



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

**A1\_48 - RECLAMACIONES**

**GAS NATURAL**

**17 de diciembre de 2019**

**INF/DE/011/19**

## Índice

1. Objeto	2
2. Definiciones	2
3. Ámbito de aplicación	4
4. Formato de los ficheros	5
5. Flujograma	8
6. Plazos de aplicación	8
7. Formatos de comunicación electrónica	8
8. Motivos de Rechazo	10
Anexo: Flujograma del proceso A1_48	11

## 1. Objeto

Este documento tiene por objeto definir el formato de los ficheros de intercambio para gestionar una reclamación de los consumidores o de los propios comercializadores y que los comercializadores trasladan a la empresa distribuidora para su tramitación en el sector de gas natural (en adelante, A1\_48).

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

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

## 2. Definiciones

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

- **Paso:** Cada uno de los mensajes definidos en el flujo de comunicaciones y representado en el flujograma.
- **Petición:** es una comunicación que un consumidor dirige a la empresa comercializadora o distribuidora para solicitarle una información o una acción sin manifestar un conflicto o desacuerdo previo entre las partes.
- **Reclamación<sup>1</sup>:** Es una comunicación que un cliente<sup>2</sup> dirige a la empresa comercializadora o distribuidora cuando se presenta un conflicto o desacuerdo entre ambos, poniendo de manifiesto los hechos y solicitando una solución o compensación. Adicionalmente, también se considerará una “reclamación” la comunicación que un comercializador dirige a un distribuidor para presentar un conflicto o desacuerdo entre ambos, por iniciativa propia, sin que dicho conflicto o desacuerdo haya sido comunicado por un cliente. En adelante cuando se hace mención a una “reclamación”, el término se refiere indistintamente a reclamación o petición ya que la gestión es homogénea.

---

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

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

- **Consumidor:** Es la persona física o jurídica que adquiere la energía para su propio consumo y que manifiesta su insatisfacción ante una acción u omisión de la empresa comercializadora o distribuidora.
- **Comercializador:** Es el agente que suministra la energía eléctrica al consumidor y titular del contrato de acceso a la red con el distribuidor.
- **Distribuidor:** Es el propietario de la red de distribución en la que se sitúa en general el punto de suministro, el sujeto que factura el peaje de acceso, el encargado del sistema de información de los puntos de suministro, y el encargado de la lectura de consumo. El distribuidor, por tanto, realiza gestiones imprescindibles para la tramitación de las reclamaciones.
- **Validaciones de formato:** Comprobaciones formales que realiza el distribuidor sobre la solicitud al efecto de verificar que la mensajería XML (*eXtensible Markup Language*, o lenguaje de anotación extensible<sup>3</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 reclamación para verificar que se cumplan los requerimientos específicos del proceso y comunes para todos los distribuidores (p.ej.: contenido mínimo obligatorio de la solicitud). También se denominan validaciones cruzadas.
- **Solicitud aceptada:** Solicitud de reclamación que pasa el filtro de las validaciones de formato y de contenido del distribuidor sobre las cuales el mismo asume un compromiso de resolución sujeto a las limitaciones técnicas del proceso.
- **Solicitud rechazada:** Solicitud de reclamación que pasa el filtro de las validaciones de formato del distribuidor pero no supera las validaciones de contenido.
- **Reclamación duplicada:** Una reclamación se considerará una reclamación duplicada y podrá ser rechazada como tal si es exactamente igual a otra solicitud de reclamación pero con distinto número de solicitud. En ningún caso se considerará una reclamación duplicada ninguna de las siguientes:

---

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

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

### 3. Ámbito de aplicación

El formato de los ficheros de intercambio A1\_48 es de aplicación al proceso de gestión de reclamaciones en el sector de gas natural. Afecta a una serie de ficheros de intercambio de información entre el comercializador y el distribuidor que tienen por objeto realizar las actuaciones necesarias para la resolución de una reclamación o la gestión de una petición.

En este documento se hace referencia también al Sistema de Comunicación Transporte Distribución (SCTD), por ser el sistema de comunicación más utilizado actualmente por los principales distribuidores de gas natural.

