



**INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS
CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR –
PRIMER TRIMESTRE 2016**

3 de noviembre de 2016

Expte. IS/DE/014/16

Índice

| | |
|---|----|
| RESUMEN EJECUTIVO | 3 |
| 1. INTRODUCCIÓN | 10 |
| 2. TIEMPO MEDIO DEL PROCESO DE CAMBIO..... | 14 |
| 3. EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR (<i>SWITCHING</i>)..... | 19 |
| 4. SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2016 | 23 |
| 5. ANALISIS DE LA MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES | 32 |
| 6. PROCESO DE ALTAS (NUEVOS SUMINISTROS) | 42 |
| 7. COMERCIALIZADORES CON VARIACIONES RELEVANTES EN EL NÚMERO DE CONSUMIDORES | 45 |
| 8. HECHOS RELEVANTES | 46 |
| ACUERDO | 47 |
| ANEXO. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR 1T 2016..... | 48 |

RESUMEN EJECUTIVO INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR – PRIMER TRIMESTRE 2016

El presente informe de supervisión de los procesos de cambio de comercializador de electricidad y de gas natural en el primer trimestre de 2016 se elabora en cumplimiento de las funciones transferidas a la CNMC por la disposición transitoria tercera de la Ley 24/2013 del Sector Eléctrico, que se desarrollan en el Real Decreto 1011/2009.

Respecto al proceso de cambio de comercializador, hay que recordar las diferencias existentes en los mecanismos de intercambio de información para el cambio de comercializador de los sectores de electricidad y de gas natural: en el primero se utilizan mensajes bilaterales entre los agentes (comercializador entrante, distribuidor y comercializador saliente) generados por sistemas independientes desarrollados sobre los formatos publicados en la web de la CNMC en el sitio “Cambio de Comercializador”¹, en cambio en el sector del gas natural se utiliza por la mayoría de los agentes la plataforma de *software* común denominada SCTD Sistema de Comunicación Transporte – Distribución”, promovida por los distribuidores.

De igual modo, se recuerda que existen diferencias de carácter regulatorio en la tramitación de solicitudes de cambio de comercializador, entre otras, los distribuidores disponen de plazos distintos en electricidad y en gas, o en la información considerada como confidencial en las bases de datos de puntos de suministro (SIPS) de ambos sectores, todo lo cual constituye asimetrías que deberían ser revisadas en beneficio de los consumidores.

Durante el periodo de análisis no ha existido una regulación concreta con respecto a los procesos de cambio de comercializador ni al intercambio de información entre los agentes, por lo que los distribuidores y comercializadores han actuado en el ámbito de la autorregulación. En este sentido, se ha de señalar de acuerdo con lo dispuesto en la DA 3ª del Real Decreto 1074/2015, de 27 de noviembre, por el que se modifican distintas disposiciones en el sector eléctrico, la CNMC está elaborando una resolución con los formatos de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores de los sectores eléctrico y gasista².

Las principales conclusiones que se obtienen para el periodo objeto de análisis son las siguientes:

¹ En cumplimiento del apartado tercero de la Resolución de 2 de junio de 2015, de la Secretaría de Estado de Energía, por la que se aprueban determinados procedimientos de operación para el tratamiento de los datos procedentes de los equipos de medida tipo 5 a efectos de facturación y de liquidación de la energía (eléctrica). Estos formatos son de obligado cumplimiento para a partir del 1 de enero de 2016.

² La Comisión remitió dicha propuesta de resolución a trámite de audiencia durante el pasado mes de julio.

1. Tasas de cambio de comercializador o tasas de *switching*

Las solicitudes de cambio de comercializador activadas en el periodo de supervisión han sido 1.049.950, desglosadas en 805.236 activaciones en el sector eléctrico y 244.724 en el gasista. La tasa global de cambio de comercializador en el primer trimestre de 2016 ha sido 2,8% en el sector eléctrico, y 3,2% en el sector gasista, siendo muy similares a las del anterior trimestre (ver Gráfico 2 y 3). En términos interanuales (2T-2015 a 1T-2016) se observa una tasa de cambio³ del 11,1% en el sector eléctrico y del 11,7% en el sector gasista. Durante el año 2015 se registraron unas tasas medias de *switching* del 11,2% en ambos sectores.

Desde el punto de vista de las CCAA, las tasas de *switching* más altas se observaron en Cantabria en el sector eléctrico (3,4%), y en Navarra (4,2%) en el sector del gas natural.

2. Tiempos medios de cambio de comercializador

- a. Los tiempos medios de cambio de comercializador en electricidad y en gas natural durante el primer trimestre de 2016 son de 12,8 y 15,5 días (Tablas 1 y 2), respectivamente, según la información obtenida de los comercializadores. El valor del sector eléctrico es inferior a los valores medios registrados durante todo el año 2015. El conteo de estos tiempos se inicia con la obtención del consentimiento del consumidor al nuevo comercializador y finaliza con la recepción del mensaje con la activación del cambio procedente del distribuidor.

Por canal de contratación se observa que la venta domiciliaria es aproximadamente 7 días más lento que el resto de canales tanto para electricidad como para gas.

Tiempos medios de cambio 1T 2016 por tipo de canal y contratación - Sector eléctrico

| | MERCADO ELÉCTRICO | | MEDIA TOTAL (días) |
|-------------------------------------|--|---|--------------------|
| | Canal de contratación por venta domiciliaria | Otros canales de contratación (Tlf., web, tienda, etc.) | |
| Tiempos medios 2016.T1 (subtotales) | 16,7 días | 8,8 días | 12,8 días |

³ Se debe recordar que la tasa de *switching* es un indicador del nivel de competencia en el mercado minorista que debe valorarse en conjunto con otros indicadores relacionados con la estructura y el grado de satisfacción de los consumidores.

Tiempos medios de cambio 1T 2016 por tipo de canal y contratación - Sector gasista

| | MERCADO GASISTA | | MEDIA TOTAL (días) |
|--|---|--|-----------------------|
| | Canal de contratación por venta domiciliaria | Otros canales de contratación (Tlf., web, tienda, etc.) | |
| Tiempos medios 2016.T1 (subtotales) | 17,8 días | 10,6 días | 15,5 días |

- b. Entre los principales comercializadores de electricidad con tiempos medios iguales o inferiores a 3 días se encuentran los comercializadores del Grupo Iberdrola, Goiener y Carvisa. Con tiempos medios de 30 días o más: la comercializadora de referencia de CHC y Enerxia Galega Mais (Tabla 3).

En el sector del gas natural figuran cinco comercializadoras con tiempos medios inferiores a 7 días: Sonatrach Gas Comercializadora, Iberdrola CUR, Audax Energía, Factor Energía, y Endesa Energía XXI. Y se registran dos comercializadoras con tiempos medios superiores a 30 días: Gas Natural Comercializadora y Unión Fenosa Gas Comercializadora (Tabla 4)

3. Evaluación del proceso de cambio de comercializador

- a. En este periodo se han producido 1.207.482 solicitudes de cambio de comercializador (917.044 en el sector eléctrico y 290.438 en el sector del gas natural – Gráfico 7 y Gráfico 8), ligeramente superior a los 1.187.471 del cuarto trimestre de 2015 (+0,4% en el sector eléctrico, y +5,8% en el sector gasista). Los comercializadores con más volumen de operaciones en el sector eléctrico han sido Iberdrola Clientes con 255.688, Endesa Energía con 241.810, y Gas Natural Servicios con 139.557 solicitudes enviadas a los distribuidores, respectivamente. En el sector gasista Endesa Energía (82.352) e Iberdrola Clientes (75.048) continúan realizando un notable número de solicitudes cercano o superior a Gas Natural Servicios (80.791).
- b. No todas las solicitudes formuladas por los comercializadores están bien realizadas, o contienen toda la información del punto de suministro necesaria para su gestión, o incluso puede ocurrir que deban ser rechazadas por cuestiones técnicas. Se observan en este periodo unas tasas de rechazo del 11,3% en el sector eléctrico, y del 16,8% en el sector gasista, unos tres puntos porcentuales superiores a las encontradas en el trimestre anterior en ambos sectores⁴.

