

RECLAMAE - Reclamaciones de los consumidores de energía eléctrica y gas natural.

Formato del formulario de envío de información. Anexo I de la Circular 2/2016

Introducción

Con objeto de cumplir las competencias de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC en adelante) establecidas en la Ley 3/2013, de 4 de junio, en los artículos 7 y 30, en particular en relación con los sectores de electricidad y gas natural sobre la función de determinar los sujetos a cuya actuación sean imputables deficiencias en el suministro a los usuarios, proponiendo las medidas que hubiera que adoptar, y la función de supervisar, en particular, las reclamaciones planteadas por los consumidores de energía eléctrica o gas natural, la Circular 2/2016 pretende recabar información sobre las reclamaciones de los consumidores de energía eléctrica y gas natural.

La información es necesaria para que la CNMC disponga de información detallada sobre las reclamaciones que presentan los consumidores y, en particular, sobre la tipología de las mismas (en especial, la materia a la que se refieren) y el tratamiento que se les da, a fin de que pueda llevar a cabo de forma adecuada las funciones antes descritas, adoptando o, en su caso, proponiendo las medidas correspondientes, a fin de alcanzar el objetivo que compete a esta Comisión de contribuir a garantizar la protección de los consumidores de energía, conforme a la disposición adicional undécima, sexto.1, letras a) y h), de la Ley 34/1998, de 7 de octubre.

Los sujetos obligados a remitir la información de esta Circular 2/2016 son los comercializadores y distribuidores de electricidad y gas natural que superen un cierto umbral mínimo, establecido en función del número de clientes o el volumen de actividad, y cuya relación se incluye en los anexos de la Circular.

A continuación se presenta el formato de los ficheros y la estructura de los mismos que deberán enviar los sujetos obligados con la información requerida.

Propiedades del formato

Las características del formato son las siguientes:

- **Fichero de texto plano con codificación UTF-8**

El texto plano tiene la ventaja de que es directamente comprensible por una persona con sólo abrirlo, de forma que se podría trabajar directamente sobre él en caso de necesidad, para consultar algún detalle o modificar erratas. El formato de codificación UTF-8 es un formato Unicode e ISO 10646, ampliamente utilizado en Internet y plenamente interpretado por todos los servidores Web de distintas tecnologías. Esta codificación facilita la interoperabilidad entre sistemas Windows, Linux, ó Mac, y además evita problemas con al interpretación de caracteres como la "ñ", las vocales con acentos u otros caracteres propios de otras lenguas.

- **Estructura del fichero CSV (RFC 4180)**

Se opta por una estructura muy simple, en la que **cada registro aparece en una fila, y en cada fila los campos definidos separados por el carácter “,”**. Se atenderá a los especificado en el formato definido en la RFC 4180 (<http://tools.ietf.org/html/rfc4180>), el cual permite utilizar cualquier carácter dentro de un campo. En general es sencillo exportar cualquier fuente de datos a un fichero CSV, suele ser una funcionalidad incluida en la mayoría de las aplicaciones comerciales, sistema de bases de datos, paquetes ofimáticos, etc, y además existen muchas librerías de todas las tecnologías (java, .net, php, javascript) que pueden tratar este tipo de ficheros. También es interesante que pueda ser manipulado con facilidad con un simple editor de textos. Se admitirá el carácter de control de fin de línea del estándar de cualquier sistema (Windows, Linux o Mac). La Guía de aplicación de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Catálogo de estándares en las Administraciones Públicas lo contempla como uno de las opciones válidas por sus propiedades de “accesibilidad, multicanal, integración y seguridad”.

La RFC 4180 especifica que la **primera línea** podrá contener opcionalmente **el nombre de las columnas**, lo cual se establece como **obligatorio** para los ficheros definidos en este documento.

Destacar que los valores pueden contener el carácter “,” tal y como indica la RFC 4180, si todo el valor se encierra entre dobles comillas. Además es posible incluir dobles comillas en un valor, siempre y cuando se utilicen dos dobles comillas seguidas para indicar que no son el principio o final del valor. Ejemplo:

Nombre,dirección,sexo

```
"Jiménez del Rio, María", "c/ La Isla "Moais", 47", mujer
```

Es decir, que un campo de una fila puede contener cualquier carácter, incluso binarios, saltos de línea, comillas, comas, etc, de cualquier tamaño, de acuerdo con la norma técnica.

En cada envío, se debe respetar la estructura definida en el anexo I de la Circular y enviar todos los campos definidos en la misma

separados por ";". Los campos que puedan venir sin informar (si así se especifica en la descripción del campo), se deberán enviar sin información separados por ";".

