

## III. OTRAS DISPOSICIONES

### COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA

**7979** *Circular 2/2016, de 28 de julio, de la Comisión Nacional de Mercados y la Competencia, sobre petición de información sobre reclamaciones de consumidores de energía eléctrica y gas natural a los comercializadores y distribuidores.*

El artículo 1 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, crea la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia como un organismo público que tiene por objeto garantizar, preservar y promover el correcto funcionamiento, la transparencia y la existencia de competencia efectiva en todos los mercados y sectores productivos, en beneficio de los consumidores y usuarios. A estos efectos, según el artículo 7 de esta Ley 3/2013, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia supervisará y controlará el correcto funcionamiento de los sectores de electricidad y gas natural.

Conforme al artículo 30.2 de la mencionada Ley 3/2013, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia podrá efectuar requerimientos de información periódica, dirigidos a la generalidad de los sujetos afectados, que adoptarán la forma de circulares informativas; debiendo especificar la función para cuyo desarrollo es precisa tal información y el uso que se hará de la misma.

Entre las funciones específicas que el artículo 7 de la Ley 3/2013 atribuye a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en relación con los sectores de electricidad y gas natural figuran, en los apartados 13 y 15, 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.

En este marco, la presente Circular pretende recabar información sobre las reclamaciones de los consumidores de energía eléctrica y gas natural.

La información solicitada, que se determina en el apartado sexto de la presente Circular, es necesaria para que esta Comisión disponga de información detallada sobre las reclamaciones que presentan los consumidores y, en particular, de la tipología de las mismas (en especial, la materia a la que se refieren) y del 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.

Asimismo, la información que se recabe conforme a la presente Circular coadyuvará al ejercicio de la función que se atribuye a la CNMC por el artículo 43.6 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, que establece que supervisará la efectividad y la aplicación de las medidas de protección de los consumidores, pudiendo dictar resoluciones jurídicamente vinculantes tendentes al cumplimiento de las mismas.

Los sujetos obligados a remitir la información de esta Circular 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 esta Circular.

Adicionalmente, en la Circular se determina la periodicidad en la remisión de la información y los medios de presentación de la misma, así como otros aspectos complementarios, necesarios para cumplir con su objeto.

Por todo lo descrito anteriormente, el Pleno del Consejo de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, al amparo de la facultad atribuida expresamente a esta

Comisión de poder dictar circulares informativas, conforme al artículo 30 de la Ley 3/2013, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, y previo trámite de audiencia a través de los Consejos Consultivos de Electricidad y de Hidrocarburos, ha acordado aprobar la presente Circular en su sesión del día 28 de julio de 2016.

*Primero. Objeto de la Circular.*

El objeto de la presente Circular es el de fijar las obligaciones de remisión de información a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, por parte de los comercializadores y distribuidores de energía eléctrica y de gas natural, en relación a las reclamaciones que reciben de los consumidores y, en su caso, de otros sujetos, cuando éstos actúan por cuenta de los mismos.

Adicionalmente, se remitirán a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia las reclamaciones que los comercializadores presenten a los distribuidores con el fin de detectar incidencias operativas en relación al suministro al consumidor.

*Segundo. Ámbito de aplicación.*

1. Los sujetos obligados a remitir la información indicada en el apartado sexto son:

– Los sujetos que realicen actividades de comercialización de energía eléctrica a consumidores, conforme a lo establecido en el artículo 6.1 f) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, y en el artículo 70 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre.

– Los sujetos que realicen actividades de distribución de energía eléctrica, conforme a lo establecido en artículo, 6.1 e) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, y en el artículo 36 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre.

– Los sujetos que realicen actividades de comercialización de gas natural, conforme a lo establecido en el artículo 58.d) de la Ley 34/1998 y en el artículo 13 del Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre.

– Los sujetos que realicen actividades de distribución de gas natural, conforme a lo establecido en el artículo 58.c) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, y en el artículo 7 del Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre.

2. No obstante lo anterior, se considera adecuado limitar la solicitud de información a los sujetos que superan unos determinados umbrales de actividad, atendiendo a su representatividad en el mercado a nivel nacional o regional, cuya relación se indica en el anexo 2, junto con los criterios para su determinación. La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia mantendrá actualizada las tablas pertinentes del anexo 2 con el fin de identificar los sujetos efectivamente obligados al envío de la información.

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia podrá modificar, mediante Resolución del Consejo, los criterios para la elaboración de la relación de agentes obligados a remitir la información.

3. Cada uno de los sujetos indicados en el anexo 2 designará un interlocutor único responsable a efectos de envío de la información solicitada mediante la presente Circular, para lo cual procederá a comunicarlo mediante escrito dirigido a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia indicando como referencia «Interlocutor Circular CNMC 2/2016», en el plazo de 30 días hábiles contados a partir de la entrada en vigor de la presente Circular de petición de información. En el citado escrito se incluirá: nombre y apellidos, puesto o cargo, número de teléfono y correo electrónico de contacto y dirección postal del interlocutor designado por la empresa declarante. Cualquier cambio que afecte a la designación del interlocutor responsable, así como a sus datos de referencia, se comunicará inmediatamente mediante escrito dirigido a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, indicando como referencia «Cambio de datos Interlocutor Circular CNMC 2/2016».

Tercero. *Definiciones.*

A los efectos de la presente Circular, serán de aplicación las siguientes definiciones:

a) «Reclamación». Una reclamación es una comunicación que un agente, el «cliente», 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. A los efectos de cumplir las obligaciones de información previstas en esta Circular, cada reclamación deberá clasificarse conforme a uno de los tipos desarrollados en el anexo 3. En caso de que la reclamación se ajuste a varios subtipos, se elegirá el más relevante.

También se considerará una «reclamación» la comunicación que un comercializador dirija 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.

b) «Cliente». A los efectos de esta Circular, 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 diferente al comercializador que sin ser usuario efectivo de la energía, presente un conflicto o desacuerdo ante la distribuidora.

Adicionalmente, también se considerará «cliente» cualquier agente que actúe en nombre del consumidor con ocasión de formular una reclamación, así como las Administraciones Públicas que hagan llegar las reclamaciones a los comercializadores o distribuidores, o quienes, formulando una reclamación, actúen en representación de los derechos de los consumidores.

c) «Reclamante». El reclamante será el agente que plantea la reclamación, que podrá ser tanto el cliente como el comercializador.

d) «Fecha de apertura de la reclamación». Una reclamación se considerará abierta desde el momento en que el destinatario de la reclamación la reciba y le asigne el código de identificación.

e) «Estado de la reclamación». Indicará si la reclamación está pendiente de resolver o cerrada.

f) «Reclamación cerrada». A los efectos de esta circular, se considera que una reclamación está cerrada si ha sido resuelta (favorable o desfavorablemente) o bien si hubiesen transcurrido, sin contestación, tres meses desde el requerimiento de remisión de información adicional efectuado al reclamante para poder resolver su reclamación (reclamación no gestionable).

g) «Fecha de cierre de la reclamación». Se considerará la fecha en la que el destinatario de la reclamación realice el envío de la comunicación al reclamante con la información sobre el resultado de la reclamación.

h) «Resultado de la reclamación». Una reclamación se considerará resuelta cuando el destinatario de la reclamación justifique y comunique al reclamante el resultado de la misma.

