

# Reclamae - Reclamaciones de consumidores - Circular 2 /2016

## Formato del formulario de envío de información de la Circular 2/2016

### Introducción

Envío de información por los comercializadores y distribuidores sobre las reclamaciones de consumidores de energía eléctrica y gas natural, referente a la Circular 2/2016

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 las 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 Río, 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\_TNYYYY.csv

donde "AAAA-MM-DD" es la fecha en la que se ha generado el fichero, TN es el trimestre y YYYY el año, ambos seleccionados en el formulario correspondientes a las reclamaciones enviadas.

**Por ejemplo, si el fichero de reclamaciones correspondientes al trimestre 3 del 2017 y es generado el 03/02/2018. el fichero a enviar debe ser: 2018-02-03\_electricidad\_reclamaciones\_T32017.csv**

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-M 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\_TNYYYY.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. El valor debe ser igual al seleccionado en la solicitud	S	X(4)	COMERCIALIZADOR_REMITENTE_ELECTRICIDAD
distribuidorRemitente	Código alfanumérico de longitud 4 que identifica el agente distribuidor de electricidad que realiza el envío del fichero. Se informará según la tabla del anexo 2.3 de la circular 2/2016. Si el remitente es un comercializador, se dejará vacío. El valor debe ser igual al seleccionado en la solicitud	S	X(4)	DISTRIBUIDOR_REMITENTE_ELECTRICIDAD
sector	Código que indica si la reclamación pertenece a Gas ("G") o a Electricidad ("E"). En este fichero será "E".	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. Cuando la campo ruta tiene valor 3 - Comercializador-Distribuidor, el campo agenteReclamante sólo puede ser 06-Comercializador Cuando el campo ruta tiene valor 1 - Cliente-Comercializador o 2 - Cliente-Distribuidor, el campo agenteReclamante no puede ser 06-Comercializador	S	X(2)	AGENTE_RECLAMANTE
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. El valor debe ser 1 - Cliente-Comercializador, si el remitente es una Comercializadora El valor debe ser 2 - Cliente-Comercializador o 3-Comercializador-Distribuidor, si el remitente es una Distribuidora	S	9(1)	RUTA_RECLAMACION
codigoReclamacion	Código asignado por el destinatario de la reclamación	S	X(50)	

subtipoReclamacion	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. Los subtipos 015, 037, 047, 049, 071 y 074 sólo pueden informarse en la ruta 3 – Comercializador-Distribuidor	S	X(3)	SUBTIPO_RECLAMACION_ELECTRICIDAD
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 El valor debe ser cero, si la reclamación no implica ningún CUPS ( campo cups sea SIN_CUPS)	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)	TARIFA_ATR
provincia	Código alfanumérico de dos caracteres que identifica la provincia donde se encuentra el punto de suministro al que hace referencia el campo CUPS. Se informará según la tabla 4 del anexo 3 que hace referencia al Código INE de provincia. En caso de reclamaciones que no impliquen CUPS y no se disponga de esta información, se dejará vacío.	S	X(2)	PROVINCIAS
codigoComercializador	Código alfanumérico de longitud 4 que identifica el agente comercializador de electricidad implicado en la reclamación. Se informará según la tabla 1 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 comercializador realizando el suministro (por ejemplo, altas de suministros) o bien se trata de un consumidor directo, se dejará vacío.	S	X(4)	COMERCIALIZADOR_ELECTRICIDAD
codigoDistribuidor	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 En caso de reclamaciones que no impliquen CUPS y no se disponga de esta información, se dejará vacío	S	X(4)	DISTRIBUIDOR_ELECTRICIDAD
necesarioDistribuidor	Código alfanumérico de un carácter que informa de si se necesita al distribuidor para la gestión de la reclamación. 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 con "1".	S	9(1)	
canal	Código alfanumérico de dos caracteres que identifica el canal por el que el destinatario de la reclamación ha recibido la misma. Se informará según la tabla 6 del anexo 3 de la Circular 2/2016. El valor no puede ser 05 - Fichero intercambio agentes, si la ruta es 1 o 2	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). El valor del campo deberá ser 0 (reclamación abierta), si el campo agenteAccionPendiente no es nulo. El valor del campo deberá ser 1 (reclamación cerrada), si el campo agenteAccionPendiente es nulo	S	9(1)	
resultado	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), reclamación abierta, se dejará vacío. Si la reclamación está cerrada, el valor del resultado no puede ser nulo Se informará según la tabla 8 del anexo 3 de la Circular 2/2016.	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. Si la reclamación no ha sido cerrada, el campo no puede ser nulo	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.  Si la reclamación está cerrada, deberá coincidir con la suma de los tiempos indicados en "TiempoComercializador", "TiempoDistribuidor", "TiempoCliente" y "TiempoOtros". Este campo no puede superar el valor de 160 días  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.  El valor no puede superar los 160 días.	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.  El valor no puede superar los 160 días.	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.  El valor no puede superar los 160 días.	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.  El valor no puede superar los 160 días.	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\_TNYYYY.csv