En el sector eléctrico dos terceras partes de este incremento es debido a los rechazos experimentados por la comercializadora Iberdrola CUR, que

⁴ No obstante, ya se ha señalado que está previsto que los formatos de intercambio de información se aprueben en breve por la SSR de la CNMC, tal y como se recoge en la Disposición Adicional 3ª del RD 1074/2015, del 27 de noviembre, lo que llevará asociado la aplicación de los mismos formatos por todos los agentes y una disminución de los rechazos.

alegaba un fallo en sus sistemas automatizados de gestión del cambio de comercializador. Esto impidió distinguir correctamente la casuística del rechazo, categorizándolo erróneamente y volviendo a lanzar la solicitud de cambio de nuevo generando a su vez rechazos sucesivos en el tiempo.

Asimismo Endesa Distribución, como ya se comentó en el Informe anual de Cambio de Comercializador del año 2015, ha experimentado un incremento de los rechazos desde inicios del 2015 hasta el primer trimestre de 2016 como consecuencia, según alega ésta, tanto del incremento de la actividad en campo⁵ como del impacto de la aprobación de normativas autonómicas durante 2014 y 2015 que desarrollan el artículo 83 del RD 1955/2000⁶.

En el sector de gas natural, el aumento se produce en la mayoría de áreas de distribución y en mayor medida en la de Gas Natural Fenosa. Según alegó Gas Natural Fenosa, esta mayor incidencia de los rechazos en su área de distribución se debió a la implantación de una serie de mejoras en sus sistemas informáticos, que produjeron retrasos en los procesos de cambio de comercializador, lo que provocó un mayor volumen de reiteraciones de las solicitudes previamente aceptadas, generando rechazos por solicitudes en curso.

- c. Por lo que respecta a las tasas de rechazo de solicitudes de cambio de comercializador en función de si el comercializador entrante pertenece o no al mismo grupo empresarial que el distribuidor, desde la perspectiva de los datos de los distribuidores. En el sector eléctrico (tasa de rechazo del 11,3%), se observa una “inversión” de las tasas de rechazo⁷ frente a lo registrado en otros trimestres: si el comercializador entrante pertenece al grupo del distribuidor, la tasa de rechazo es del 11,9%, baja al 10,8% si el comercializador entrante pertenece a otro de los grupos verticalmente integrados, y desciende hasta el 9,8% para el resto de comercializadores independientes (ver Gráfico 177). En el sector gasista la tasa de rechazo media sectorial (16,8%) se eleva al 17,3% para las solicitudes originadas en los comercializadores del mismo grupo, y al 36,2% para los comercializadores independientes, mientras que se reduce a un 15,4% para cambios entre distintos grupos verticalmente integrados (ver 8).

⁵ Según Endesa, las solicitudes de cambio de comercializador, que conllevan cambios técnicos en el suministro (potencia, DH, etc.), han incrementado su volumen y peso sobre el total de solicitudes aceptadas, pasando del 3,1% en enero de 2013, al 9,3% a diciembre de 2014, al 19,8% en diciembre de 2015 y al 24,5% en marzo de 2016.

⁶ Este artículo establece que por motivos de seguridad una verificación de la instalación interior del cliente para suministros con una antigüedad superior a los 20 años. Estas normativas obligan a realizar dicha verificación dentro del movimiento de contratación y se han ido aprobando en las CC.AA. de Aragón, Baleares, Andalucía, y Canarias desde 2013 hasta la fecha. La verificación de la instalación interior implica para su realización acceder al interior del suministro (vivienda, negocio,...) y no solo al equipo de medida, encontrando casos en los que el cliente niega dicho acceso o no se encuentra presente y no se consigue localizarlo, rechazando en ambos casos el movimiento. Además, si el resultado de la misma es incorrecto también se rechaza el movimiento.

⁷ Como consecuencia de los rechazos de Iberdrola CUR.

4. Movimientos de consumidores entre comercializadores

a. Por tipo de mercado:

En el sector eléctrico, los movimientos entre comercializadoras libres van ganando mayor peso en los últimos doce meses, desde un 53% en el segundo trimestre de 2015 hasta casi el 60% de los cambios registrados en el primer trimestre de 2016 (Gráfico 15).

En el sector del gas natural, prevalecen claramente los movimientos de cambio de comercializador entre comercializadores del mercado libre (88% en el 1T 2016 como se observa en el Gráfico 16).

b. Movilidad cambios dentro del mismo grupo de un comercializador de referencia/último recurso (COR/CUR) a libre:

En el sector eléctrico se observa que la mayoría de cambios de COR a comercializador libre tienen como destino los comercializadores perteneciente al mismo grupo empresarial (76,5% en el primer trimestre de 2016 de la totalidad de cambios frente al 77,2% del 2015). Véase Gráfico 19.

En el sector gasista, sin embargo el porcentaje de cambios que pasan del CUR al comercializador del mismo grupo es bastante inferior (media sectorial del 38% en el primer trimestre de 2016 frente al 51,6% en el 2015). Véase Gráfico 20.

c. Saldo comercial de los principales comercializadores:

En este epígrafe se analiza el saldo comercial que se produce en los principales comercializadores de los dos sectores durante el trimestre, así como la procedencia/destino de los consumidores de adquieren/pierden, respectivamente (Gráfico 21 y Gráfico 222).

[INICIO CONFIDENCIAL]

[FIN CONFIDENCIAL]

d. Balance total de los principales comercializadores:

En este epígrafe se analiza el balance total de consumidores que se produce en los principales comercializadores de los dos sectores durante el trimestre, derivado del saldo comercial y de las altas/bajas de puntos de suministro.

En el sector eléctrico (Gráfico 23 y Tabla 5), ha habido un incremento neto de 12.385 puntos de suministro. Si se superponen las cifras de altas/bajas a los saldos comerciales anteriores, destaca el balance positivo en puntos de suministro de los comercializadores agregados en “Otros”, con +49.489, y del grupo EDP (Hidrocantábrico/Naturgas), con +14.755; así como un balance total negativo de los grupos Gas Natural Fenosa y Endesa, con un decremento de -9.164 y -37.268 puntos de suministro, respectivamente.

El sector gasista (Gráfico 24 y Tabla 6), vuelve a mostrar de nuevo un balance positivo de altas/bajas, de +24.851. Si se superponen las cifras de altas/bajas a los saldos comerciales anteriores, destaca el balance positivo en puntos de suministro de los grupos Iberdrola y Endesa con +20.654 y +18.332 puntos de suministro, respectivamente, manteniéndose el balance total negativo del grupo Gas Natural Fenosa que presentó durante el año anterior, con una reducción de -25.888 puntos de suministro.

INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR – PRIMER TRIMESTRE AÑO 2016

Expediente nº: IS/DE/014/16

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidenta

D^a. María Fernández Pérez

Consejeros

D. Eduardo García Matilla

D^a. Clotilde de la Higuera González

D. Diego Rodríguez Rodríguez

D^a. Idoia Zenarrutzabeitia Beldarraín

Secretario de la Sala

D. Miguel Sánchez Blanco, Vicesecretario del Consejo

En Madrid, a 3 de noviembre de 2016

La Sala de Supervisión Regulatoria, en su reunión de 3 de noviembre de 2016, ha aprobado el presente informe de supervisión de los cambios de comercializador producidos en el primer trimestre del año 2016 en los sectores de energía eléctrica y del gas natural, de conformidad con lo dispuesto en la Disposición transitoria tercera de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico⁸ y en la Disposición adicional séptima de la Orden ITC/1857/2008 de 26 de junio, por la que se revisan las tarifas eléctricas a partir del 1 de julio de 2008⁹.