Las reclamaciones cerradas se clasificarán según la resolución de las mismas en los siguientes tipos:

- Resolución favorable. Se acepta la procedencia de la reclamación, y se adoptan las medidas correctoras que sean precisas en cada caso para su corrección. En caso de que existan varias solicitudes en la misma reclamación, el resultado de esta se considerará favorable si al menos una de las solicitudes del reclamante ha sido satisfecha.

- Resolución desfavorable. Se desestima la reclamación, incluyendo la explicación de los motivos de dicha desestimación.

- Reclamación no gestionable. La reclamación no se ha podido gestionar por falta de información o imposibilidad de realización de una acción que requiere la colaboración del destinatario (por ejemplo, por imposibilidad de acceso al domicilio).

En el caso de que el sujeto afectado deba ser resarcido económicamente, la reclamación no se considerará resuelta hasta que no se haya determinado y comunicado al reclamante el montante de la deuda reconocida.

i) «Tiempo de resolución de la reclamación». Días hábiles que transcurren entre la fecha de apertura y la fecha de cierre de una reclamación. Deberá coincidir con la suma de los tiempos definidos en j), k), l) y m) siempre y cuando la reclamación esté cerrada.

j) «Tiempo de resolución del comercializador». Días hábiles que 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.

k) «Tiempo de resolución del distribuidor». Días hábiles que emplea el distribuidor para resolver una reclamación o para completar las solicitudes de información adicional que otro agente le pueda requerir en la resolución de una reclamación.

l) «Tiempo de resolución del cliente». Días hábiles que emplea el 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.

m) «Tiempo de resolución de otros». 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.

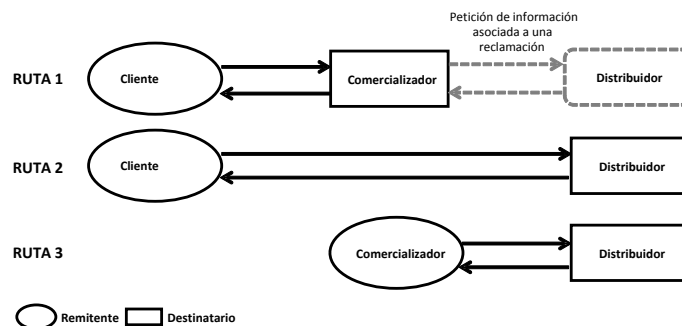
#### Cuarto. *Rutas.*

A los efectos de la presente Circular, se identifican 3 rutas o vías que puede seguir una reclamación desde su origen hasta su resolución y cierre.

– Ruta 1: «Cliente-Comercializador». En esta ruta, el reclamante es el cliente que plantea una reclamación al comercializador y éste la resuelve contestando al consumidor, independientemente de que pueda necesitar información o una gestión adicional del distribuidor u otro agente.

– Ruta 2: «Cliente-Distribuidor». El cliente envía una reclamación al distribuidor y éste la resuelve contestándole, independientemente de que pueda necesitar información o una gestión adicional de otro agente.

– Ruta 3: «Comercializador-Distribuidor». En esta ruta se recogen las reclamaciones internas originadas por el comercializador y que éste envía al distribuidor para su tramitación, sin que el cliente haya originado dicho proceso.



A los efectos de esta Circular, una reclamación habrá de ser abierta y resuelta (cerrada) por el agente destinatario de la reclamación. A estos efectos, el agente destinatario en la ruta 1 es el comercializador, y en las rutas 2 y 3, lo es el distribuidor.

*Quinto. Código de identificación de la reclamación.*

A los efectos de esta Circular, las reclamaciones deberán incluir un número que permita su identificación unívoca y que deberá asignar el destinatario de la reclamación (el comercializador en la ruta 1 y el distribuidor en la ruta 2 y 3) y que deberá proporcionar al reclamante.

Este código será el que deberán utilizar los sujetos a los que hace referencia el apartado segundo de esta Circular, para identificar cada una de las reclamaciones en la información remitida a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en el ámbito de esta Circular. En particular, éste será el código que se incluirá en el formulario del anexo 1 para aportar la información de cada reclamación.

*Sexto. Información que se solicita.*

Los sujetos obligados deberán remitir la información que a continuación se detalla con la periodicidad establecida en el apartado octavo de la presente Circular:

– Los comercializadores de gas natural y electricidad a los que hace referencia el apartado segundo de esta Circular deberán remitir la información sobre las reclamaciones que se hayan abierto en el trimestre «T», y que siguen la ruta 1 con el desglose establecido en el formulario del anexo 1.

– Los distribuidores de gas natural y electricidad a los que hace referencia el apartado segundo de esta Circular deberán remitir la información sobre las reclamaciones que se hayan abierto en el trimestre «T», y que siguen la ruta 2 o la ruta 3 con el desglose establecido en el formulario del anexo 1.

Se deberá remitir la información relativa a las reclamaciones abiertas en el trimestre «T», según el formulario definido en el anexo 1. No se incluirán en estos envíos las reclamaciones que no hayan sido abiertas en el trimestre «T» aunque hayan sido resueltas en ese trimestre.

Los envíos deberán acompañarse de una comunicación sobre la veracidad de la información enviada, firmada por el representante legal conforme al modelo del anexo 4.

Por Resolución de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, se podrán variar los formatos de la información a remitir para adecuarlos a las circunstancias y casuística de las reclamaciones, o las recomendaciones de organismos europeos.

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia mantendrá actualizada en su web el contenido de la información de las tablas de los anexos.

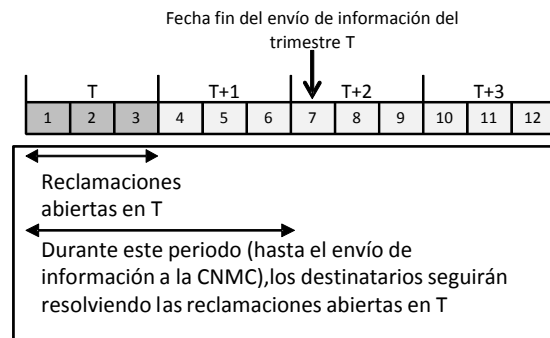
*Séptimo. Requerimientos de información.*

En todo caso, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia podrá recabar de los sujetos referidos en el apartado segundo cualquier otra información adicional a la prevista en el apartado sexto, que tengan por objeto aclarar el alcance o contenido de las informaciones remitidas.

Asimismo, y sin perjuicio de lo señalado en el párrafo precedente, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia podrá contrastar la información que reciba en cumplimiento de esta Circular por parte de los sujetos obligados con la información que, en virtud del principio de cooperación entre Administraciones Públicas, le conste o recabe, proveniente de las entidades y organismos públicos con competencias en materia de resolución de este tipo de reclamaciones.

Octavo. *Periodicidad de remisión de la información.*

Los sujetos indicados en el apartado segundo deberán remitir la información que se solicita, en el apartado sexto, con carácter trimestral. Toda la información requerida en la presente Circular será enviada durante la primera quincena del cuarto mes siguiente a la finalización del trimestre (T) cuya información se recoge.



Noveno. *Medios de presentación.*

Las comunicaciones de los sujetos obligados a remitir información con la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia deberán realizarse exclusivamente por medios electrónicos a través de la Sede Electrónica de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

Todo tipo de comunicaciones que se presenten ante el citado Registro de la Sede Electrónica deberán estar firmadas electrónicamente, conforme a las previsiones sobre identificación y autenticación en el acceso electrónico de los ciudadanos a la Administración General del Estado y sus organismos públicos vinculados o dependientes, contenidas en la Orden PRE/878/2010, de 5 de abril, y el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

El Registro electrónico emitirá automáticamente un resguardo acreditativo de la presentación de la solicitud o comunicación que podrá ser archivado o impreso por el interesado.