La utilización del SCTD, aunque mayoritaria, no es obligatoria y el distribuidor podría utilizar cualquier otro medio para enviar y recibir los mensajes del comercializador siempre que cumpla el formato de los ficheros de intercambio, establecido para el proceso operativo en cuestión y definido en este documento.

#### 4. Formato de los ficheros

El formato de los ficheros de intercambio A1\_48, para la gestión de una reclamación, consta de los siguientes pasos:

- **Paso A1:** Envío de la solicitud de reclamación del comercializador al distribuidor. El comercializador clasificará la reclamación según una clasificación estándar y homogénea entre los agentes. Adicionalmente y según la clasificación de la reclamación, el comercializador deberá informar en este paso A1 una serie de campos mínimos obligatorios y necesarios para que el distribuidor pueda tramitar la reclamación.
- **Paso A2 (solicitud aceptada):** No hay objeción del distribuidor a la solicitud de reclamación (la solicitud pasa las validaciones de formato y contenido), por tanto el distribuidor envía el mensaje de aceptación de la solicitud de reclamación al comercializador.
- **Paso A2 (solicitud rechazada):** Sí hay 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 al comercializador indicando el motivo de rechazo.
- **Paso A25:** Mensaje de comunicación del distribuidor al comercializador para realizar una comunicación intermedia o para realizar una solicitud de información adicional.

- **Paso A25 de comunicación de información:**

El distribuidor enviará al comercializador un paso A25 de comunicación de información cuando sea oportuno. El paso A25 de comunicación de información no espera una contestación con un paso A26 por parte del comercializador.

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

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

tipología, el distribuidor comunicará la retipificación con un paso A25 de comunicación de retipificación y continuará con la tramitación de la reclamación.

○ **Paso A25 de solicitud de información**

El distribuidor enviará al comercializador un paso A25 de solicitud de información. El comercializador recibirá el paso A25 y devolverá la información solicitada con un paso A26.

Si el comercializador no envía al distribuidor la información necesaria en un plazo máximo de 20 días naturales desde el envío del paso A25, el distribuidor podrá cerrar la reclamación enviando un paso A3 con el resultado de “no gestionable”.

Una vez enviado un paso A25 de solicitud de información al comercializador, el distribuidor podrá enviar un nuevo paso A25 de solicitud de información adicional siempre que el comercializador hubiese remitido al distribuidor la información requerida en el paso A25 con un paso A26.

Si el comercializador no es capaz de conseguir toda la información requerida por el distribuidor, así lo hará constar en el campo comentarios del paso A26.

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

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

Si el distribuidor entiende que la subtipología informada por el comercializador es errónea pero la solicitud de reclamación (paso A1) no contiene la información mínima necesaria para tramitar la reclamación según la nueva tipología, el distribuidor solicitará un paso A25 de solicitud de información necesaria para la retipificación.

Una vez, recibida del comercializador la información necesaria para retipificar, el distribuidor enviará un paso A25 de comunicación de retipificación.

En ningún caso una reclamación se podrá cerrar con un paso A3, por mal tipificada.

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

El distribuidor necesita aclaración sobre información mínima obligatoria contenida en el paso A1 que pasa las validaciones de formato pero que resulta incoherente.

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

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

- **Paso A26:** El comercializador envía al distribuidor información adicional. Este envío de información adicional se puede desencadenar por los siguientes motivos.
  - Como consecuencia de un paso A25 de solicitud de información del distribuidor: Si el comercializador no puede recabar parte de la información solicitada en el paso A25, así lo hará constar en comentarios del paso A26.
  - A discreción del comercializador: El comercializador podrá remitir al distribuidor un paso A26, tantas veces como sea necesario y mientras la reclamación esté en curso en el distribuidor (y siempre que el comercializador haya recibido previamente un paso A2 de aceptación), sin necesidad de que el distribuidor le haya remitido previamente un paso A25 de solicitud de información.
- **Paso A3:** Notificación del cierre del proceso de reclamación remitido por el distribuidor al comercializador y comunicación del resultado de la reclamación.

