio E2 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 E2:

A continuación, se detallan los nombres de los ficheros XSD que deben ser utilizados en cada paso del proceso E2:

Paso del Flujograma	Mensaje o fichero XSD	Descripción del mensaje
01	SolicitudReposicion.xsd	Comunicación de reposición
02	AceptacionReposicion.xsd	Respuesta a comunicación de reposición (aceptación)
	Rechazo.xsd	Respuesta a comunicación de cambio (rechazo)
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	ActivacionReposicion.xsd	Activación de la reposición al comercializador saliente
06	NotificacionActivacionPorReposicion.xsd	Activación de la reposición al comercializador entrante

Paso del Flujograma	Mensaje o fichero XSD	Descripción del mensaje
08	AnulacionSolicitud.xsd	Anulación de la solicitud de reposición
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 reposición comercializador saliente
12	RechazoReposicion.xsd	Respuesta de rechazo tras actuaciones en campo a la saliente
13	ContestacionIncidencia.xsd	Respuesta (opcional) a la comunicación de incidencia previamente enviada
14	ConsultaSolicitudReposicion.xsd	Consulta solicitud de aceptación de la solicitud de reposición
15	AceptacionReposicionReceptor.xsd	Respuesta a comunicación de reposición (aceptación)
	RechazoReposicionReceptor.xsd	Respuesta a comunicación de reposición (rechazo)

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 reposición E2, el distribuidor deberá utilizar los motivos de rechazo que son de aplicación al proceso E2 de reposición.

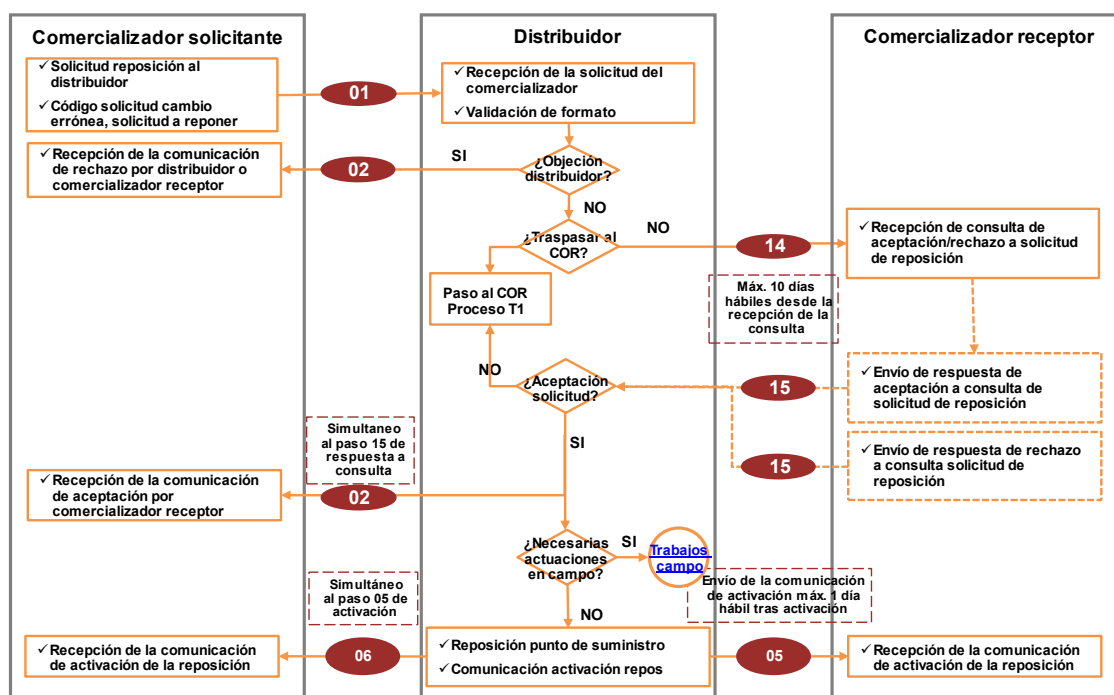
El distribuidor podrá abrir una incidencia en campo por alguno de los motivos estandarizados.