Décimo. *Incumplimiento de la obligación de información.*

Previa la instrucción del correspondiente procedimiento sancionador, el incumplimiento de la obligación de facilitar a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia la información solicitada mediante la presente Circular, así como el cumplimiento defectuoso de dicha obligación, podrá ser sancionado como infracción grave o muy grave, según el caso, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 65.6, 65.7, 64.9 y 64.10 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, o de conformidad con lo dispuesto en los artículos 110.f y 109.1.j de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, según corresponda.

Undécimo. *Inspecciones.*

Los sujetos obligados a remitir la información solicitada mediante la presente Circular, serán responsables de la veracidad de la información enviada a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

Sin perjuicio de lo establecido en el apartado sexto de la presente Circular respecto a la obligación de presentar una comunicación, la Comisión Nacional de los Mercados y la



Competencia podrá realizar las inspecciones y verificaciones que considere necesarias con el fin de confirmar la veracidad de la información que, en cumplimiento de la presente Circular, le sea aportada.

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia podrá solicitar información adicional a la prevista en esta Circular y relacionada con los intercambios de información entre el comercializador y el distribuidor con el fin de comprobar la veracidad de la información.

#### Duodécimo. *Confidencialidad.*

Los datos e informaciones obtenidos por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en aplicación de la presente Circular, que tengan carácter confidencial por tratarse de materias protegidas por el secreto comercial o industrial, sólo podrán ser cedidos a organismos, autoridades o tribunales en los términos establecidos en el artículo 28.2 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y Competencia. El personal de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia que tenga conocimiento de los indicados datos e informaciones, estará obligado a guardar sigilo respecto a los mismos.

Las entidades que deban remitir datos e informaciones en cumplimiento de esta Circular podrán indicar qué parte de los mismos consideran de trascendencia comercial o industrial, cuya difusión podría perjudicarles, y para la que reivindican la confidencialidad previa la oportuna justificación.

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia decidirá, de forma motivada, sobre la información recibida que, según la legislación vigente, esté exceptuada del secreto comercial o industrial y sobre la amparada por la confidencialidad.

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia podrá difundir la información que tenga carácter confidencial de forma agregada y a efectos estadísticos, de manera que no resulte posible la identificación de los sujetos a quienes se refiere la indicada información. No se considerará información confidencial los indicadores que se establezcan sobre los tiempos medios de resolución de las reclamaciones desglosados por agente comercializador y distribuidor, así como el número, tipo y resultado de las reclamaciones tramitadas por cada agente.

#### Disposición adicional única. *Primer envío de información.*

El primer envío de información a realizar en cumplimiento de la presente Circular se referirá a las reclamaciones abiertas desde el día 1 de octubre de 2016, habiéndose de presentar conforme al plazo que resulta del apartado octavo.

#### Disposición final única. *Entrada en vigor.*

Lo establecido en esta Circular entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 28 de julio de 2016.– El Presidente de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, José María Marín Quemada.

## ANEXO 1

### Formulario de envío de información a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia

*Formulario que recoge las reclamaciones para un trimestre determinado*

A continuación se incluye los campos que deberá incluir este formulario:

Sector: Se indicará si la reclamación pertenece a Gas («G») o a Electricidad («E»).

**Reclamante:** Código alfanumérico de dos caracteres de longitud que identifica al agente que origina la reclamación. Se informará según la tabla 5 del anexo 3. En el caso de que se detectara la necesidad de inclusión de un nuevo agente originario de la reclamación, el interlocutor de la Circular solicitará a la CNMC un nuevo valor a incluir en la tabla a través de los medios que se establezcan.

**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.

**Código Reclamación:** Código asignado por el destinatario de la reclamación.

**Subtipo:** Código alfanumérico de tres caracteres que describe el subtipo de reclamación. Se informará según la tabla 7 del anexo 3. 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.

**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

**Total CUPS:** Número total de puntos de suministro afectados en la reclamación.

**Código Tarifa Peaje:** Código que identifica la tarifa de acceso eléctrica o el peaje gasista. Este código se informará según la tabla 3 del anexo 3 y corresponderá con la tarifa de acceso del punto de suministro informado en el campo CUPS.

**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.

**Código Comercializador:** Código alfanumérico de longitud 4 que identifica el agente comercializador de electricidad o de gas natural y se informará según la tabla 1 del anexo 3.

**Código Distribuidor:** Código alfanumérico de longitud 4 que identifica el agente distribuidor. Se informará según la tabla 2 del anexo 3.

**Es Necesario Distribuidor:** 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».

**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. En el caso de que se detectara la necesidad de inclusión de un nuevo canal, el interlocutor de la Circular solicitará a la CNMC un nuevo valor a incluir en la tabla a través de los medios que se establezcan.

**Fecha Reclamación:** Fecha de apertura de la reclamación, comprendida en el trimestre T.

**Indicador Estado:** 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).

**Resultado Reclamación:** 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. Se informará según la tabla 8 del anexo 3.

**Acción Pendiente:** 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.

**Tiempo Resolución:** 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 «Tiempo Comercializador», «Tiempo Distribuidor», «Tiempo Cliente» y «Tiempo Otros». Si la reclamación no está cerrada se dejará vacío.

**Tiempo Comercializador:** 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.



Tiempo Distribuidor: 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.

Tiempo Cliente: 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.

Tiempo Otros: 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.

## ANEXO 2

### SUJETOS OBLIGADOS

#### Anexo 2.1 Comercializadores eléctricos obligados a remitir información

Deberán remitir la información indicada en esta Circular los comercializadores de electricidad que a 31 de diciembre del año anterior al envío de la información, cumplan alguno de los siguientes criterios:

- Sean comercializadores de referencia,
- Ostenten una cuota del total de los puntos de suministro en mercado libre mayor al 0,15%,
- Hayan incrementado su base de clientes en mercado libre en más de un 100 % durante el último año, y adicionalmente cuenten con más de 3.000 clientes,
- Ostenten una cuota del total de la energía comercializada en mercado libre mayor al 1%.

De acuerdo con los criterios anteriores y a la vista de la información disponible en esta Comisión, los comercializadores eléctricos obligados a la remisión de información relativa al año 2016, prevista en esta Circular, serán los que se indican a continuación. La Comisión publicará en su web los sujetos obligados en los años posteriores, de acuerdo con lo dispuesto en el apartado segundo.2 de esta circular.

#### *Comercializadores eléctricos obligados a la remisión de información de las reclamaciones con fecha de apertura en el año 2016*

Código	Descripción
0522	ACCIONA GREEN ENERGY.
0849	ALCANZIA ENERGIA, S.L.
0725	AUDAX ENERGÍA, S.A.
0410	AXPO IBERIA, S.L.
0972	CHC COMERCIALIZADOR DE REFERENCIA, S.L.U.
0631	CIDE HCENERGIA.
0756	CLIDOM ENERGY, S.L.
0096	COMERCIALIZADORA ELECTRICA DE CADIZ, S.A.
0399	EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.
0642	EDP COMERCIALIZADORA DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.
0086	EDP ENERGÍA, S.A.U.
0610	EMPRESA DE ALUMBRADO ELECTRICO DE CEUTA, S.A.
0958	EMPRESA DE ALUMBRADO ELECTRICO DE CEUTA COM. DE REFERENCIA, S.A.U.
0636	ENDESA ENERGIA XXI, S.L.
0091	ENDESA ENERGIA, S.A.
0417	ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.