Esto es, **el número de columnas de cada fichero debe ser siempre el mismo.**

- **Fichero completo en cada envío**

El sistema planteado no contempla envíos parciales o incrementales. En cada ocasión se deberá hacerlo en un único fichero y de forma completa.

- **Fichero CSV comprimido en formato ZIP**

El texto plano se comprime a unos ratios muy elevados, pudiendo llegar al 5%-10%, y como han de ser transmitidos por redes de comunicaciones este aspecto cobra mucha importancia para reducir tiempos de transferencia, costes de las comunicaciones, y costes del espacio de almacenamiento en los servidores. El formato elegido es ZIP por ser el más estándar y conocido, a pesar de que existen otros formatos con mayor capacidad de compresión o más rápidos.

A continuación se describen los formatos por sector.

Formato Fichero RECLAMAE de Electricidad

Con la estructura y propiedades descritas en los apartados anteriores, se enviará un fichero con las reclamaciones para un trimestre determinado:

Los ficheros CSV debe ser generado con el siguiente nombre:

- *AAAA-MM-DD_electricidad_reclamaciones.csv*

donde "AAAA-MM-DD" es la fecha en la que se ha generado el fichero.

A continuación se definen los campos que habrán de ser incluidos en cada fila de los ficheros CSV, anteriormente mencionados. Con respecto a los datos contenidos en cada fichero, es fundamental que los campos se incluyan **en el mismo orden** en que aparecen las tablas. Si un campo no tiene valor, deberá informarse igualmente, respetando la estructura de la base de datos.

Respecto el formato definido para los campos, se incluye a continuación una definición de las leyendas:

"X" = Alfanumérico

"9" = Entero positivo

"S9" = Entero con signo

"X(NN)" = Alfanumérico con tamaño máximo de NN caracteres

"D(N.M)" = Número decimal con parte entera de N dígitos y parte decimal de M dígitos, separados por punto. Por ejemplo 5.2

Adicionalmente, cuando se hace referencia a una tabla maestra "CNMC", es una de las tablas maestras descritas en el portal de documentación del API, que se puede consultar en <https://api.cnmc.gob.es/doc>. Dichas tablas se actualizarán periódicamente.

Fichero: AAAA-MM-DD_electricidad_reclamaciones.csv

Campo	Descripción	Obligatorio	Formato	Tabla maestra
comercializadorRemitente	Código alfanumérico de longitud 4 que identifica el agente comercializador de electricidad que realiza el envío del fichero. Se informará según la tabla del anexo 2.1 de la circular 2/2016. Si el remitente es un distribuidor, se dejará vacío	S	X(4)	COMERCIALIZADOR_REMITENTE_ELECTRICIDAD

distribuidorRemitente	<p>Código alfanumérico de longitud 4 que identifica el agente distribuidor de electricidad que realiza el envío del fichero.</p> <p>Se informará según la tabla del anexo 2.3 de la circular 2/2016.</p> <p>Si el remitente es un comercializador, se dejará vacío</p>	S	X(4)	DISTRIBUIDOR_REMITENTE_ELECTRICIDAD
sector	<p>Código que indica si la reclamación pertenece a Gas ("G") o a Electricidad ("E"). En este fichero será "E".</p>	S	X(1)	SECTOR_RECLAMACION
agenteReclamante	<p>Código alfanumérico de dos caracteres de longitud que identifica al agente que origina la reclamación.</p> <p>Se informará según la tabla 5 del anexo 3 de la Circular 2/2016.</p>	S	X(2)	AGENTE
ruta	<p>Código numérico de un carácter (1; 2; 3) que identifica la ruta que sigue la reclamación y que han sido definidas en el apartado cuarto de la Circular 2/2016.</p>	S	9(1)	RUTA_RECLAMACION
codigoReclamacion	<p>Código asignado por el destinatario de la reclamación</p>	S	X(50)	
subtipoReclamacion	<p>Código alfanumérico de tres caracteres que describe el subtipo de reclamación.</p> <p>Se informará según la tabla 7 del anexo 3 de la Circular 2/2016.</p> <p>En el caso de que se produzca alguna modificación en el subtipo de la reclamación, se informará el subtipo definitivo. En el caso de que la reclamación incluya varios subtipos, se informará el subtipo más relevante.</p>	S	X(3)	SUBTIPO_RECLAMACION_ELECTRICIDAD
cups	<p>Código alfanumérico de 22 caracteres que informa del Código Universal de Punto de Medida.</p> <p>En el caso de reclamaciones que impliquen más de un CUPS se indicará uno de ellos.</p> <p>En el caso de reclamaciones que no implique ningún CUPS se informará SIN_CUPS.</p>	S	X(22)	
totalcups	<p>Número total de puntos de suministro afectados en la reclamación</p>	S	9(5)	
codigoTarifaPeaje	<p>Código que identifica la tarifa de acceso eléctrica o el peaje gasista. Corresponderá con la tarifa de acceso del punto de suministro informado en el campo CUPS</p> <p>Este código se informará según la tabla 3 del anexo 3 de la Circular 2/2016.</p> <p>En caso de reclamaciones que no impliquen CUPS, o en aquellos caso en los que habiendo CUPS no hay un contrato de acceso, se dejará vacío.</p>	S	X(3)	TARIFA_ATR