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 E2

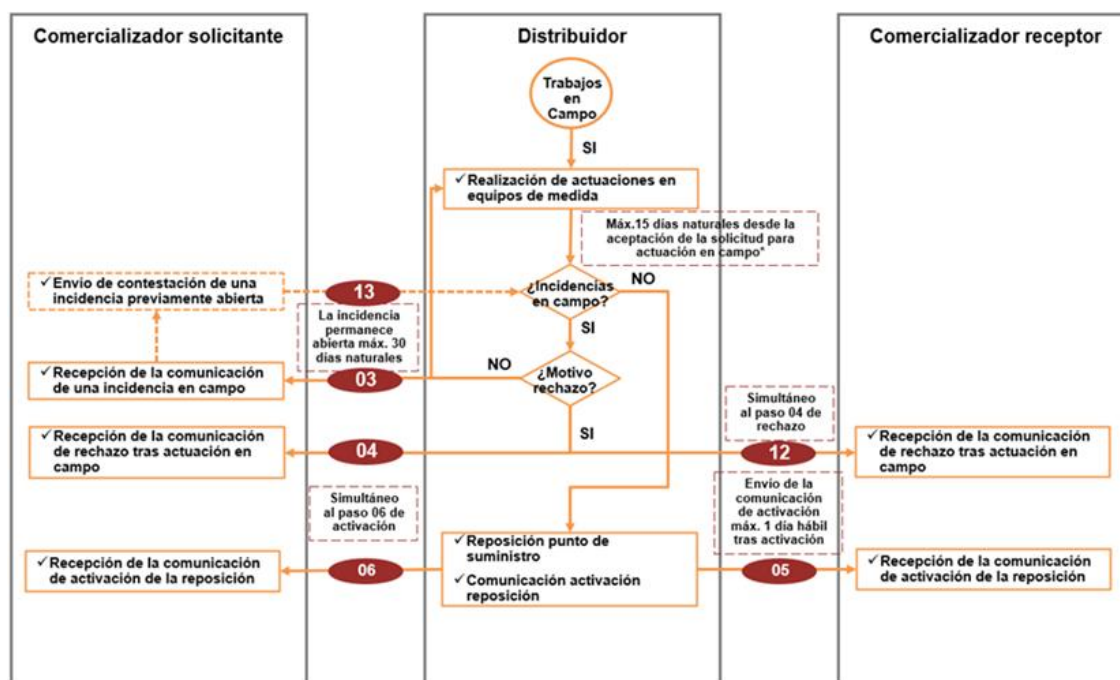
1. Solicitud de reposición del proceso subyacente después de C1/C2 activado e iniciada por Comercializador entrante.