Código	Descripción
0669	ESTABANELL Y PAHISA ENERGÍA, S.A.
0101	FACTOR ENERGIA, S.A.
0750	FENIE ENERGÍA, S.A.
0604	FORTIA ENERGÍA, S.L.
0099	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.
0389	GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.
0688	GAS NATURAL SUR SDG, S.A.
0679	GASELEC DIVERSIFICACION, S.L.
0097	GDF SUEZ ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.
0927	IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.
0638	IBERDROLA COMERCIALIZACION DE ULTIMO RECURSO, S.A.U.
0866	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGIA, S.A.U.
0409	NEXUS ENERGIA, S.A.
0936	TERAMELCOR, S.L.
0817	UNIELECTRICA ENERGIA, S.L.
0644	VIESGO COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.L.
0499	VIESGO ENERGIA, S.L.
0836	WATIUM, S.L.

Fuente: Circular 1/2005 de la CNMC.

#### Anexo 2.2 Comercializadores de gas natural obligados a remitir información

Deberán remitir la información indicada en esta Circular además de los comercializadores de último recurso, los comercializadores de gas natural que suministren a más de 1.000 clientes finales en el mercado español a 31 de diciembre del año anterior al envío de la información.

De acuerdo con los criterios anteriores y a la vista de la información disponible en esta Comisión, los comercializadores de gas natural obligados a la remisión de información relativa al año 2016, prevista en esta Circular, serán los que se indican a continuación. La Comisión publicará en su web los sujetos obligados en los años posteriores, de acuerdo con lo dispuesto en el apartado segundo dos de esta circular.

#### *Comercializadores de gas natural obligados a la remisión de información de las reclamaciones con fecha de apertura en el cuarto trimestre de 2016*

Código	Descripción
0537	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.
0503	AUDAX ENERGÍA S.L.U.
0002	EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.
0060	EDP COMERCIALIZADORA DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.
0059	ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.
0007	ENDESA ENERGÍA, S.A.
0048	GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.
0001	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.
0052	GAS NATURAL S.U.R. SDG, S.A.
0033	GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.
0527	FENIE ENERGÍA, S.A.
0529	IBERDOLA CLIENTES, S.A.U.
0054	IBERDROLA COMERCIALIZACIÓN DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.U.
0040	INVESTIGACIÓN, CRIOGENIA Y GAS, S.A.
0075	ORUS ENERGÍA S.L.

Código	Descripción
0061	SERVIGAS S. XXI, S.A.
0010	UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A.
0044	VIESGO ENERGIA S.L.

Fuente: Circular 5/2008 de la CNMC.

### Anexo 2.3 Distribuidores de electricidad obligados a remitir información

Deberán remitir la información indicada en esta Circular distribuidores con más de 10.000 clientes.

De acuerdo con los criterios anteriores y a la vista de la información disponible en esta Comisión, los distribuidores de electricidad obligados a la remisión de información relativa al año 2016, prevista en esta Circular, serán los que se indican a continuación. La Comisión publicará en su web los sujetos obligados en los años posteriores, de acuerdo con lo dispuesto en el apartado segundo dos de esta circular.

#### *Distribuidores de electricidad obligados a la remisión de información de las reclamaciones con fecha de apertura en el cuarto trimestre de 2016*

Código	Descripción
112	AGRI-ENERGIA ELECTRICA, SA.
118	ANSELMO LEON DISTRIBUCION, S.L.
33	BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.
122	BASSOLS ENERGIA S.A.
130	CENTRAL ELECTRICA SESTELO Y CIA, S.A.
133	COMPAÑÍA DE ELECTRICIDAD DEL CONDADO, S.A.
134	COMPAÑÍA MELILLENSE DE GAS Y ELECTRICIDAD, S.A.
166	DISTRIBUIDORA ELECTRICA BERMEJALES, S.L.
73	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA CREVILLANT, S.L.U.
401	DISTRIBUIDORA ELECTRICA DEL PUERTO DE LA CRUZ, S.A.
172	ELECTRA ADURIZ SA.
173	ELECTRA ALTO MIÑO, S.A.
177	ELECTRA CALDENSE, S.A.
180	ELECTRA CONILENSE, S.L.U.
189	ELECTRA DEL MAESTRAZGO, S.A.
232	ELECTRICA DEL EBRO, S.A.
103	ELECTRICA DEL OESTE DISTRIBUCION SLU.
102	ELECTRICAS PITARCH DISTRIBUCION SLU.
264	ELECTRICIDAD DE PUERTO REAL, S.A. (EPRESA).
275	EMPRESA DE ALUMBRADO ELECTRICO DE CEUTA DISTRIBUCION, S.A.U.
11	ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.
30	ENERGÍAS DE ARAGÓN I, S. L. UNIPERSONAL.
113	ESTABANELL Y PAHISA ENERGIA, S.A.
285	FELIX GONZALEZ, S.A.
26	HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.
321	HIJOS DE JACINTO GUILLEN DISTRIBUIDORA ELECTRICA, S.L.U.
21	IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.
405	INPECUARIAS POZOBLANCO, S.L.
339	MEDINA GARVEY ELECTRICIDAD, S.L.U.
345	PRODUCTORA ELECTRICA URGELENSE, S.A. (PEUSA).
357	SOCIEDAD ELECTRICISTA DE TUY, S.A.
34	SUMINISTRADORA ELECTRICA DE CADIZ, S.A.

Código	Descripción
359	SUMINISTRO DE LUZ Y FUERZA S.L.
22	UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.
27	VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.

Fuente: Circular 1/2005 de la CNMC.

#### Anexo 2.4 Distribuidores de gas natural obligados a remitir información

Todos los distribuidores de gas natural estarán obligados a la remisión de información relativa al año 2016, prevista en esta Circular.

### ANEXO 3

#### TABLAS MAESTRAS

*Tabla 1: Código de Comercializador*

Tabla	Campo	Formato
1	Código de comercializador	X(4)

Los códigos a utilizar por los comercializadores de electricidad para la cumplimentación de este campo serán los códigos de «participante en el Sistema de Medidas para un Comercializador» de Red Eléctrica, S.A.

Los códigos a utilizar por los comercializadores de gas natural para la cumplimentación de este campo serán los códigos del Sistema de Información de Facturaciones y Consumos de gas (códigos SIFCO) de la CNMC.

*Tabla 2: Código de Distribuidor*

Tabla	Campo	Formato
2	Código de distribuidor	X(4)

Los códigos a utilizar por los distribuidores de electricidad para la cumplimentación de este campo serán los códigos de «participante en el Sistema de Medidas para un Comercializador» de Red Eléctrica, S.A.

Los códigos a utilizar por los distribuidores de gas natural para la cumplimentación de este campo serán los códigos del Sistema de Información de Facturaciones y Consumos de gas (códigos SIFCO) de la CNMC.

*Tabla 3: Código de tarifa de acceso/ peaje de gas*

Tabla	Campo	Formato
3	Tarifa ATR/ Peaje acceso	X(3)

Código	Descripción	Comentarios
001	2.0.A	Electricidad.
003	3.0A	Electricidad.
004	2.0DHA	Electricidad.
005	2.1.A	Electricidad.