provincia	<p>Código alfanumérico de dos caracteres que identifica la provincia donde se encuentra el punto de suministro al que hace referencia el campo CUPS.</p> <p>Se informará según la tabla 4 del anexo 3 que hace referencia al Código INE de provincia.</p> <p>En caso de reclamaciones que no impliquen CUPS, se indicará la provincia en la que se produce el conflicto o desacuerdo, motivo de la reclamación.</p>	S	X(2)	PROVINCIAS
codigoComercializador	<p>Código alfanumérico de longitud 4 que identifica el agente comercializador de electricidad implicado en la reclamación.</p> <p>Se informará según la tabla 1 del anexo 3 de la circular 2/2016.</p> <p>En caso de reclamaciones que no impliquen CUPS, o en aquellos caso en los que habiendo CUPS, no hay un comercializador realizando el suministro (por ejemplo, altas de suministros) o bien se trata de un consumidor directo, se dejará vacío.</p>	S	X(4)	COMERCIALIZADOR_ELECTRICIDAD
codigoDistribuidor	<p>Código alfanumérico de longitud 4 que identifica el agente distribuidor de electricidad implicado en la reclamación. Se informará según la tabla 2 del anexo 3 de la circular 2/2016</p>	S	X(4)	DISTRIBUIDOR_ELECTRICIDAD
necesarioDistribuidor	<p>Código alfanumérico de un carácter que informa de si se necesita al distribuidor para la gestión de la reclamación.</p> <p>En la ruta 1 se informará como "0" cuando no sea necesaria la intervención del distribuidor y como "1" cuando sea necesaria su intervención. En las ruta 2 y 3, este campo se informará por defecto con "1".</p>	S	9(1)	
canal	<p>Código alfanumérico de dos caracteres que identifica el canal por el que el destinatario de la reclamación ha recibido la misma.</p> <p>Se informará según la tabla 6 del anexo 3 de la Circular 2/2016.</p>	S	X(2)	CANAL_ENVIO
fechaReclamacion	<p>Fecha de apertura de la reclamación, comprendida en el trimestre T.</p>	S	AAAA-MM-DD	
estadoCerrado	<p>Código numérico de longitud 1 que informa si la reclamación se ha cerrado antes del último día del trimestre T+1 (inclusive) o si está pendiente (1: Cerrada,0: Pendiente).</p>	S	9(1)	
resultado	<p>Código alfanumérico de dos caracteres que informa del resultado del cierre de la reclamación. Si la reclamación no se hubiera cerrado antes del último día del trimestre T+1 (inclusive), se dejará vacío.</p> <p>Se informará según la tabla 8 del anexo 3 de la Circular 2/2016.</p>	S	X(2)	RESULTADO_RECLAMACION

agenteAccionPendiente	Código alfanumérico de dos caracteres que informa, para las reclamaciones pendientes, el agente que tiene acciones pendientes necesarias para resolver la reclamación. Se informará según la tabla 5 del anexo 3. En caso de reclamaciones cerradas se dejará vacío.	S	X(2)	AGENTE
tiempoResolucion	Número de días hábiles transcurridos desde la fecha de apertura de la reclamación hasta la fecha de resolución de la misma. Deberá coincidir con la suma de los tiempos indicados en "TiempoComercializador", "TiempoDistribuidor", "TiempoCliente" y "TiempoOtros". Si la reclamación no está cerrada se dejará vacío	S	D(5.1)	
tiempoComercializador	Número de días hábiles que efectivamente emplea el comercializador para resolver la reclamación o para completar las solicitudes de información adicional que otro agente le pueda requerir en la resolución de una reclamación, incluido el caso en el que el comercializador es el reclamante	S	D(5.1)	
tiempoDistribuidor	Número de días hábiles que efectivamente emplea el distribuidor para resolver la reclamación o para completar las solicitudes de información adicional que otro agente le pueda requerir en la resolución de una reclamación.	S	D(5.1)	
tiempoCliente	Número de días hábiles que efectivamente emplea el cliente para responder a las solicitudes de aportación de información adicional y/o de realización de alguna gestión para la resolución de una reclamación.	S	D(5.1)	
tiempoOtros	Número de días hábiles que emplean otros agentes diferentes al distribuidor, al comercializador y al cliente para responder a las solicitudes del destinatario de la reclamación sobre la aportación de información adicional o de realización de alguna gestión para la resolución de una reclamación.	S	D(5.1)	