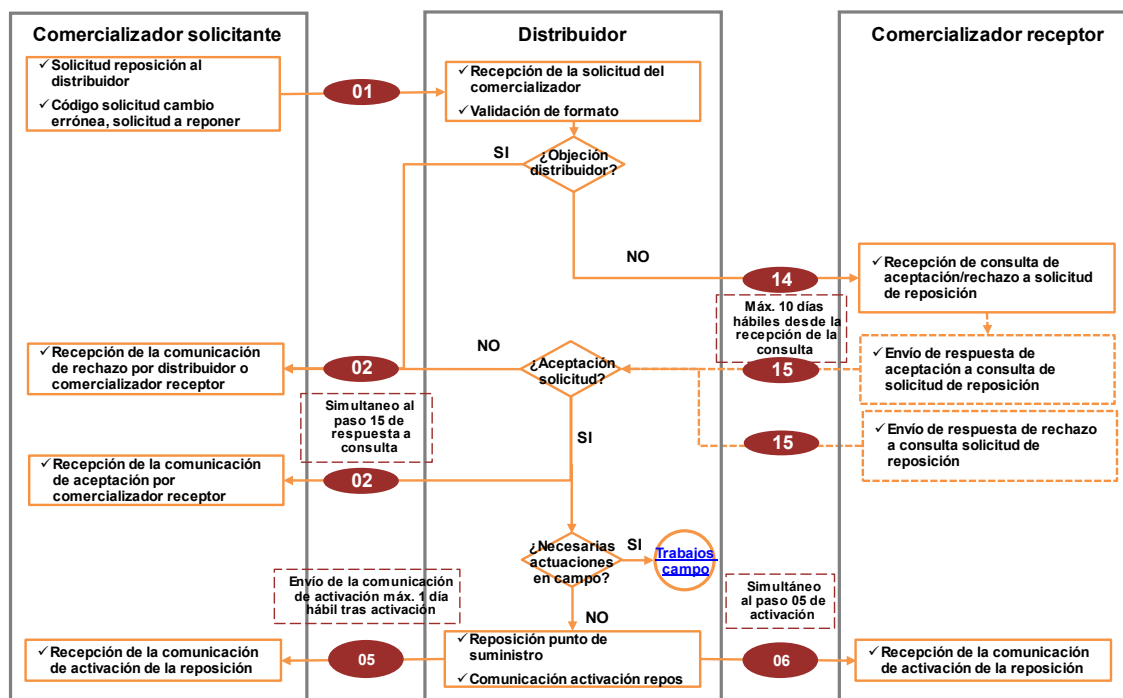
NOTA 1: En caso de que el comercializador saliente haya cesado su actividad o haya sido inhabilitado, se iniciará el proceso T1 de traspaso a la COR con el titular efectivo de la energía.

NOTA 2: En caso de que el suministro estuviera suspendido/cortado inicialmente, se devolvería en las mismas condiciones.

NOTA 3: En caso de que el suministro tuviese activado el autoconsumo, se devolverá el contrato al comercializador solicitante en las condiciones previas, pero manteniendo el autoconsumo, previa inspección técnica o administrativa.