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

Una reclamación no se podrá cerrar:

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

Una reclamación “**no gestionable**” se define como una reclamación cuya resolución no se ha podido tramitar debido a una falta de información o acción imputable al reclamante (ver paso A25). Una reclamación no gestionable por definición no se ha podido tramitar, por lo tanto, nunca podrá ser cerrada como improcedente.

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

Como se comentó en el paso A25 (de comunicación de retipificación), en ningún caso una reclamación se podrá cerrar por mal tipificada ya que el distribuidor retipificará las reclamaciones que considere erróneamente tipificadas.



## 5. Flujograma

Se adjuntan como Anexo el flujograma correspondientes al formato de los ficheros de intercambio A1\_48.

## 6. Plazos de aplicación

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

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

- **Paso A1:** El comercializador tramitará el envío de la solicitud de reclamación A1\_48 al distribuidor en el menor tiempo posible desde que tenga conocimiento de la misma.
- **Paso A2 (solicitud rechazada):** El distribuidor envía en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud, la aceptación de la solicitud de la reclamación al comercializador.
- **Paso A2 (solicitud aceptada):** El distribuidor envía en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud, el rechazo de la solicitud de la reclamación al comercializador.
- **Paso A25:** El distribuidor envía lo antes posible la comunicación intermedia o el requerimiento de información adicional, en su caso. En el caso del paso A25 de solicitud de información adicional, si en un plazo de 20 días naturales no ha recibido un paso A26 de respuesta del comercializador, el distribuidor podrá cerrar la reclamación en un paso A3 con el resultado de “no gestionable”.
- **Paso A26:** El comercializador, en el caso de haber recibido un paso A25 de solicitud de información adicional, envía lo antes posible mediante un único paso A26 toda la información adicional o intermedia requerida por el distribuidor, en su caso. De no poder facilitar la información así lo hará constar en el paso A26. Para el resto de pasos A26, sin previa solicitud del distribuidor, el comercializador enviará lo antes posible el paso A26 de aportación de información, siempre que la solicitud de reclamación haya sido aceptada con anterioridad.
- **Paso A3 (solicitud activada):** El distribuidor envía lo antes posible al comercializador la notificación del cierre del proceso de reclamación remitido por el distribuidor al comercializador.

## 7. Formatos de comunicación electrónica

En el sitio “Cambio de Comercializador” de la página web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) se publican los formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores. El formato de los ficheros de intercambio para gestionar una

reclamación (A1\_48) 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 - G - Proceso A1\_48 AAAA.MM.DD.xls” en el que se explica el formato de los ficheros de intercambio A1\_48 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 - G - Tablas de códigos - AAAA.MM.DD.doc”. Estas tablas contienen los valores definidos para informar un campo en cuestión de los ficheros de intercambio.
4. El documento Excel “CNMC – G – A1\_48 Campos Mínimos AAAA.MM.DD.xls” en el que se definen los tipos y subtipos de cada reclamación la información mínima necesaria que debe contener cada solicitud de reclamación según el subtipo de que se trate.

A continuación se detallan los nombres de los ficheros XSD que deben ser utilizados en cada paso del proceso A1\_48:

Paso del Flujograma	Mensajes XSD	Descripción del mensaje
A1	A148.xsd	Solicitud de reclamación
A2	A248.xsd	Respuesta de validación de reclamación (Acepto/Rechazo)
A25	A2548.xsd	Información sobre la reclamación/ Comunicación de retipificación/ Solicitud de información
A26	A22648.xsd	Información sobre la reclamación/ Contestación a solicitud de información
A3	A348.xsd	Cierre de la solicitud de reclamación

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

## **8. Motivos de Rechazo**

En el proceso de reclamaciones, el distribuidor deberá utilizar los motivos de rechazo que son de aplicación al proceso A1\_48.

Los motivos de rechazo se encuentran recogido en el documento de tablas maestras denominado “CNMC - G - 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 gas natural.

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

## Anexo: Flujograma del proceso A1\_48

