

ADAPTACIÓN DE LA CIRCULAR 2/2016 A LAS MODIFICACIONES DE LOS FICHEROS DE RECLAMACIONES Y OTRAS CONSIDERACIONES

Debido a las modificaciones que se han ido realizando en los nuevos formatos de los ficheros de intercambio de información de Reclamaciones, resulta necesario contemplar dichas modificaciones en la Circular 2/2016 de la CNMC, sobre petición de información sobre reclamaciones de consumidores de energía eléctrica y gas natural a los comercializadores y distribuidores. Por una parte, se posibilita la anulación de una reclamación, y, por otra, se añaden dos nuevos subtipos. Se recuerda que los cambios entran en vigor el 6/7/2020 en el sector gasista y el 7/9/2020 en el sector eléctrico.

Se hacen además otras dos consideraciones, relativas a las reclamaciones procedentes de Juntas Arbitrales de Consumo, y a los tiempos de resolución de reclamaciones durante el estado de alarma.

Los cambios quedan recogidos en la ficha del trámite de la sede electrónica de la CNMC (https://sede.cnmc.gob.es/sites/default/files/2018-07/Formatos%20Ficheros%20RECLAMAE_10072018.pdf)

1. Anulación de reclamaciones

Por una parte, de acuerdo con la Resolución del 18 de diciembre de 2019 de la SSR de la CNMC (versión 2.0), se permiten anulaciones de reclamaciones, siempre y cuando estas no hayan sido resueltas y solo será de aplicación para la ruta 3. Por ello, en la *Tabla 8: Resultado de la reclamación*, aparece un nuevo valor *04. Anulada*.

Tabla 8: Resultado de la reclamación

TABLA	CAMPO	FORMATO
8	Resultado de la reclamación	X(2)

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	COMENTARIOS
01	Procedente / Favorable	
02	Improcedente / Desfavorable	
03	No gestionable	
04	Anulada	

2. Nuevos subtipos

Adicionalmente, en los ficheros de reclamaciones se incluye dos nuevos subtipos: "071 – Retraso en el plazo de aceptación del desistimiento" y "074 – Retraso en plazo aceptación anulación", ambos dentro del tipo "03 – Contratación" que serán de aplicación solamente para la ruta 3 (comercializador-distribuidor). Estos subtipos se añaden a la Tabla 7: Subtipo de la reclamación:

Cabe recordar en este punto que con anterioridad se modificó el literal del subtipo 109, tal y como viene recogido en la sede electrónica de la CNMC (https://tramitesanonimos.cnmc.es/tabla/SUBTIPO_RECLAMACION_ELECTRICIDAD, https://tramitesanonimos.cnmc.es/tabla/SUBTIPO_RECLAMACION_GAS)

TABLA	CAMPO	FORMATO
7	Subtipo de Reclamación	X(2)

Tabla 7: Subtipo de la reclamación (subtipos del proceso R1 en vigor en la fecha de publicación de esta Circular)

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SECTOR APLICABLE	
...			
071	RETRASO EN PLAZO DE ACEPTACIÓN DESISTIMIENTO	ELEC	GAS
074	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN ANULACIÓN	ELEC	GAS
109	FACTURACIÓN DE OTROS SERVICIOS TRAS LA CANCELACIÓN DEL SUMINISTRO DISCONFORMIDAD CON LA FACTURACIÓN DE OTROS SERVICIOS DIFERENTES AL SUMINISTRO	ELEC	GAS

3. Reclamaciones procedentes de Juntas Arbitrales de Consumo

Se van a comenzar a recoger las reclamaciones registradas a través de **Juntas Arbitrales de Consumo**, de la misma manera que se recogen las reclamaciones de los Juzgados.

Para ello, se añade el código 11. Junta Arbitral de Consumo en la Tabla 5: Códigos de agentes

Tabla 5: Códigos de agentes

TABLA	CAMPO	FORMATO
5	Agente	X(2)

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	COMENTARIOS
11	Junta Arbitral de Consumo	

4. Cómputo de tiempos durante el estado de alarma

Por último, cabe señalar que, dado que ni el Real Decreto del estado de alarma ni en ninguna otra disposición adicional se ha contemplado la suspensión de plazos entre administrados, en el cómputo de tiempos deberá considerarse el número total de días, tal y como viene definido en la Circular 2/2016. Ello no quita para que, esta Comisión tenga en cuenta el carácter excepcional de la situación.