⁸ “Oficina de cambios de comercializador (en adelante OCSUM).

La OCSUM seguirá desempeñando hasta el 30 de junio de 2014 las funciones que tenía atribuidas conforme a lo dispuesto en el artículo 47 bis de la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, en el artículo 83 bis de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos y en su normativa de desarrollo.

A partir de esta fecha, dichas funciones serán desempeñadas por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, que tendrá acceso a las Bases de Datos de Consumidores y Puntos de Suministro de gas y de electricidad”.

⁹ “A partir de 1 de enero de 2009, la Oficina de Cambio de Suministrador remitirá al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y a la Comisión Nacional de Energía, información provisional con carácter mensual y definitiva con carácter trimestral sobre los cambios de suministrador que se han realizado en el periodo, en el que incluirá el detalle de las solicitudes de cambio que se han enviado, las que han sido aceptadas, las rechazadas, las pendientes de respuesta, las pendientes de activación, las solicitudes anuladas, las activadas y los impagos producidos”.

1. INTRODUCCIÓN

1.1 REFERENCIAS EUROPEAS

Antes de entrar en el análisis del contenido de este Informe, se deben tener presentes las principales recomendaciones de la Comisión Europea (CE) respecto a los procesos de cambio de comercializador, por las repercusiones que las mismas puedan tener tanto en el desarrollo de las próximas actuaciones de la CNMC en este campo¹⁰, como en la propia gestión de la supervisión de dichos procesos.

En concreto, en el documento *“Nuevos Mercados Minoristas de Energía - Entrega de un Nuevo Acuerdo para los Consumidores de Energía en Europa 2015”*¹¹, al detallar las actuaciones que deben realizar los países de la Unión para poner al consumidor en el centro del mercado minorista de energía, la CE efectúa recomendaciones en el sentido de facilitar que el cambio de suministrador sea técnicamente fácil, rápido y fiable, para lo que se debe implicar a las autoridades reguladoras nacionales (ARN)¹².

En el mismo sentido y por las repercusiones que igualmente puedan tener en el desarrollo de las próximas actuaciones de la CNMC, cabe observar lo indicado en el documento publicado el 16 de octubre de 2015 por el Consejo de Reguladores Europeos de Energía (CEER) denominado *“Documento de Posicionamiento sobre el Buen Funcionamiento de los Mercados Minoristas de Energía”*¹³, en el que señala que un proceso de gestión de datos transparente y eficiente es fundamental para garantizar el desarrollo de otros procesos (como el cambio de comercializador, la facturación, etc).

Por último, se debe tomar en consideración igualmente la visión de CEER sobre los consumidores, que considera deben ser conscientes de las características clave de los mercados energéticos, y deben tener el poder y estar facultados para participar en las actividades a través de las que pueden adquirir cada vez más confianza en el mercado y en sus actores. En este sentido, CEER señala:

“El objetivo del empoderamiento del consumidor es que los consumidores puedan participar efectivamente en el mercado. Las herramientas para facilitar esta participación deben estar a su alcance y deben ser fácilmente accesibles a los clientes.

¹⁰ Con fechas 10 de marzo y 9 de julio de 2015 la Sala de Supervisión Regulatoria aprobó sendos informes en los que se reclamaban ciertas competencias para la CNMC en relación con la regulación de los cambios de comercializador. En la DA 3ª del *“Real Decreto 1074/2015, de 27 de noviembre, por el que se modifican distintas disposiciones en el sector eléctrico”*, se otorga a la CNMC la competencia para aprobar los formatos de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores de los sectores eléctrico y gasista.

¹¹ *EC Summer Package 2015, Documento Draft_ EC Retail: “New Retail Energy Markets - Delivering a New Deal for Energy Consumers in Europe”*.

¹² *EC Summer Package 2015, Documento Draft_ EC Retail, apartado “2.2 Acting on information: the options for consumers: a) Switching suppliers – benefiting from increased comparability and competition.”*

¹³ *CEER (Council of European Energy Regulators): “Position Paper on Well-Functioning Retail Energy Markets” Ref: C15-SC-36-03, 14 October 2015.*

Métricas:

- *Porcentaje de los consumidores que tienen acceso al menos a una herramienta de comparación de precios independiente y verificada.*
- *Porcentaje de los consumidores que tienen acceso en línea a la información de su consumo histórico.*
- *Porcentaje de los consumidores que tienen acceso a un proceso de cambio de comercializador estandarizado (y su duración)...*

... Este tipo de iniciativas también puede contribuir a ofrecer el cambio de comercializador en 24 horas en un futuro próximo, propuesta por los reguladores en el documento «Puente hacia 2025». Podría decirse que la disponibilidad de un proceso más fácil y más rápido para el cambio de comercializador puede también estimular más la participación de los consumidores...”

1.2 FUNDAMENTOS DE DERECHO

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), de acuerdo con al artículo 7.4 de la Ley 3/2013, ejerce la función de “*Velar por el cumplimiento de la normativa y procedimientos que se establezcan relacionados con los cambios de suministrador*”.

Asimismo, de conformidad con lo dispuesto en la disposición transitoria tercera de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), desde el 1 de julio de 2014, asume las funciones de la extinta Oficina de Cambios de Suministrador S.A. (OCSUM). Estas funciones se encuentran desarrolladas fundamentalmente en el artículo 3 del Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio, entre las que destacan:

- La supervisión de los cambios de comercializador, conforme a los principios de transparencia, objetividad e independencia.
- Promover y en su caso supervisar el intercambio telemático y ágil de la información entre los distribuidores y comercializadores.
- Proponer a las autoridades competentes la mejora de los procedimientos relativos al cambio de comercializador.
- Comunicar todos los informes, memorias y propuestas que elabore a todos los agentes, al Ministerio de Industria, Energía y Turismo, y a las Comunidades Autónomas.

El detalle y la periodicidad de este Informe responden a los mandatos recogidos en los apartados e), f) y g) ¹⁴ de dicho artículo 3 del Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio.

Adicionalmente, en la Disposición adicional tercera del Real Decreto 1074/2015, de 27 de noviembre, se establece que “*A partir de la entrada en vigor de este real decreto, previo trámite de audiencia y previo informe favorable de la Secretaría de Estado de Energía del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia aprobará por resolución los formatos de ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores de energía eléctrica y entre distribuidores y comercializadores de gas natural, respectivamente*”.

Como consecuencia del desarrollo de estas funciones se elabora el Informe de supervisión de los procesos de cambios de comercializador realizados en el primer trimestre del año 2016, a partir de los datos correspondientes a dicho periodo, que han sido remitidos por los comercializadores y distribuidores de electricidad y de gas natural.

1.3 PROCEDIMIENTO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. DIFERENCIAS ENTRE LOS SECTORES DE ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL

El siguiente gráfico muestra el esquema general del procedimiento de cambio de comercializador, aplicable tanto para el sector eléctrico como para el gasista.

Se aprecia cómo, una vez que el comercializador cuenta con el consentimiento del consumidor para el cambio y ha suscrito el correspondiente contrato de suministro, el proceso se inicia con el envío de una solicitud de cambio del nuevo comercializador (entrante) al distribuidor, el cual debe evaluar si acepta o rechaza su tramitación bajo unos criterios tasados, e informar en consecuencia

¹⁴ «e) Solicitar al menos trimestralmente a las empresas distribuidoras y comercializadoras la información relativa a los cambios de suministrador que no obra en las Bases de Datos de Consumidores y Puntos de Suministro de gas y de electricidad y, en particular, sobre lo siguiente:

- 1.º Solicitudes de cambio que se han enviado en el período, que han sido aceptadas, rechazadas, pendientes de respuesta, pendientes de activación, anuladas, activadas y los impagos producidos.
- 2.º Duración de la tramitación de las solicitudes de cambio de suministrador.
- 3.º Número de desestimaciones de cambio de suministrador con indicación del motivo del rechazo.
- 4.º Conflictos de acceso cuya resolución se haya notificado en el trimestre anterior a la petición de información.