Formato Fichero RECLAMAE de Gas

Con la estructura y propiedades descritas en los apartados anteriores, se enviará un fichero con las reclamaciones para un trimestre determinado:

Los ficheros CSV debe ser generado con el siguiente nombre:

- AAAA-MM-DD_gas_reclamaciones.csv

donde "AAAA-MM-DD" es la fecha en la que se ha generado el fichero.

A continuación se definen los campos que habrán de ser incluidos en cada fila de los ficheros CSV, anteriormente mencionados. Con respecto a los datos contenidos en cada fichero, es fundamental que los campos se incluyan **en el mismo orden** en que aparecen las tablas. Si un campo no tiene valor, deberá informarse igualmente, respetando la estructura de la base de datos.

Respecto el formato definido para los campos, se incluye a continuación una definición de las leyendas:

"X" = Alfanumérico

"9" = Entero positivo

"S9" = Entero con signo

Adicionalmente, cuando se hace referencia a una tabla maestra "CNMC", es una de las tablas maestras descritas en el portal de documentación del API, que se puede consultar en <https://api.cnmc.gob.es/doc>. Dichas tablas se actualizarán periódicamente.

Fichero: AAAA-MM-DD_gas_reclamaciones.csv

Campo	Descripción	Obligatorio	Formato	Tabla maestra
comercializadorRemitente	Código alfanumérico de longitud 4 que identifica el agente comercializador de gas natural que realiza el envío del fichero. Se informará según la tabla del anexo 2.2 de la circular 2/2016. Si el remitente es un distribuidor, se dejará vacío.	S	X(4)	COMERCIALIZADOR_REMITENTE_GAS
distribuidorRemitente	Código alfanumérico de longitud 4 que identifica el agente distribuidor de gas natural que realiza el envío del fichero. Se informará según la tabla del anexo 2.4 de la circular 2/2016. Si el remitente es un comercializador, se dejará vacío.	S	X(4)	DISTRIBUIDOR_REMITENTE_GAS
sector	Código que indica si la reclamación pertenece a Gas ("G") o a Electricidad ("E"). En este fichero será "G".	S	X(1)	SECTOR_RECLAMACION
agenteReclamante	Código alfanumérico de dos caracteres de longitud que identifica al agente que origina la reclamación. Se informará según la tabla 5 del anexo 3 de la Circular 2/2016.	S	X(2)	AGENTE
ruta	Código numérico de un carácter (1; 2; 3) que identifica la ruta que sigue la reclamación y que han sido definidas en el apartado cuarto de la Circular 2/2016.	S	9(1)	RUTA_RECLAMACION
codigoReclamacion	Código asignado por el destinatario de la reclamación	S	X(50)	
subtipo	Código alfanumérico de tres caracteres que describe el subtipo de reclamación. Se informará según la tabla 7 del anexo 3 de la Circular 2/2016. En el caso de que se produzca alguna modificación en el subtipo de la reclamación, se informará el subtipo definitivo. En el caso de que la reclamación incluya varios subtipos, se informará el subtipo más relevante.	S	X(3)	SUBTIPO_RECLAMACION_GAS
cups	Código alfanumérico de 22 caracteres que informa del Código Universal de Punto de Medida. En el caso de reclamaciones que impliquen más de un CUPS se indicará uno de ellos. En el caso de reclamaciones que no implique ningún CUPS se informará SIN_CUPS.	S	X(22)	
totalcups	Número total de puntos de suministro afectados en la reclamación	S	9(5)	
codigoTarifaPeaje	Código que identifica la tarifa de acceso eléctrica o el peaje gasista. Corresponderá con la tarifa de acceso del punto de suministro informado en el campo CUPS Este código se informará según la tabla 3 del anexo 3 de la Circular 2/2016. En caso de reclamaciones que no impliquen CUPS, o en aquellos caso en los que habiendo CUPS no hay un contrato de acceso, se dejará vacío.	S	X(3)	PEAJE_GAS

