



GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DEL GTS

VERSIÓN 2.0. MARZO DE 2021

Dirección de Mercados
Enagás GTS

1 Objeto	2
2 Buenas prácticas relacionadas con la publicación de información	2
3 Buenas prácticas relacionadas con los procesos de consulta pública y workshops divulgativos	3
4 Buenas prácticas relacionadas con la atención al cliente.....	5
5 Comité de Transparencia	5
6 Anexo I: Información relevante	8

1 Objeto

Esta Guía nace para recopilar y fomentar el uso de buenas prácticas en el Gestor Técnico del Sistema Gasista con respecto a sus actuaciones u obligaciones normativas para con el resto agentes del sistema gasista.

El objetivo fundamental es recoger una serie de compromisos, orientados a garantizar unos estándares de transparencia, coherencia, fiabilidad y accesibilidad de la información, en relación a la publicación y la divulgación de la misma a través de los distintos canales destinados para ello.

2 Buenas prácticas relacionadas con la publicación de información

En lo relativo a las publicaciones de información, el GTS:

- Incluirá la fecha y hora de la publicación o la fecha y hora de la última actualización.
- En el caso de publicaciones periódicas diarias cuyo horario no esté regulado, tratará de publicar siempre a la misma hora, con la frecuencia que corresponda, evitando que la información quede obsoleta. Adicionalmente, se incluirá una explicación indicando cuál es la periodicidad de la publicación.
- En el caso de publicaciones de carácter mensual, tratará de publicar esta información siempre en las primeras dos semanas del mes siguiente.
- Si una misma información se publica a través de diferentes canales, los “desfases” de actualización en cada uno de ellos serán los mínimos posibles.
- En el caso de informaciones que puedan contener conceptos que requieran clarificaciones, incluirá leyendas y descripciones que ayuden a la comprensión de lo mostrado.
- Si una misma duda o consulta, recibida a través de los canales definidos en el apartado cuarto la presente Guía, fuera recurrente, modificará el contenido de la publicación aclarando dicho aspecto.
- Identificará de forma diferenciada los nuevos contenidos, manteniendo esta identificación durante al menos dos semanas.
- Mantendrá históricos con la información real que se considere relevante

- Siempre que sea posible, publicará la información incluida en el Anexo I de información relevante de forma que pueda descargarse de la página web del GTS en formato Excel. Preferentemente esta información no contendrá celdas combinadas ni tablas dinámicas. Se valorarán los desarrollos de APIs o xml para facilitar las descargas de información, de cualquiera de los diferentes canales existentes, a petición de los agentes.

3 Buenas prácticas relacionadas con los procesos de consulta pública y workshops divulgativos

- Las convocatorias promovidas por el GTS se anunciarán a través de los distintos canales: SL-ATR, APP -Enagas EnergyData- o página web de Enagás GTS, así como en los diferentes foros de encuentro del sector: Grupo de NGTS y CSSG.
- Las convocatorias serán enviadas por el GTS, con al menos quince días de antelación (o una semana si es posible la asistencia telemática) y se incluirán a los agentes interesados, esto es:
 - Si el workshop/consulta pública está relacionado con las Plantas de regasificación, en función de los temas a tratar, se convocará a comercializadores, titulares de las plantas y plataformas de comercio/negociación/entidades de contrapartida central que operen en el TVB. Adicionalmente, si se tratan temas relacionados con cisternas se incluirán a los distribuidores.
 - Si el workshop/consulta pública está relacionado con la Red de transporte o distribución, en función de los temas a tratar, se convocará a comercializadores, titulares de redes de transporte, titulares de redes de distribución y plataformas de comercio/negociación/entidades de contrapartida central que operen en el PVB.
 - Por último si se tratan temas relacionados con almacenamientos subterráneos, en función de los temas a tratar, se incluirá en la convocatoria a comercializadores, titulares de almacenamientos subterráneos y plataformas de comercio/negociación/entidades de contrapartida central que operen en el AVB.
 - En todos los casos se convocará adicionalmente a representantes de CNMC, Ministerio y CORES.

- Los agentes podrán solicitar al Comité de Transparencia, definido en el apartado quinto de la presente Guía, la celebración de un workshop divulgativo sobre un tema concreto relacionado con el ejercicio de la transparencia del GTS.
- Siempre que sea posible, la documentación que se tratará en la consulta pública/workshop divulgativo será puesta a disposición de los agentes convocados a la misma en la página web/SL-ATR, respectivamente, antes de la reunión. Se publicarán todas las versiones de un mismo documento, identificando claramente la versión del mismo.

Adicionalmente, y en el caso de que el GTS lance consultas públicas, se establecerán las siguientes fases:

Fase de preconsulta:

- El GTS realizará, si es conveniente, una reunión previa de "brainstorming", a la que estarán invitados todos los agentes interesados, con objeto de identificar cuáles son las principales inquietudes de éstos últimos para que sean recogidas en un documento.