Por orden del Ministro de Industria, Turismo y Comercio se podrá modificar la periodicidad o regularidad de la solicitud de información.

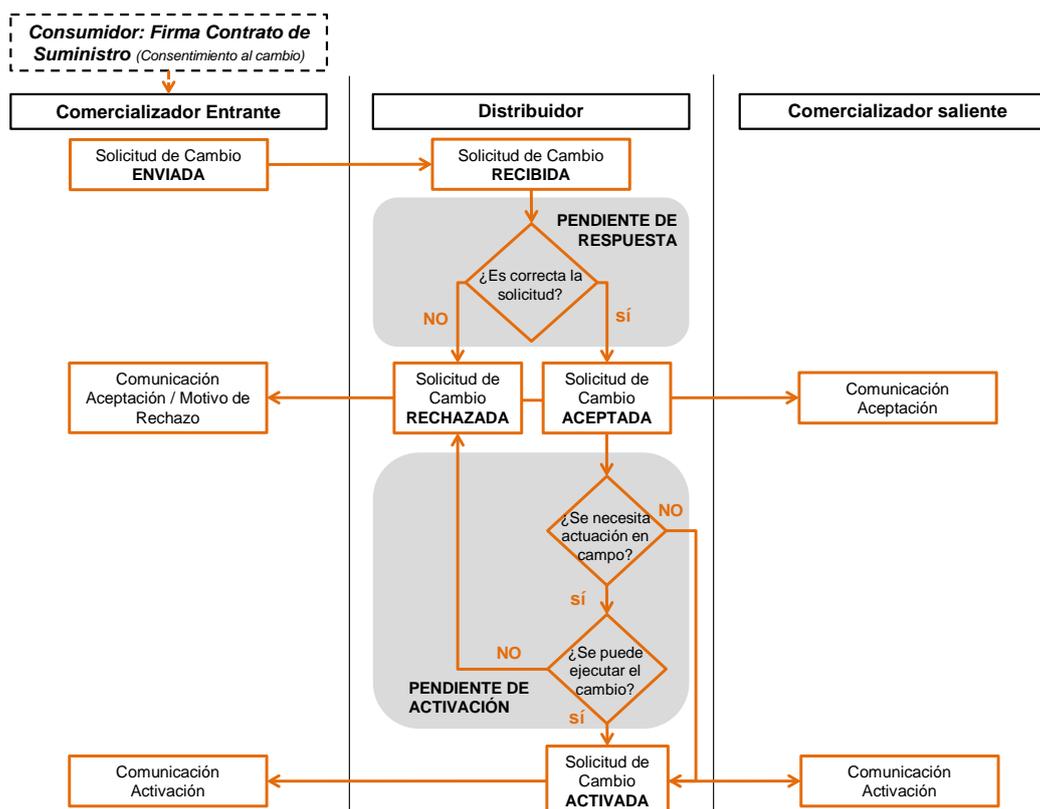
f) Recabar de los agentes cuanta información sea necesaria para el cumplimiento de sus funciones, relativa a los cambios de suministrador, y diferente de la señalada en el párrafo e) anterior, excluyendo en todo caso la información comercialmente sensible.

Por orden del Ministro de Industria, Turismo y Comercio se podrá determinar la información que no ha de considerarse comercialmente sensible.

g) Elaborar de acuerdo con la información a que se hace referencia en los párrafos e) y f), los informes periódicos necesarios que permitan conocer el funcionamiento real de las actividades asociadas al proceso de cambio de suministrador.»

al comercializador entrante y también al saliente, en caso de aceptar la solicitud. Tras la aceptación de la solicitud, y realizadas, en su caso, las actuaciones que procedan, el distribuidor debe activar el cambio y comunicarlo tanto al comercializador entrante como al saliente.

Gráfico 1. Esquema general del procedimiento de cambio de comercializador



No obstante, siendo el procedimiento común para ambos sectores, en la práctica existen diferencias en los mecanismos de intercambio de información utilizados: en el sector eléctrico, se emplean mensajes bilaterales entre los agentes implicados (comercializador entrante, distribuidor y comercializador saliente) generados por sistemas independientes desarrollados por cada uno de los agentes sobre la base de los formatos pactados que se encuentran publicados en la web de la CNMC en el sitio “Cambio de Comercializador”¹⁵, mientras que en el sector de gas natural se utiliza mayoritariamente una plataforma de software común entre los agentes denominada “Sistema de Comunicación Transporte – Distribución”, abreviadamente SCTD.

¹⁵ En cumplimiento del apartado tercero de la Resolución de 2 de junio de 2015, de la Secretaría de Estado de Energía, por la que se aprueban determinados procedimientos de operación para el tratamiento de los datos procedentes de los equipos de medida tipo 5 a efectos de facturación y de liquidación de la energía (eléctrica). Estos formatos son de obligado cumplimiento para a partir del 1 de enero de 2016.

Asimismo, existen diferencias de carácter regulatorio en la tramitación de las solicitudes de cambio de comercializador debido a que los distribuidores disponen por ejemplo, de plazos distintos en electricidad y gas, o en la información considerada como confidencial en las bases de datos de puntos de suministro (SIPS) de ambos sectores, todo lo cual constituye asimetrías que deberían ser revisadas en beneficio de los consumidores.

Por último, se ha de señalar que durante el periodo de análisis no ha existido una regulación concreta con respecto a los procesos de cambio de comercializador ni al intercambio de información entre los agentes, por lo que los distribuidores y comercializadores han actuado en el ámbito de la autorregulación. En este sentido, se ha de señalar de acuerdo con lo dispuesto en la DA 3ª del Real Decreto 1074/2015, de 27 de noviembre, por el que se modifican distintas disposiciones en el sector eléctrico, la CNMC está elaborando una resolución con los formatos de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores de los sectores eléctrico y gasista¹⁶.

2. TIEMPO MEDIO DEL PROCESO DE CAMBIO

En este apartado, se muestran los tiempos medios de activación desde la perspectiva del comercializador y para ambos sectores, eléctrico y gasista:

- a. Los tiempos medios de cambio de comercializador en electricidad y en gas natural durante el primer trimestre de 2016 resultan ser de 12,8 y 15,5 días, respectivamente, según la información obtenida de los comercializadores¹⁷. El conteo de estos tiempos se inicia con la obtención del consentimiento del consumidor al nuevo comercializador y finaliza con la recepción del mensaje con la activación del cambio procedente del distribuidor.

Por canal de contratación se observa que la venta domiciliaria es aproximadamente 7 días más lenta que el resto de canales tanto para electricidad como para el gas.

Tabla 1. Tiempo medio de activación cambios de comercializador. 1T 2016 - Sector Eléctrico

| | MERCADO ELÉCTRICO | | MEDIA TOTAL (días) |
|--|--|---|--------------------|
| | Canal de contratación por venta domiciliaria | Otros canales de contratación (Tlf., web, tienda, etc.) | |
| Tiempos medios 2016.T1 (subtotales) | 16,7 días | 8,8 días | 12,8 días |

Fuente: CNMC en base a la información aportada por los agentes

¹⁶ La Comisión remitió dicha propuesta de resolución a trámite de audiencia durante el pasado mes de julio.

¹⁷ Tiempos más reducidos en el sector eléctrico que los habidos en 2015, donde se registraron en los cuatro trimestres del año valores entre los 13,1 y 14,2 días (en el sector del gas natural fueron entre los 14 y 15,2 días).