provincia	<p>Código alfanumérico de dos caracteres que identifica la provincia donde se encuentra el punto de suministro al que hace referencia el campo CUPS.</p> <p>Se informará según la tabla 4 del anexo 3 que hace referencia al Código INE de provincia.</p> <p>En caso de reclamaciones que no impliquen CUPS, se indicará la provincia en la que se produce el conflicto o desacuerdo, motivo de la reclamación.</p>	S	X(2)	PROVINCIAS
codigoComercializador	<p>Código alfanumérico de longitud 4 que identifica el agente comercializador de gas natural implicada en la reclamación. Se informará según la tabla 1 del anexo 3 de la circular 2/2016.</p> <p>En caso de reclamaciones que no impliquen CUPS, o en aquellos caso en los que habiendo CUPS, no hay un comercializador realizando el suministro (por ejemplo, altas de suministros) o bien se trata de un consumidor directo, se dejará vacío.</p>	S	X(4)	COMERCIALIZADOR_GAS
codigoDistribuidor	<p>Código alfanumérico de longitud 4 que identifica el agente distribuidor o transportista de gas natural implicada en la reclamación.</p> <p>Se informará según la tabla 2 del anexo 3 de la circular 2/2016.</p>	S	X(4)	DISTRIBUIDOR_TRANSPORTISTA_GAS
necesarioDistribuidor	<p>Código alfanumérico de un carácter que informa de si se necesita al distribuidor para la gestión de la reclamación.</p> <p>En la ruta 1 se informará como "0" cuando no sea necesaria la intervención del distribuidor y como "1" cuando sea necesaria su intervención. En las ruta 2 y 3, este campo se informará por defecto con "1".</p>	S	9(1)	
canal	<p>Código alfanumérico de dos caracteres que identifica el canal por el que el destinatario de la reclamación ha recibido la misma.</p> <p>Se informará según la tabla 6 del anexo 3 de la Circular 2/2016.</p>	S	X(2)	CANAL_ENVIO
fechaReclamacion	Fecha de apertura de la reclamación, comprendida en el trimestre T.	S	AAAA-MM-DD	
estadoCerrado	Código numérico de longitud 1 que informa si la reclamación se ha cerrado antes del último día del trimestre T+1 (inclusive) o si está pendiente (1: Cerrada,0: Pendiente).	S	9(1)	
resultado	<p>Código alfanumérico de dos caracteres que informa del resultado del cierre de la reclamación. Si la reclamación no se hubiera cerrado antes del último día del trimestre T+1 (inclusive), se dejará vacío.</p> <p>Se informará según la tabla 8 del anexo 3 de la Circular 2/2016.</p>	S	X(2)	RESULTADO_RECLAMACION
agenteAccionPendiente	<p>Código alfanumérico de dos caracteres que informa, para las reclamaciones pendientes, el agente que tiene acciones pendientes necesarias para resolver la reclamación.</p> <p>Se informará según la tabla 5 del anexo 3.</p> <p>En caso de reclamaciones cerradas se dejará vacío.</p>	S	X(2)	AGENTE
tiempoResolucion	<p>Número de días hábiles transcurridos desde la fecha de apertura de la reclamación hasta la fecha de resolución de la misma.</p> <p>Deberá coincidir con la suma de los tiempos indicados en "TiempoComercializador", "TiempoDistribuidor", "TiempoCliente" y "TiempoOtros". Si la reclamación no está cerrada se dejará vacío</p>	S	D(5.1)	

tiempoComercializador	Número de días hábiles que efectivamente emplea el comercializador para resolver la reclamación o para completar las solicitudes de información adicional que otro agente le pueda requerir en la resolución de una reclamación, incluido el caso en el que el comercializador es el reclamante	S	D(5.1)	
tiempoDistribuidor	Número de días hábiles que efectivamente emplea el distribuidor para resolver la reclamación o para completar las solicitudes de información adicional que otro agente le pueda requerir en la resolución de una reclamación.	S	D(5.1)	
tiempoCliente	Número de días hábiles que efectivamente emplea el cliente para responder a las solicitudes de aportación de información adicional y/o de realización de alguna gestión para la resolución de una reclamación.	S	D(5.1)	
tiempoOtros	Número de días hábiles que emplean otros agentes diferentes al distribuidor, al comercializador y al cliente para responder a las solicitudes del destinatario de la reclamación sobre la aportación de información adicional o de realización de alguna gestión para la resolución de una reclamación.	S	D(5.1)	

Observaciones al presente formato

Las observaciones al presente formato podrán realizarse en la dirección de correo [gestion.sedelectronica@cnmc.es](mailto:gestion.sedeelectronica@cnmc.es)