donde "AAAA-MM-DD" es la fecha en la que se ha generado el fichero, TN es el trimestre y YYYY el año, ambos seleccionados en el formulario correspondientes a las reclamaciones enviadas.

**Por ejemplo, si el fichero de reclamaciones correspondientes al trimestre 3 del 2017 y es generado el 03/02/2018. el fichero a enviar debe ser: 2018-02-03\_gas\_reclamaciones\_T32017.csv**

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\_TNYYYY.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. El valor debe ser igual al seleccionado en la solicitud	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. El valor debe ser igual al seleccionado en la solicitud	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. Cuando la campo ruta tiene valor 3 - Comercializador-Distribuidor, el campo agenteReclamante sólo puede ser 06-Comercializador. Cuando el campo ruta tiene valor 1 - Cliente-Comercializador o 2 – Cliente-Distribuidor, el campo agenteReclamante no puede ser 06-Comercializador.	S	X(2)	AGENTE_RECLAMANTE
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. El valor debe ser 1 - Cliente-Comercializador, si el remitente es una Comercializadora El valor debe ser 2 - Cliente-Comercializador o 3-Comercializador-Distribuidor, si el remitente es una Distribuidora	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. Los subtipos 015, 037, 047, 049, 071 y 074 sólo pueden informarse en la ruta 3 – Comercializador-Distribuidor	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. El valor debe ser cero, si la reclamación no implica ningún CUPS ( campo cups sea SIN_CUPS)	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 el documento publicado en la sede <a href="#">Actualización de la tabla de peajes de electricidad y gas.pdf</a> 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(4)	PEAJE_GAS
provincia	Código alfanumérico de dos caracteres que identifica la provincia donde se encuentra el punto de suministro al que hace referencia el campo CUPS. Se informará según la tabla 4 del anexo 3 que hace referencia al Código INE de provincia. En caso de reclamaciones que no impliquen CUPS y no se disponga de esta información, se dejará vacío.	S	X(2)	PROVINCIAS
codigoComercializador	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. 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.	S	X(4)	COMERCIALIZADOR_GAS

codigoDistribuidor	Código alfanumérico de longitud 4 que identifica el agente distribuidor o transportista de gas natural implicada en la reclamación.  Se informará según la tabla 2 del anexo 3 de la circular 2/2016.  En caso de reclamaciones que no impliquen CUPS y no se disponga de esta información, se dejará vacío	S	X(4)	DISTRIBUIDOR_TRANSPORTISTA_GAS
necesarioDistribuidor	Código alfanumérico de un carácter que informa de si se necesita al distribuidor para la gestión de la reclamación.  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".	S	9(1)	
canal	Código alfanumérico de dos caracteres que identifica el canal por el que el destinatario de la reclamación ha recibido la misma.  Se informará según la tabla 6 del anexo 3 de la Circular 2/2016.  El valor no puede ser 05 - Fichero intercambio agentes, si la ruta es 1 o 2	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).  El valor del campo deberá ser 0 (reclamación abierta), si el campo agenteAccionPendiente no es nulo.  El valor del campo deberá ser 1 (reclamación cerrada), si el campo agenteAccionPendiente es nulo	S	9(1)	
resultado	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), reclamación abierta, se dejará vacío.  Si la reclamación está cerrada, el valor del resultado no puede ser nulo  Se informará según la tabla 8 del anexo 3 de la Circular 2/2016.	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.  Si la reclamación no ha sido cerrada, el campo no puede ser nulo	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".  Este campo no puede superar el valor de 160 días  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.  El valor no puede superar los 160 días.	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.  El valor no puede superar los 160 días.	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.  El valor no puede superar los 160 días.	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.  El valor no puede superar los 160 días.	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)