Tabla 2. Tiempo medio de activación cambios de comercializador. 1T 2016 - Sector Gasista

| | MERCADO GASISTA | | MEDIA TOTAL (días) |
|--|--|---|--------------------|
| | Canal de contratación por venta domiciliaria | Otros canales de contratación (Tlf., web, tienda, etc.) | |
| Tiempos medios 2016.T1 (subtotales) | 17,8 días | 10,6 días | 15,5 días |

Fuente: CNMC en base a la información aportada por los agentes

- b. En los cuadros siguientes se incluyen dos rankings de comercializadores en función de los tiempos medios de cambio que se obtienen en cada sector.

Tabla 3. Tiempos medios de cambio de los principales comercializadores. 1T 2016 - Sector Eléctrico

| ELECTRICIDAD | | Total activaciones | | Tiempo Medio de Cambio Total |
|--|--------|--------------------|--------------------|------------------------------|
| Comercializador | Código | Total activadas | % Activ. acumulado | |
| IBERDROLA C.U.R., S.A.U. | R2-329 | 32.570 | 4,2% | 1,06 |
| IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. | R2-515 | 226.315 | 33,7% | 2,43 |
| CARVISA ENERGÍA, S.L. | R2-453 | 598 | 33,7% | 2,47 |
| GOIENER S.COOP | R2-460 | 537 | 33,8% | 2,71 |
| ALCANZIA ENERGÍA, S.L. | R2-455 | 552 | 33,9% | 4,92 |
| ELÉCTRICA DE ALBATERENSE, S.L. | R2-215 | 638 | 34,0% | 5,00 |
| VIESGO C.O.R., S.L. | R2-290 | 911 | 34,1% | 6,62 |
| ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U. | R2-292 | 20.581 | 36,8% | 7,04 |
| EDP C.U.R., S.A. | R2-284 | 1.525 | 37,0% | 7,77 |
| GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A. | R2-356 | 6.896 | 37,8% | 8,04 |
| AUDAX ENERGÍA, S.A. | R2-387 | 9.896 | 39,1% | 11,26 |
| ACCIONA GREEN ENERGY DEVELOPMENTS, S. | R2-255 | 524 | 39,2% | 11,30 |
| AGENTE DEL MERCADO ELÉCTRICO, S.A. | R2-242 | 710 | 39,3% | 11,66 |
| ADS ENERGY 8.0, S.L. | R2-505 | 2.345 | 39,6% | 11,98 |
| CIDE HC ENERGÍA, S.A. | R2-291 | 2.281 | 39,9% | 12,46 |
| A-DOS ENERGÍA, S.L. | R2-557 | 558 | 40,0% | 14,36 |
| DAIMUZ ENERGÍA, S.L. | R2-525 | 541 | 40,0% | 14,46 |
| WATIUM, S.L. | R2-449 | 2.584 | 40,4% | 14,51 |
| ESCANDINAVA DE ELECTRICIDAD, S.L.U. | R2-288 | 1.157 | 40,5% | 14,80 |
| GRUPO ENERGALICIA, S.A. | R2-456 | 907 | 40,6% | 14,95 |
| FENIE ENERGÍA, S.A. | R2-403 | 12.877 | 42,3% | 15,08 |
| ON DEMAND FACILITIES, S.L.U. | R2-402 | 529 | 42,4% | 15,48 |
| FACTOR ENERGÍA, S.A. | R2-109 | 9.272 | 43,6% | 15,79 |
| IBEROELECTRA 3000, S.L. | R2-467 | 503 | 43,7% | 15,89 |
| GESTERNOVA, S.A. | R2-269 | 847 | 43,8% | 16,50 |
| ENDESA ENERGÍA, S.A. | R2-001 | 218.453 | 72,2% | 18,51 |
| FOX ENERGÍA, S.A. | R2-583 | 861 | 72,3% | 18,60 |
| UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A. | R2-443 | 1.067 | 72,4% | 18,78 |
| GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A. | R2-142 | 129.225 | 89,2% | 19,18 |
| VIESGO ENERGÍA, S.L. | R2-243 | 25.471 | 92,5% | 20,24 |
| GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A. | R2-140 | 3.041 | 92,9% | 20,50 |
| EDP ENERGÍA, S.A.U. | R2-004 | 39.777 | 98,1% | 23,08 |
| EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U. | R2-182 | 5.555 | 98,8% | 25,31 |
| INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U. | R2-469 | 1.278 | 99,0% | 27,06 |
| CHC COM. REF., S.L.U. | R2-540 | 829 | 99,1% | 41,79 |
| ENERXIA GALEGA MAIS, S.L. | R2-543 | 896 | 99,2% | 42,89 |

Fuente: CNMC en base a la información aportada por los agentes

Nota: Dada la extensión de los datos en el sector eléctrico, en esta tabla se reflejan aquellos comercializadores que activaron más de 500¹⁸ cambios en el trimestre objeto de estudio.

Entre los principales comercializadores de electricidad con tiempos medios iguales o inferiores a 3 días se encuentran los comercializadores del Grupo Iberdrola, Goiener, y Carvisa. Con tiempos medios de 30 días o más: se encuentra la comercializadora de referencia de CHC y Enerxia Galega Mais.

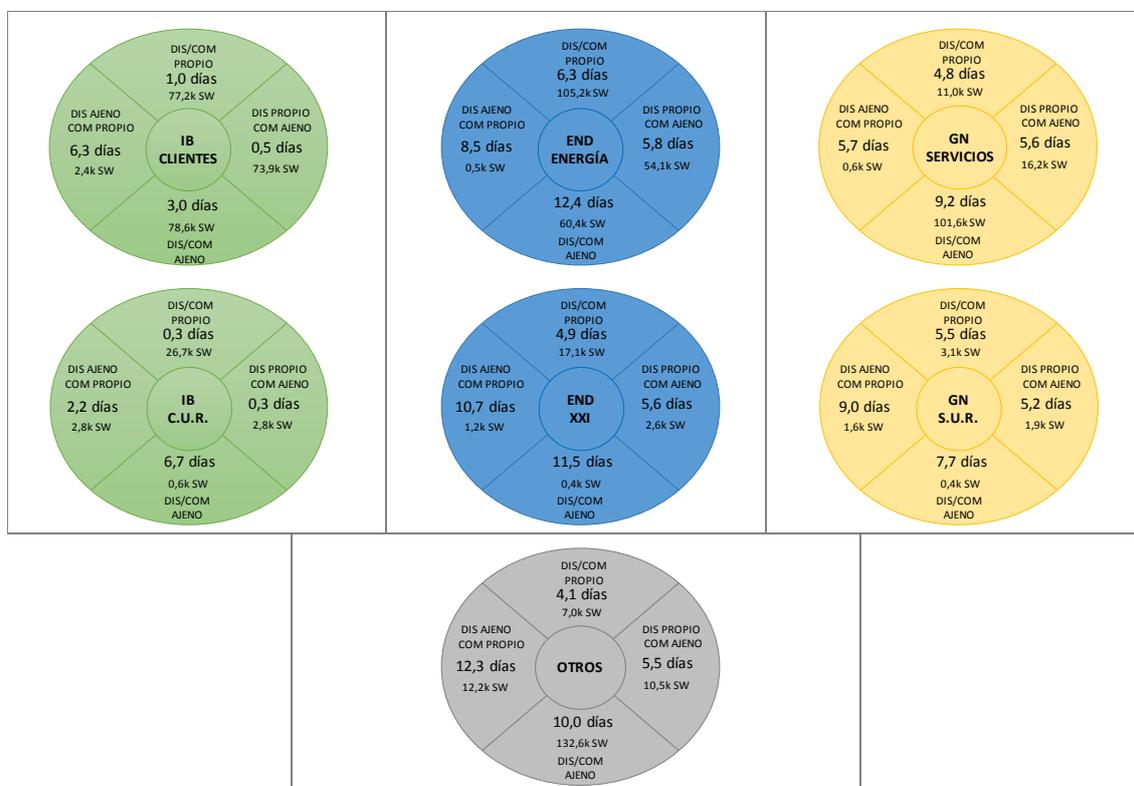
Cabe señalar que a partir de los datos de los distribuidores¹⁹, es posible observar unos tiempos medios de cambio inferiores cuándo estos se realizan en una zona de distribución del mismo grupo empresarial al que pertenece el comercializador entrante. En particular, el siguiente gráfico muestra para distintos comercializadores entrantes, los tiempos medios de cambio distinguiendo 4 situaciones:

- Distribuidor y comercializador saliente del mismo grupo empresarial.
- Distribuidor del mismo grupo empresarial y comercializador saliente de distinto grupo empresarial.
- Distribuidor de distinto grupo empresarial y comercializador saliente del mismo grupo empresarial.
- Distribuidor y comercializador saliente de distinto grupo empresarial.