Código	Descripción	Comentarios
006	2.1.DHA	Electricidad.
007	2.0 DHS	Electricidad.
008	2.1 DHS	Electricidad.
011	3.1A	Electricidad.
012	6.1A	Electricidad.
013	6.2	Electricidad.
014	6.3	Electricidad.
015	6.4	Electricidad.
017	6.1B	Electricidad.
G11	1.1	Gas.
G12	1.2	Gas.
G13	1.3	Gas.
G21	2.1	Gas.
G22	2.2	Gas.
G23	2.3	Gas.
G24	2.4	Gas.
G25	2.5	Gas.
G26	2.6	Gas.
G31	3.1	Gas.
G32	3.2	Gas.
G33	3.3	Gas.
G34	3.4	Gas.
G35	3.5	Gas.
GMP	Materia Prima	Gas.
GPS	Planta Satélite	Gas.

Tabla 4: Provincia

Tabla	Campo	Formato
4	Provincia – Código INE Provincia.	X(2)

Se utilizarán los códigos de Provincia publicados por el Instituto Nacional de Estadística (INE) y que se pueden encontrar en el siguiente link:

[http://www.ine.es/daco/daco42/codmun/cod\\_provincia.htm](http://www.ine.es/daco/daco42/codmun/cod_provincia.htm)

Tabla 5: Códigos de agentes

Tabla	Campo	Formato
5	Agente.	X(2)

Código	Descripción	Comentarios
01	Titular o usuario del suministro de gas o electricidad.	
02	Representante Legal.	
03	Aseguradora.	
04	Administraciones/Organismos públicos.	Adm. General del Estado, CCAA, Ayuntamientos, OMIC, CNMC, Cabildos, Diputaciones, etc.
06	Comercializador.	
07	Juzgados.	

Código	Descripción	Comentarios
08	Afectado no titular ni usuario del punto de suministro.	
09	Asociaciones de Consumidores.	
10	Distribuidor.	

Tabla 6: Canal

Tabla	Campo	Formato
6	Código del Canal por el que el remitente envía la reclamación.	X(2)

Código	Descripción
01	Teléfono.
02	Registro oficial.
03	Presencial.
04	Web.
05	Ficheros intercambio agentes.
06	Correo electrónico/ buzones agentes.

Tabla 7: Subtipo de la reclamación

Esta tabla está formada por los subtipos del proceso R1 en vigor y los propios de las reclamaciones de los consumidores.

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	
001	ATENCION INCORRECTA AL CONSUMIDOR.	ELEC	GAS
002	PRIVACIDAD DE LOS DATOS.	ELEC	GAS
003	INCIDENCIA EN EQUIPOS DE MEDIDA.	ELEC	GAS
004	DAÑOS ORIGINADOS EN EQUIPO DE MEDIDA.	ELEC	GAS
005	CONTADOR EN FACTURA NO CORRESPONDE CON INSTALADO.	ELEC	GAS
006	CONTRATOS ATR QUE NO SE FACTURAN.	ELEC	GAS
007	CONSUMIDOR (CUPS) NO PERTENECE A COMERCIALIZADORA O NO VIGENTE EN PERIODO DE FACTURA.	ELEC	GAS
008	DISCONFORMIDAD CON CONCEPTOS FACTURADOS POR EL DISTRIBUIDOR.	ELEC	GAS
009	DISCONFORMIDAD CON LECTURA FACTURADA.	ELEC	GAS
010	DISCONFORMIDAD EN FACTURA ANOMALÍA / FRAUDE.	ELEC	GAS
011	RECLAMACIÓN FACTURA PAGO DUPLICADO.	ELEC	GAS
012	REFACTURACION NO RECIBIDA.	ELEC	GAS
013	DISCONFORMIDAD CON CAMBIO DE COMERCIALIZADOR.	ELEC	GAS
014	REQUERIMIENTO DE FIANZA / DEPÓSITO DE GARANTÍA.	ELEC	GAS
015	RETRASO CORTE DE SUMINISTRO POR IMPAGO.	ELEC	GAS
018	CONEXIONES: DISCONFORMIDAD CON CRITERIOS ECONÓMICOS / COBROS.	ELEC	GAS



Código	Descripción	Sector aplicable	
		ELEC	GAS
019	CONEXIONES: DISCONFORMIDAD CON CRITERIOS TÉCNICOS / OBRA EJECUTADA.	ELEC	GAS
020	CALIDAD DE ONDA.	ELEC	
021	CORTES O AVERÍAS CON PETICIÓN DE INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS.	ELEC	GAS
022	CORTES O AVERÍAS SIN PETICIÓN DE INDEMNIZACIÓN.	ELEC	GAS
023	RETRASO EN PAGO INDEMNIZACION.	ELEC	GAS
024	DAÑOS A TERCEROS POR INSTALACIONES.	ELEC	GAS
025	IMPACTO AMBIENTAL INSTALACIONES.	ELEC	GAS
026	RECLAMACIONES SOBRE INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN.	ELEC	GAS
027	DISCONFORMIDAD INDEMNIZACIONES POR CALIDAD DE SUMINISTRO.	ELEC	GAS
028	EJECUCIÓN INDEBIDA DEL CORTE.	ELEC	GAS
029	RETRASO EN LA ATENCIÓN A LAS RECLAMACIONES.	ELEC	GAS
030	CONEXIONES: RETRASO PLAZO DE CONTESTACIÓN NUEVOS SUMINISTROS.	ELEC	GAS
031	CONEXIONES: RETRASO ALTA DE UN NUEVO SUMINISTRO.	ELEC	GAS
032	RETRASO REENGANCHE TRAS CORTE POR IMPAGO.	ELEC	GAS
033	DAÑOS PRODUCIDOS EN UNA INTERVENCIÓN DE URGENCIAS.		GAS
034	DISCONFORMIDAD CON CONCEPTOS DE CONTRATACIÓN ATR-PEAJE.	ELEC	GAS
035	CONEXIONES: DISCONFORMIDAD RECHAZO SOLICITUD ATR-PEAJE.	ELEC	GAS
037	FICHERO XML INCORRECTO.	ELEC	GAS
047	SOLICITUD RECALCULO CCH SIN MODIFICACION CIERRE ATR.	ELEC	
049	FALTA FICHERO MEDIDA.	ELEC	GAS
050	DESACUERDO FACTURACIÓN INSPECCIÓN PERIÓDICA.		GAS
051	CONDUCTA INADECUADA PERSONAL INSPECTOR.		GAS
052	DISCONFORMIDAD CON LA EJECUCIÓN DE LA INSPECCIÓN PERIÓDICA.		GAS
053	INCUMPLIMIENTO HORA INSPECCIÓN PERIODICA.		GAS
054	DAÑOS INSPECCIÓN PERIÓDICA.		GAS
055	DISCONFORMIDAD IMPORTE FACTURADO AUTOCONSUMO.	ELEC	
057	DISCONFORMIDAD CON EXPEDIENTE DE ANOMALIA Y FRAUDE.	ELEC	GAS
058	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN CAMBIO DE COMERCIALIZADOR.	ELEC	GAS
059	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN CAMBIO DE COMERCIALIZADOR.	ELEC	GAS
060	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN MODIFICACIÓN CONTRACTUAL.	ELEC	GAS
061	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN MODIFICACIÓN CONTRACTUAL.	ELEC	GAS
062	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN ALTA DE UN NUEVO SUMINISTRO.	ELEC	GAS
063	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN ALTA DE UN NUEVO SUMINISTRO.	ELEC	GAS
064	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN DE UNA BAJA DE UN SUMINISTRO.	ELEC	GAS
065	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN BAJA DE UN SUMINISTRO.	ELEC	GAS
068	RECLAMACIÓN POR APLICACIÓN DEL FACTOR DE CONVERSIÓN O EL PCS.		GAS