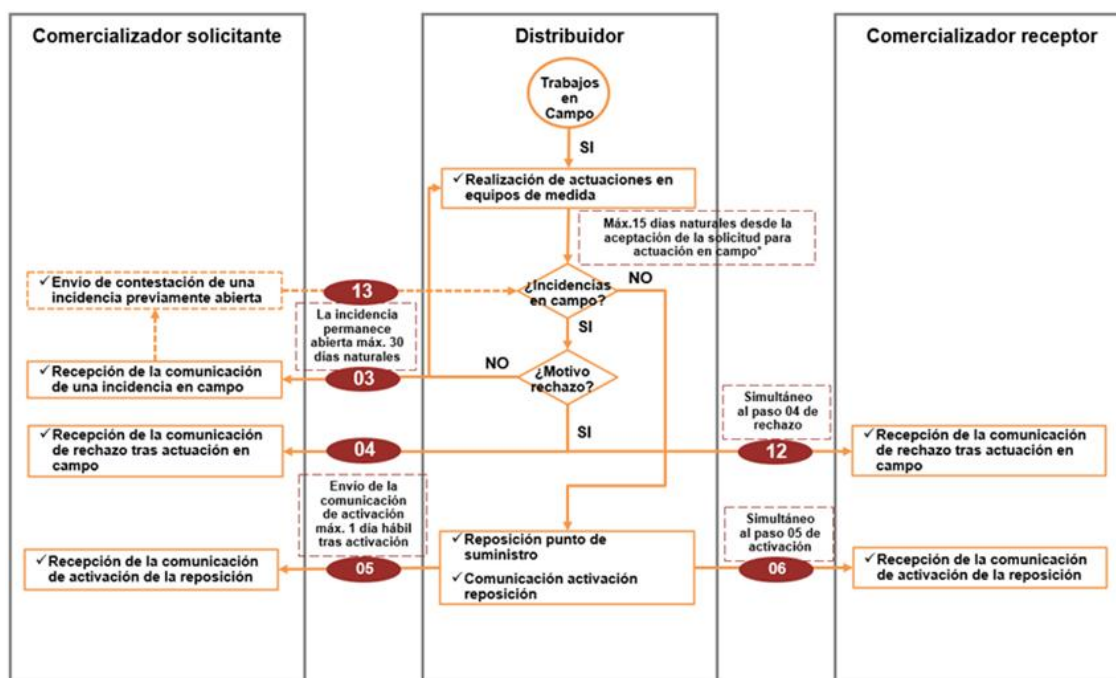


2. Solicitud de reposición del proceso subyacente después de C1/C2 activado e iniciada por Comercializador saliente.

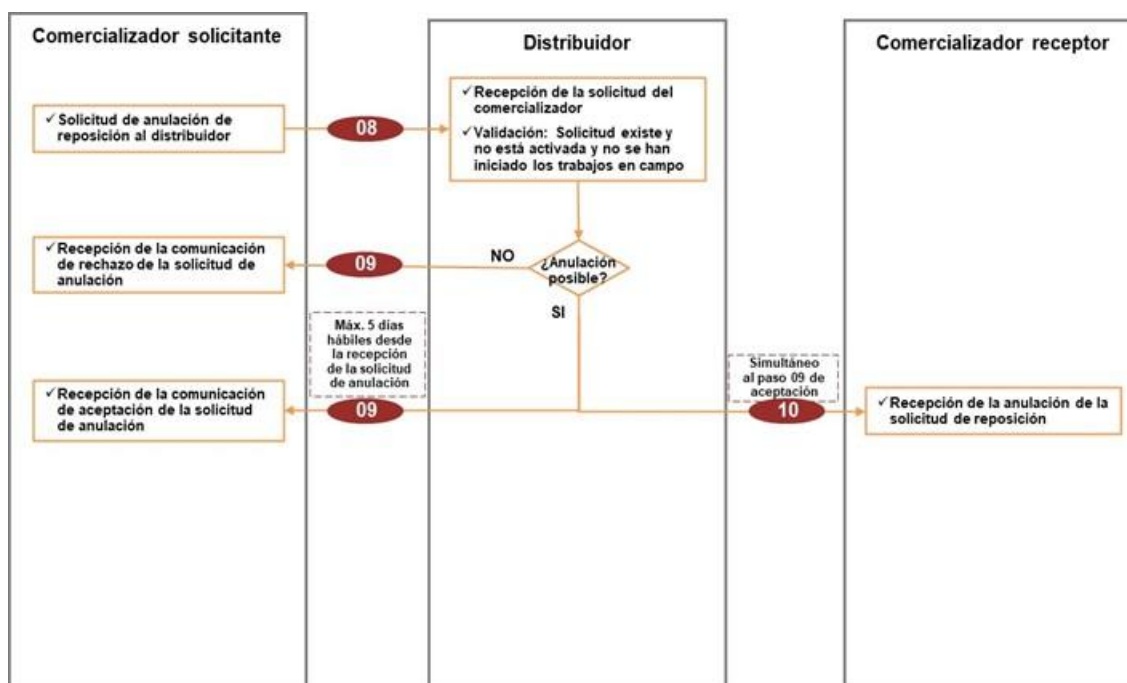


NOTA 1: En caso de que el suministro tuviese activado el autoconsumo, se devolverá el contrato al comercializador solicitante en las condiciones previas, pero manteniendo el autoconsumo.

NOTA 2: En caso de que el suministro estuviera suspendido/cortado inicialmente, se devolvería en las mismas condiciones.



3. Anulación de solicitud de reposición



4. Traspaso al COR motivado por reposición solicitada cuando el contrato anterior ha perdido vigencia o comercializador inhabilitado