¹⁸ A su vez se ha de tener en cuenta que con bajos números de activaciones es más fácil que se produzcan resultados extremos de tiempos muy altos o muy bajos.

¹⁹ La Tabla 3 muestra el tiempo medio desde que el comercializador obtiene el consentimiento del consumidor hasta que se activa el cambio. Los datos de los distribuidores recogen el tiempo desde que el distribuidor recibe la comunicación del comercializador entrante hasta que se activa el cambio.

Gráfico 2. Tiempos medios de cambio en función del comercializador saliente y área de distribución. 1T 2016 -Sector Eléctrico



Fuente: CNMC en base a la información aportada por los distribuidores

Por ejemplo, para Iberdrola Clientes se observa que el tiempo medio de los cambios en el área de distribución de la distribuidora de su grupo empresarial se sitúa en 0,5 días si el comercializador saliente no pertenece al grupo Iberdrola y en 1 día si el comercializador saliente es del mismo grupo. Sin embargo, en áreas de distribución no pertenecientes a su grupo empresarial, el tiempo medio se sitúa en 3,0 días si el comercializador saliente no pertenece al Grupo Iberdrola y en 6,3 días si pertenece al mismo grupo. Para Endesa Energía, el tiempo medio de los cambios en el área de distribución de la distribuidora de su grupo empresarial se sitúa en 5,8 (comercializador saliente no perteneciente a su grupo) y 6,3 días (comercializador saliente de su mismo grupo). Sin embargo, en áreas de distribución no pertenecientes a su grupo empresarial, el tiempo medio se sitúa en 8,5 días (comercializador saliente de su grupo) y 12,4 días (comercializador no perteneciente a su grupo empresarial).

Por otra parte, también hay que señalar que cuándo el distribuidor no pertenece al grupo empresarial del comercializador entrante, las comercializadores de Iberdrola son las que obtienen, en general, tiempos medios más bajos.

Tabla 4. Ranking de comercializadores por tiempos medios de cambio. 1T 2016 - Sector Gasista

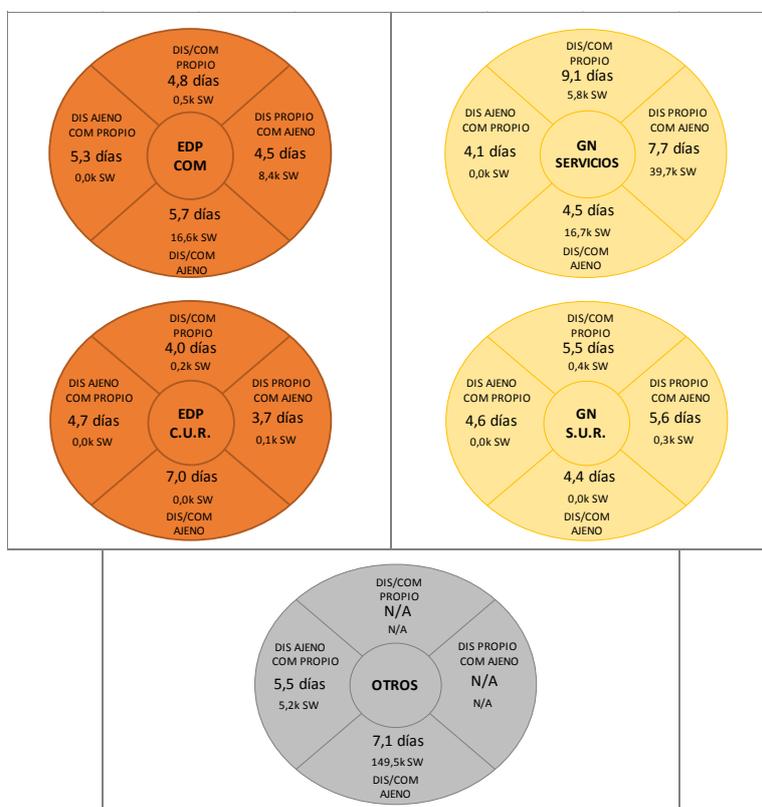
| GAS | | Total activaciones | | Tiempo Medio de Cambio Total |
|---|--------|--------------------|--------------------|------------------------------|
| Comercializador | Código | Total activadas | % Activ. acumulado | |
| SONATRACH GAS COMERCIALIZADORA, S.A.U. | 0045 | 20 | 0,0% | 2,00 |
| IBERDROLA C.U.R., S.A.U. | 0054 | 431 | 0,2% | 4,18 |
| AUDAX ENERGÍA, S.A. | 0503 | 4.727 | 2,2% | 5,43 |
| FACTOR ENERGÍA, S.A. | 0082 | 30 | 2,2% | 6,50 |
| ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U. | 0059 | 745 | 2,5% | 6,67 |
| IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. | 0529 | 60.684 | 28,1% | 7,29 |
| EDP C.U.R., S.A. | 0060 | 277 | 28,2% | 7,34 |
| CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U. | 0088 | 135 | 28,3% | 8,00 |
| ORUS ENERGÍA, S.L. | 0075 | 122 | 28,3% | 9,84 |
| FENIE ENERGÍA, S.A. | 0527 | 1.362 | 28,9% | 10,43 |
| GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A. | 0052 | 770 | 29,2% | 11,00 |
| MULTIENERGÍA VERDE, S.L. | 0531 | 29 | 29,3% | 11,86 |
| GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A. | 0033 | 60.050 | 54,6% | 13,22 |
| ENDESA ENERGÍA, S.A. | 0007 | 75.649 | 86,5% | 20,49 |
| GDF SUEZ ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U. | 0032 | 11 | 86,5% | 22,09 |
| EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U. | 0002 | 25.513 | 97,3% | 23,83 |
| SHELL ESPAÑA, S.A. | 0008 | 2 | 97,3% | 25,00 |
| CEPSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A. | 0009 | 4 | 97,3% | 25,60 |
| MULTISERVICIOS TECNOLÓGICOS, S.A. | 0039 | 46 | 97,3% | 27,89 |
| VIESGO ENERGÍA, S.L. | 0044 | 5.504 | 99,6% | 28,78 |
| PETRONAVARRA, S.L. | 0077 | 40 | 99,6% | 30,00 |
| GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A. | 0001 | 316 | 99,8% | 51,94 |
| UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A. | 0010 | 543 | 100,0% | 75,32 |

Fuente: CNMC en base a la información aportada por los agentes

En el sector gasista figuran cinco comercializadoras con tiempos medios inferiores a 7 días: Sonatrach Gas Comercializadora, Iberdrola CUR, Audax Energía, Factor Energía, Endesa Energía XXI. Y se registran dos comercializadoras con tiempos medios superiores a 30 días: Gas Natural Comercializadora y Unión Fenosa Gas Comercializadora.