*Tabla 7 (continuación): Subtipo de la reclamación (subtipos propios de las reclamaciones de los consumidores)*

Código	Descripción	Sector aplicable	
100	INCIDENCIAS CONTRATACIÓN BONO SOCIAL.	ELEC	
101	DATOS BANCARIOS/FORMA DE PAGO ERRÓNEA.	ELEC	GAS
102	ERRORES EN COBROS/ ABONOS.	ELEC	GAS
103	DISCONFORMIDAD PRECIOS FACTURADOS O REPERCUTIDOS POR LA COMERCIALIZADORA.	ELEC	GAS
104	DISCONFORMIDAD FRACCIONAMIENTO O GASTOS ESPECIALES COBRADOS.	ELEC	GAS
105	DISCONFORMIDAD CON EL RECOBRO.	ELEC	GAS
106	DISCONFORMIDAD CON PENALIZACIÓN POR PRONTA RESOLUCIÓN.	ELEC	GAS
107	INSUFICIENTE INFORMACIÓN EN EL MOMENTO DE LA CONTRATACIÓN (Condiciones contractuales, derecho de desistimiento).	ELEC	GAS
108	RECLAMACION RESPECTO AL DERECHO DE DESISTIMIENTO.	ELEC	GAS
109	FACTURACIÓN DE OTROS SERVICIOS TRAS LA CANCELACIÓN DEL SUMINISTRO.	ELEC	GAS
110	FALTA DE CLARIDAD EN LAS FACTURAS.	ELEC	GAS
111	FALTA DE CLARIDAD EN LAS CONDICIONES CONTRACTUALES.	ELEC	GAS
112	DIFICULTAD EN LA CONTRATACIÓN DE LA TUR/PVPC CON EL CUR/COR.	ELEC	GAS
113	RECLAMACIONES POR PRACTICAS COMERCIALES INCORRECTAS.	ELEC	GAS
114	RETRASO EN FACTURACIÓN COMERCIALIZADOR.	ELEC	GAS

*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.	

#### ANEXO 4

**Modelo de comunicación sobre la información presentada por ..... a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en cumplimiento de la circular relativa a la petición de información sobre reclamaciones de consumidores de energía eléctrica y gas natural**

D. ...., con DNI ....., en nombre y representación de ....., en calidad de ....., con facultades de representación suficientes según acredita mediante [identificación del instrumento jurídico en el que consta la representación que ostenta], en relación con la información que se remite a la CNMC en virtud de lo previsto la Circular 2/2016, sobre

petición de información sobre reclamaciones de consumidores de energía eléctrica y gas natural, declaro:

- Que la información sobre reclamaciones de consumidores que ha sido remitida por el sujeto al que represento con respecto al trimestre ..... del año ..... responde fielmente a la realidad de las reclamaciones abiertas en dicho período temporal.
- Que tal información se corresponde con los datos sobre reclamaciones que obran en esta empresa.
- Que en la elaboración de dicha información se han cumplido los criterios establecidos en la Circular 2/2016, sobre petición de información sobre reclamaciones de consumidores de energía eléctrica y gas natural.

A continuación se resume la información sobre las reclamaciones abiertas en dicho periodo temporal, coincidentes con la información remitida.

En relación con las reclamaciones relativas a la electricidad:

N.º de reclamaciones abiertas: .....  
 N.º de reclamaciones resueltas: .....  
 Tiempo medio de la resolución de las reclamaciones (días): .....  
 N.º de reclamaciones sin resolver: .....

En relación con las reclamaciones relativas al gas natural:

N.º de reclamaciones abiertas: .....  
 N.º de reclamaciones resueltas: .....  
 Tiempo medio de la resolución de las reclamaciones (días): .....  
 N.º de reclamaciones sin resolver: .....

En ....., a ..... de ..... de .....

Firmado: Nombre y dos apellidos.

Cargo

## ANEXO 5

**Descripción de los tipos de reclamaciones y clasificación de los mismos de acuerdo con las Guías de Buenas Prácticas en la tramitación, información y clasificaciones de reclamaciones elaborada por el Grupo de Reguladores Europeos de la Energía**

CLASIFICACIÓN CEER EREGG, GGP on Customer Complaint Handling, Reporting and Classification E10-CEM-33-05, 10 June 2010)		CÓDIGO TABLA 7	TIPO	DESCRIPCIÓN
NIVEL 1	NIVEL 2			
ATENCION AL CONSUMIDOR	ATENCION AL CONSUMIDOR	001	ATENCION INCORRECTA AL CONSUMIDOR	Quejas sobre la atención del personal propio o contratista de la distribuidora /comercializadora/ incumplimiento cita
ATENCION AL CONSUMIDOR	ATENCION AL CONSUMIDOR	002	PRIVACIDAD DE LOS DATOS	Reclamaciones del cliente relativas a los derechos establecidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos
ATENCION AL CONSUMIDOR	INSPECCIÓN PERIÓDICA	051	CONDUCTA INADECUADA PERSONAL INSPECTOR	Cliente muestra disconformidad por la conducta del inspector en la visita de la inspección periódica. Falta de respeto, falta acreditación, presuntos delitos (robo, hurto...)
ATENCION AL CONSUMIDOR	INSPECCIÓN PERIÓDICA	053	INCUMPLIMIENTO HORA INSPECCIÓN PERIODICA	Incumplimiento, demora o vista no atendida de Inspección periódica de gas
ATENCION AL CONSUMIDOR	RECOBRO	105	DISCONFORMIDAD CON EL RECOBRO	Reclamación sobre conducta inadecuada de la comercializadora en la acción de recobro