La convocatoria de esta reunión previa seguirá las mismas normas que las convocatorias referentes a workshops

Adicionalmente, se presentará el calendario tentativo de trabajo.

Fase de consulta:

- Posteriormente, el GTS elaborará una propuesta que presentará y pondrá a disposición de los agentes implicados junto con el calendario definitivo de trabajo. A partir de este momento se iniciará el plazo para envío de comentarios, que no podrá ser inferior a tres semanas.
- El GTS analizará los comentarios recibidos y elaborará un documento en el que se recoja si el comentario recibido se ha tenido o no en cuenta, junto con la justificación correspondiente.
- Toda la documentación anterior, respetando la confidencialidad, estará recogida en la página web del GTS y una finalizada la fase de consulta, será enviada al Organismo Oficial correspondiente.

4 Buenas prácticas relacionadas con la atención al cliente

- Las comunicaciones del GTS se realizarán preferentemente por correo electrónico, aunque podrán utilizarse canales alternativos como el SL-ATR, la página web o la app del GTS.
- En la página web de GTS existirá un apartado de atención al cliente, en el que se indicarán las direcciones de correo electrónico de las diferentes áreas de negocio del GTS. Además, incluirá los números de teléfono y direcciones de correo electrónico de la Mesa de Servicios, a los que agentes pueden dirigirse, en el caso de incidencias relacionadas con el proceso diario e intradiario.
- Se dará respuesta a la consulta en el menor tiempo posible y en el caso de incidencias se incluirá también una explicación de la misma.

5 Comité de Transparencia

El Comité de Transparencia es el grupo que tiene como función asesorar al GTS en materia de transparencia, en relación a los siguientes aspectos:

- Velar por el cumplimiento de la precitada Guía.
- Aprobar un formulario para que los agentes interesados puedan enviar consultas o tramitar sugerencias relacionadas con la Transparencia, así como dar respuesta a las mismas en la forma que proceda.
- Proponer posibles mejoras de la Guía de Buenas Prácticas, así como analizar aquellas que han sido remitidas por los agentes.
- Analizar las solicitudes recibidas por parte de los agentes relacionadas con consultas, sugerencias o la celebración de un workshop divulgativo sobre asuntos relacionados con la transparencia del GTS.
- Identificar la información real relevante cuyos históricos han de estar accesibles y que quedarán incluidos en el Anexo I: Información relevante. Adicionalmente, el Comité de Transparencia reportará periódicamente al Grupo de trabajo de las NGTS, quedando incluido este punto como un punto en el orden del día del Grupo de trabajo.

Por otro lado, serán funciones exclusivas del GTS en el ámbito de la transparencia:

- Cumplir lo establecido en esta Guía. En caso de detectar algún incumplimiento, analizará las causas y desarrollará un plan de acción, implantando las medidas correctoras necesarias. Los incumplimientos

detectados, sus causas y el plan de acción desarrollados serán presentados al Comité de Transparencia.

- Analizar la viabilidad de las propuestas de mejoras de la Guía y en su caso implementar las mismas. Asimismo, realizará un seguimiento de dicha implantación, de tal manera que la Guía de Buenas Prácticas constituya un marco de referencia en materia de transparencia, adaptándose en cada momento a las mejores prácticas en dicha materia.
- Elaborar y poner a disposición de los agentes el formulario para consultas o tramitar sugerencias relacionadas con la Transparencia, que habrá de ser aprobado por el Comité.
- Crear y gestionar una cuenta de correo electrónico específica para recibir los formularios y comunicaciones relacionadas con las competencias del Comité.
- Informar y reenviar al resto de miembros del Comité cualquier formulario o comunicación recibida en la precitada cuenta de correo electrónico.
- Realizar aquellos workshops divulgativos que se consideren necesarios.

El Comité de Transparencia estará constituido por:

- Un Secretario designado por el GTS.
- Un transportista, elegido por y entre los representantes de gestor red de transporte, titulares de redes de transporte y titulares de plantas de regasificación en el Grupo de trabajo de las NGTS.
- Un distribuidor, elegido por y entre los representantes de los distribuidores en el Grupo de trabajo de las NGTS.
- Un comercializador, elegido por y entre los representantes de los comercializadores, consumidores directos de mercado y consumidores industriales en el Grupo de trabajo de las NGTS.

Si no se recibe ninguna propuesta para ocupar alguna de las categorías anteriores, esta quedará vacante. Los miembros del Comité se renovarán anualmente. Si un mismo grupo empresarial es titular de instalaciones de distinto tipo únicamente podrá ocupar una plaza de entre las posibles en cada renovación.

En el caso de que se considere oportuno, con la conformidad previa del Secretario, se podrá invitar a agentes no representantes para que pongan en conocimiento del Comité algún aspecto de interés.

El Comité se reunirá durante el primer año de funcionamiento de forma trimestral, para pasar en los años sucesivos a reunirse de forma semestral.

6 Anexo I: Información relevante

En
elaboración