A diferencia del sector eléctrico, no se observan diferencias significativas en los tiempos medios de cambio cuando estos se realizan en una zona de distribución del mismo grupo empresarial al que pertenece el comercializador entrante:

Gráfico 3. Tiempos medios de cambio en función del comercializador saliente y área de distribución. 1T 2016 -Sector Gasista



Fuente: CNMC en base a la información aportada por los distribuidores

Como se observa en este gráfico, para EDP Comercializadora el tiempo medio de los cambios en el área de distribución de la distribuidora de su grupo empresarial (4,5 días si el comercializador saliente no pertenece al grupo EDP y 4,8 días si el comercializador saliente es del mismo grupo), es ligeramente inferior a los tiempos medios obtenidos en áreas de distribución no pertenecientes a su grupo empresarial (5,7 días en el caso en el que comercializador saliente no pertenece al mismo grupo). En el caso de Gas Natural Servicios, el tiempo medio de los cambios en el área de distribución de alguna de las distribuidoras de su grupo empresarial es superior al de los cambios en un área de distribución no perteneciente a su grupo empresarial.

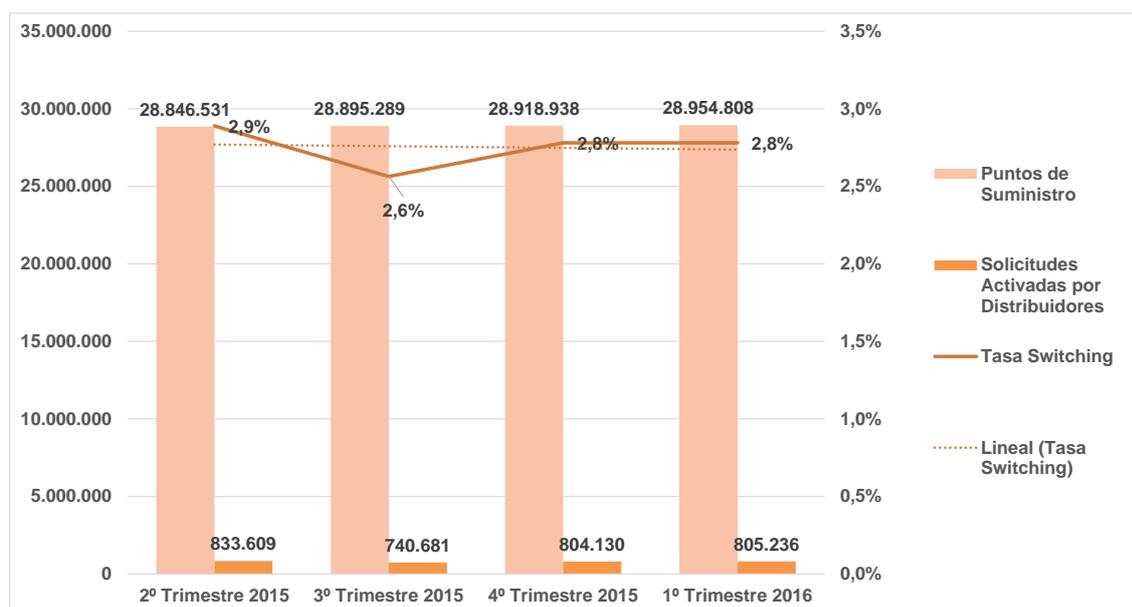
3. EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR (SWITCHING)

La tasa de *switching* es un indicador del nivel de competencia en el mercado minorista que debe valorarse en conjunto con otros indicadores relacionados con la estructura y el grado de satisfacción de los consumidores. Sin embargo, no se puede descartar que, en ausencia de cambios estructurales y de variaciones

significativas entre precios ofertados para servicios básicos de electricidad y gas natural, la evolución de las tasas de *switching* pueda estar asociada en parte con el elevado grado de descontento de los consumidores que revelan los datos del *Market Consumer Scoreboard*²⁰.

En este informe la tasa de cambios de comercializador, o tasa de *switching*, se calcula como el cociente entre el número de cambios activados y el número de puntos de suministro registrados al comienzo del periodo de que se trate.

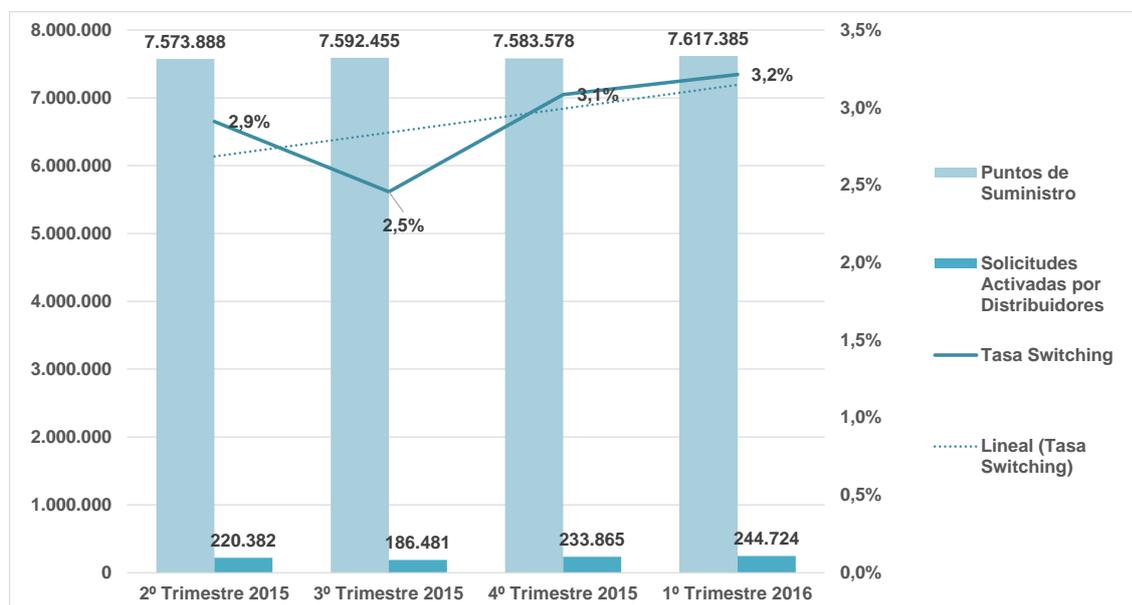
Gráfico 4. Evolución de la tasa de *switching* (2T 2015 - 1T 2016) - Sector Eléctrico



Fuente: CNMC en base a la información aportada por los agentes

²⁰ European Union: «Consumer Markets Scoreboard - Making markets work for consumers, 2016 Edition». En esta última encuesta realizada por la UE, en el año 2015, a nivel nacional el suministro eléctrico pasa a ser el servicio peor valorado, mientras el gas se encuentra ligeramente peor valorado que la media obtenida por la totalidad de mercados analizados en el país. A nivel europeo el mercado eléctrico en España se mantiene como el segundo con menor valoración sólo por delante de Bulgaria, por otro lado el mercado del gas natural pasa de ser el tercero peor valorado a ocupar la última posición en el *ranking* de países analizados.