CLASIFICACIÓN CEER ERREG, GGP on Customer Complaint Handling, Reporting and Classification E10-CEM-33-05, 10 June 2010)		CÓDIGO TABLA 7	TIPO	DESCRIPCIÓN
NIVEL 1	NIVEL 2			
ATENCIÓN AL CONSUMIDOR	RETRASOS EN TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES	029	RETRASO EN LA ATENCIÓN A LAS RECLAMACIONES	Reclamación por incumplimiento de los plazos legales establecidos reglamentariamente
CALIDAD DE SUMINISTRO	CALIDAD DE ONDA	020	CALIDAD DE ONDA	Reclamación por alteraciones en la calidad del suministro (tensiones, oscilaciones, microcortes, etc.).
CALIDAD DE SUMINISTRO	CORTES	022	CORTES O AVERÍAS SIN PETICIÓN DE INDEMNIZACIÓN	Reclamación por molestias causadas por averías técnicas y cortes programados en las redes de distribución.
CALIDAD DE SUMINISTRO	DISCONFORMIDAD INSPECCIÓN PERIÓDICA	052	DISCONFORMIDAD CON LA EJECUCIÓN DE LA INSPECCIÓN PERIÓDICA	Desacuerdo con la ejecución de la inspección periódica y/o el resultado de la misma.
CALIDAD DE SUMINISTRO	ESQUEMAS DE COMPENSACIONES	021	CORTES O AVERÍAS CON PETICIÓN DE INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS	Reclamación por daños producidos por averías técnicas y cortes programados en las redes de distribución.
CALIDAD DE SUMINISTRO	OTROS	025	IMPACTO AMBIENTAL INSTALACIONES	Reclamaciones por situaciones que conlleven un posible incumplimiento de la política, gestión, o actuaciones ambientales.
CALIDAD DE SUMINISTRO	OTROS	026	RECLAMACIONES SOBRE INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN	Reclamación que conlleve una intervención en la red de distribución (mal estado de cable, riesgo de instalaciones, etc.) pero que no suponga un peligro inminente para personas o bienes. Estos casos son avisos de incidencias y deben tratarse urgentemente a través del teléfono de averías del distribuidor.
CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	CAMBIO NO DESEADO	013	DISCONFORMIDAD CON CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	Reclamaciones por disconformidad con el cambio de comercializador activado.
CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	RETRASO	058	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	Reclamación por incumplimiento de plazos de aceptación establecidos legalmente para el cambio de comercializador
CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	RETRASO	059	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	Reclamación por incumplimiento de plazos de activación establecidos legalmente para el cambio de comercializador
CONEXIÓN A LA RED	FACTURACIÓN DE LA CONEXIÓN	018	CONEXIONES: DISCONFORMIDAD CON CRITERIOS ECONÓMICOS / COBROS	Disconformidad con el presupuesto o facturación de una solicitud de nuevos suministros.
CONEXIÓN A LA RED	FACTURACIÓN DE LA CONEXIÓN	019	CONEXIONES: DISCONFORMIDAD CON CRITERIOS TÉCNICOS / OBRA EJECUTADA	Disconformidad con los criterios y con la solución técnica indicados en el presupuesto y / o desperfectos y discrepancias en la realización de la acometida/CUI.
CONEXIÓN A LA RED	OBSTACULOS A LA CONEXIÓN	035	CONEXIONES: DISCONFORMIDAD RECHAZO SOLICITUD ATR-PEAJE	Reclamaciones por disconformidad con el motivo alegado por la distribuidora para rechazar la solicitud de ATR
CONEXIÓN A LA RED	RETRASO	062	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN DEL ALTA DE UN NUEVO SUMINISTRO	Reclamación por incumplimiento de plazos de aceptación establecidos legalmente para la alta de un nuevo suministro
CONEXIÓN A LA RED	RETRASO	063	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN ALTA DE UN NUEVO SUMINISTRO	Reclamación por incumplimiento de plazos de activación establecidos legalmente para la alta de un nuevo suministro
CONEXIÓN A LA RED	RETRASOS	030	CONEXIONES: RETRASO PLAZO DE CONTESTACIÓN NUEVOS SUMINISTROS	Reclamación por retraso en la contestación / presentación de presupuesto de una solicitud de nuevo suministro.
CONEXIÓN A LA RED	RETRASOS	031	CONEXIONES: RETRASO ALTA DE UN NUEVO SUMINISTRO	Reclamación por retraso en la ejecución de una solicitud de nuevos suministros que el cliente ya ha pagado
CONEXIONES A LA RED	SOLICITUDES DE BAJA	064	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN DE LA BAJA DE UN SUMINISTRO	Reclamación por incumplimiento de plazos de aceptación establecidos legalmente para la baja de un suministro
CONEXIONES A LA RED	SOLICITUDES DE BAJA	065	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN DE UNA BAJA DEL SUMINISTRO	Reclamación por incumplimiento de plazos de activación establecidos legalmente para la baja de un suministro
CONTRATACION Y VENTAS	DATOS DE CONTRATACIÓN	034	DISCONFORMIDAD CON CONCEPTOS DE CONTRATACIÓN ATR-PEAJE	Reclamaciones por disconformidad con los datos de tarifa, potencia, titular PS, dirección PS o fecha de activación

CLASIFICACIÓN CEER ERREG, GGP on Customer Complaint Handling, Reporting and Classification E10-CEM-33-05, 10 June 2010)		CÓDIGO TABLA 7	TIPO	DESCRIPCIÓN
NIVEL 1	NIVEL 2			
CONTRATACIÓN Y VENTAS	DERECHO DE DESESTIMIENTO	108	RECLAMACION RESPECTO AL DERECHO DE DESESTIMIENTO	Derecho de desistimiento no respetado por parte de la comercializadora
CONTRATACIÓN Y VENTAS	FALTA DE INFORMACIÓN	107	INSUFICIENTE INFORMACIÓN EN EL MOMENTO DE LA CONTRATACIÓN (Condiciones contractuales, derecho de desistimiento)	Información no completa en el momento de la contratación
CONTRATACIÓN Y VENTAS	MALAS PRÁCTICAS COMERCIALES	109	FACTURACION DE OTROS SERVICIOS TRAS LA CANCELACIÓN DEL SUMINISTRO	Reclamaciones por facturación de otros servicios tras la cancelación del contrato de suministro
CONTRATACIÓN Y VENTAS	MALAS PRÁCTICAS COMERCIALES	112	DIFICULTAD EN LA CONTRATACIÓN DE LA TUR/PVPC CON EL CUR/COR	Reclamación por dificultad de contratación de la tarifa de último recurso de gas o el PVPC de electricidad
CONTRATACION Y VENTAS	DATOS DE CONTRATACION	060	RETRASO EN PLAZO ACEPTACIÓN MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	Reclamación por incumplimiento de plazos de aceptación establecidos legalmente para las modificaciones contractuales excepto el cambio de comercializador
CONTRATACION Y VENTAS	DATOS DE CONTRATACION	061	RETRASO EN PLAZO ACTIVACIÓN MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	Reclamación por incumplimiento de plazos de activación establecidos legalmente para las modificaciones contractuales excepto el cambio de comercializador
CONTRATACIÓN Y VENTAS	RESCISIÓN DEL CONTRATO	014	REQUERIMIENTO DE FIANZA / DEPÓSITO DE GARANTÍA	Reclamaciones de clientes relativas al reintegro del importe pagado en su día como fianza al realizar una baja o una baja-alta, por no constar ya como titular del punto de suministro
CORTES POR IMPAGO	CORTES INCORRECTOS	028	EJECUCIÓN INDEBIDA DEL CORTE	Reclamación por corte incorrecto (no incluye las reclamaciones por cortes temporales por averías o mantenimiento).
CORTES POR IMPAGO	REENGANCHE	032	RETRASO REENGANCHE TRAS CORTE POR IMPAGO	Reclamación por retraso en la ejecución del reenganche solicitado
ESQUEMAS DE COMPENSACIONES	ESQUEMAS DE COMPENSACIONES	023	RETRASO EN PAGO INDEMNIZACION	Reclamación por el retraso en el pago de indemnización originada por una reclamación calidad procedente.
ESQUEMAS DE COMPENSACIONES	ESQUEMAS DE COMPENSACIONES	024	DAÑOS A TERCEROS POR INSTALACIONES	Reclamaciones por daños ocasionados a bienes materiales o personas derivados de la realización de obras o por la rotura o la caída de elementos de las instalaciones
ESQUEMAS DE COMPENSACIONES	ESQUEMAS DE COMPENSACIONES	033	DAÑOS PRODUCIDOS EN UNA INTERVENCIÓN DE URGENCIAS	Daños producidos en el curso de una intervención de urgencia del distribuidor
ESQUEMAS DE COMPENSACIONES	ESQUEMAS DE COMPENSACIONES	054	DAÑOS INSPECCIÓN PERIÓDICA	Reclamaciones por daños causados durante la inspección periódica de gas
ESQUEMAS DE COMPENSACIONES	FACTURACIÓN INCORRECTA	027	DISCONFORMIDAD INDEMNIZACIONES POR CALIDAD DE SUMINISTRO	Disconformidad sobre el importe abonado por calidad de suministro o por la falta de abono.
FACTURACION Y COBRO	FACTURACION INCORRECTA	011	RECLAMACIÓN FACTURA PAGO DUPLICADO	Reclamación por duplicado de la misma factura o de dos facturas distintas que corresponden al mismo concepto.
FACTURACION Y COBRO	FALTA DE FACTURACIÓN	012	REFACTURACION NO RECIBIDA	Reclamación por no recepción de una rectificación de factura o abono.
FACTURACION Y COBRO	DATOS BANCARIOS	101	DATOS BANCARIOS/FORMA DE PAGO ERRÓNEA	Reclamación sobre los datos bancarios /forma de pago
FACTURACION Y COBRO	DATOS BANCARIOS	102	ERRORES EN COBROS/ ABONOS	Abonos generados y no recibidos
FACTURACION Y COBRO	FACTURACION INCORRECTA	010	DISCONFORMIDAD EN FACTURA ANOMALÍA / FRAUDE	Reclamaciones por disconformidad en facturaciones complementarias de anomalía / fraude.
FACTURACION Y COBRO	FACTURACION INCORRECTA	050	DESACUERDO FACTURACIÓN INSPECCIÓN PERIÓDICA	Desacuerdo con el concepto facturado por inspección periódica.
FACTURACION Y COBRO	FACTURACIÓN INCORRECTA	055	DISCONFORMIDAD IMPORTE FACTURADO AUTOCONSUMO	Disconformidad sobre el importe facturado como cargo fijo y/o cargo variable autoconsumo

CLASIFICACIÓN CEER ERREG, GGP on Customer Complaint Handling, Reporting and Classification E10-CEM-33-05, 10 June 2010)		CÓDIGO TABLA 7	TIPO	DESCRIPCIÓN
NIVEL 1	NIVEL 2			
FACTURACION Y COBRO	FACTURACIÓN INCORRECTA	008	DISCONFORMIDAD CON CONCEPTOS FACTURADOS POR EL DISTRIBUIDOR	Reclamaciones sobre conceptos repercutidos por la distribuidora (alquiler, derechos de extensión de acceso, penalización de ICP, derechos de reconexión, canon IRC, etc.).
FACTURACION Y COBRO	FACTURACION NO JUSTIFICADA	007	CONSUMIDOR (CUPS) NO PERTENECE A COMERCIALIZADORA O NO VIGENTE EN PERIODO DE FACTURA	El consumidor (CUPS) no pertenece o contrato no vigente en la comercializadora en el periodo de la factura.
FACTURACION Y COBRO	FALTA DE FACTURACIÓN	006	CONTRATOS ATR QUE NO SE FACTURAN	Reclamaciones sobre suministros con contrato en vigor, en los que se detecta que el proceso de facturación está suspendido por alguna causa imputable a distribuidora.
FACTURACIÓN Y COBRO	FALTA DE FACTURACIÓN	114	RETRASO FACTURACIÓN COMERCIALIZADOR	El consumidor reclama el retraso o la falta de facturación por parte del comercializador
FACTURACION Y COBRO	PERIODO PERMANENCIA	106	DISCONFORMIDAD CON PENALIZACIÓN POR PRONTA RESOLUCIÓN	Disconformidad con la aplicación de la penalización por rescisión de contrato
FACTURACION Y COBRO	RESCISIÓN DEL CONTRATO	104	DISCONFORMIDAD FRACCIONAMIENTO O GASTOS ESPECIALES COBRADOS	Disconformidad con el fraccionamiento realizado o con los gastos especiales cobrados
MEDIDA	FRAUDES	057	DISCONFORMIDAD CON EXPEDIENTE DE ANOMALIA Y FRAUDE	Disconformidad con el expediente de anomalía y fraude pero sin que la factura haya sido emitida.
MEDIDA	FUNCIONAMIENTO DEL CONTADOR	003	INCIDENCIA EN EQUIPOS DE MEDIDA	Reclamaciones derivadas de cualquier tipo de incidencia detectada en el Equipo de Medida
MEDIDA	FUNCIONAMIENTO DEL CONTADOR	004	DAÑOS ORIGINADOS EN EQUIPO DE MEDIDA	Reclamaciones con petición de indemnización por daños derivados de cualquier tipo de incidencia originada por el Equipo de Medida.
MEDIDA	LECTURA CONTADOR	009	DISCONFORMIDAD CON LECTURA FACTURADA	Reclamaciones disconformidad con la lectura facturada. Se aplica también en caso de estimaciones acumuladas o consumos cero que requieren una lectura real, y toda aquella facturación cuyo periodo es superior a un año.
MEDIDA	OTROS	005	CONTADOR EN FACTURA NO CORRESPONDE CON INSTALADO	Reclamaciones originadas por posibles contadores mal asignados.
MEDIDA	OTROS	068	RECLAMACIÓN POR APLICACIÓN DEL FACTOR DE CONVERSIÓN O EL PCS	Reclamaciones relacionadas con la aplicación del factor de conversión o de PCS
PRÁCTICAS COMERCIALES INCORRECTAS	PRÁCTICAS COMERCIALES INCORRECTAS	111	FALTA DE CLARIDAD CONDICIONES CONTRACTUALES	Reclamación sobre cláusulas contractuales abusivas.
PRÁCTICAS COMERCIALES INCORRECTAS	PRÁCTICAS COMERCIALES INCORRECTAS	113	RECLAMACIONES POR PRACTICAS COMERCIALES INCORRECTAS	Reclamación relacionadas con la venta del suministro energético
PRECIO/TARIFA	BONO SOCIAL	100	INCIDENCIAS CONTRATACIÓN BONO SOCIAL	Incidencias en contratación Bono Social
PRECIO/TARIFA	TARIFA INCORRECTA	103	DISCONFORMIDAD PRECIOS FACTURADOS O REPERCUTIDOS POR LA COMERCIALIZADORA	Reclamaciones y quejas sobre el precio o conceptos aplicados en la facturación
PRECIO/TARIFA	TRANSPARENCIA	110	FALTA DE CLARIDAD EN LAS FACTURAS	Reclamación sobre la falta de información en la factura o cláusulas contractuales abusivas.
No aplica		015	RETRASO CORTE DE SUMINISTRO POR IMPAGO	Reclamación por retraso en la ejecución del corte solicitado por la comercializadoras
No aplica		037	FICHERO XML INCORRECTO	Fichero erróneo



CLASIFICACIÓN CEER ERREG, GGP on Customer Complaint Handling, Reporting and Classification E10-CEM-33-05, 10 June 2010)		CÓDIGO TABLA 7	TIPO	DESCRIPCIÓN
NIVEL 1	NIVEL 2			
No aplica		047	SOLICITUD RECALCULO CCH SIN MODIFICACION CIERRE ATR	Solicitud recalcuro de la curva de carga horaria sin modificación del cierre de ATR
No aplica		049	FALTA FICHERO MEDIDA	Falta formato A7 telemedida de gas/ formato Q1 para consumidores con peaje directo (solo para reclamaciones con origen comercializadora)