Gráfico 5. Evolución de la tasa de *switching* (2T 2015 - 1T 2016) - Sector Gas Natural

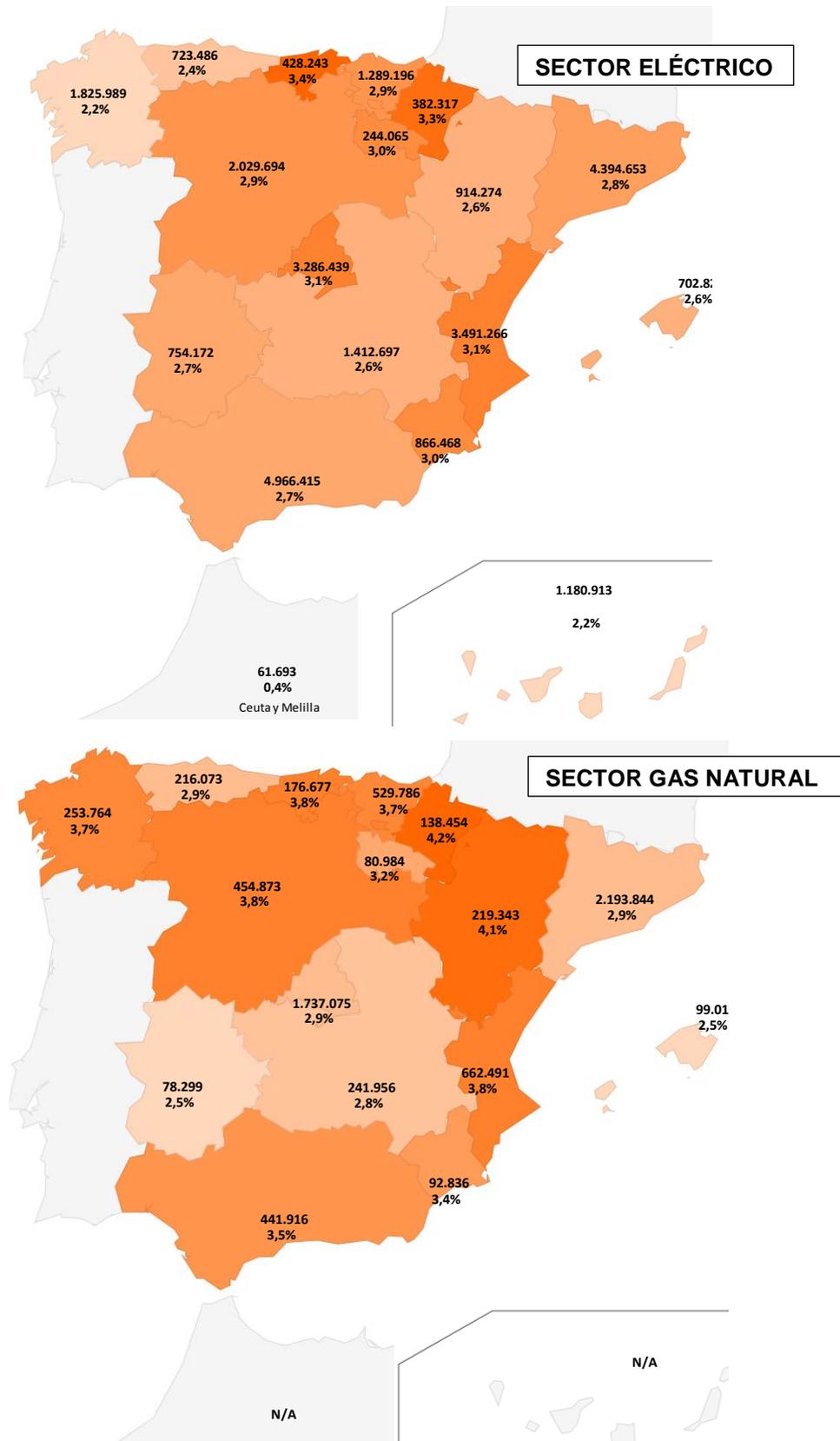


Fuente: CNMC en base a la información aportada por los agentes

En general, las tasas de cambio de comercializador (*switching*) en el cuarto trimestre, muestran un incremento en ambos sectores, más pronunciado en el sector gasista, con respecto a la caída registrada en el trimestre anterior. El dato interanual (2º trimestre 2015 a 1º trimestre 2016) muestra una tasa de cambio del 11,1% en el sector eléctrico y del 11,7% en el sector gasista.

A continuación se muestran las tasas de *switching* por comunidad autónoma para ambos sectores. Las tasas de *switching* más altas se observaron en Cantabria en el sector eléctrico (3,4%), y en Navarra (4,2%) en el sector del gas natural

Gráfico 6. Distribución geográfica de la tasa de *switching* 1T 2016. Sector Eléctrico y Sector Gas Natural.



4. SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2016

4.1 ANÁLISIS GENERAL DEL PROCESO

Con el fin de valorar en su evolución interanual los procesos que afectan a las solicitudes de cambio de comercializador en el primer trimestre de 2016 en los sectores de la electricidad y del gas natural, a continuación se incluye un análisis comparativo de los principales parámetros relacionados con las solicitudes de cambio (número de solicitudes recibidas, aceptadas, rechazadas y finalmente activadas por los distribuidores), en relación a lo realizado en los tres trimestres anteriores.

En el proceso de cambio el número de solicitudes es superior al número de activaciones finales. Esto se debe principalmente a:

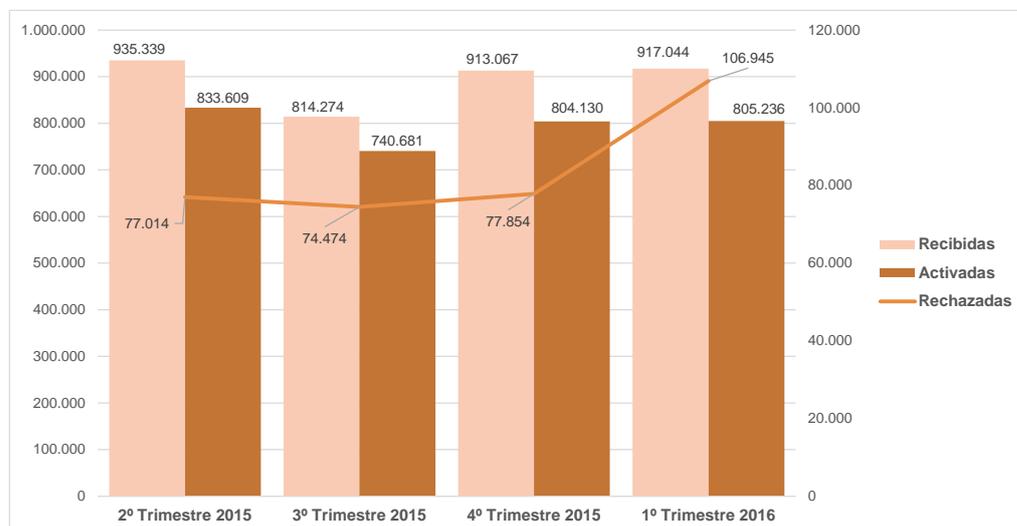
- Los rechazos por parte del distribuidor, que pueden producirse previa a la aceptación y también posteriormente, antes de la activación. La mayor parte de la diferencia entre aceptadas y activadas se debe a este concepto.
- Anulaciones de la solicitud de cambio realizadas por los comercializadores.
- Solicitudes pendientes de activar en la fecha de la remisión de la información.

El proceso de cambio será más eficiente cuanto menor sea el número de incidencias registradas en el proceso (anulaciones o rechazos) y menor sea el número de solicitudes pendientes de activar para un período determinado, es decir cuánto más cercano sea el número de activaciones al número de solicitudes recibidas.

En el primer trimestre de 2016 se mantiene un nivel de solicitudes de cambio de comercializador similar al del trimestre anterior en el sector eléctrico, produciéndose sin embargo un repunte del número de rechazos (+37,4%), que se refleja en una tasa de rechazo del 11,3% frente al 8,4% del último trimestre de 2015.

Dos terceras partes de este incremento son debidas a los rechazos experimentados por la comercializadora Iberdrola CUR, como se verá más adelante.

Gráfico 7. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución desde el 2T 2015 al 1T 2016 - Sector Eléctrico

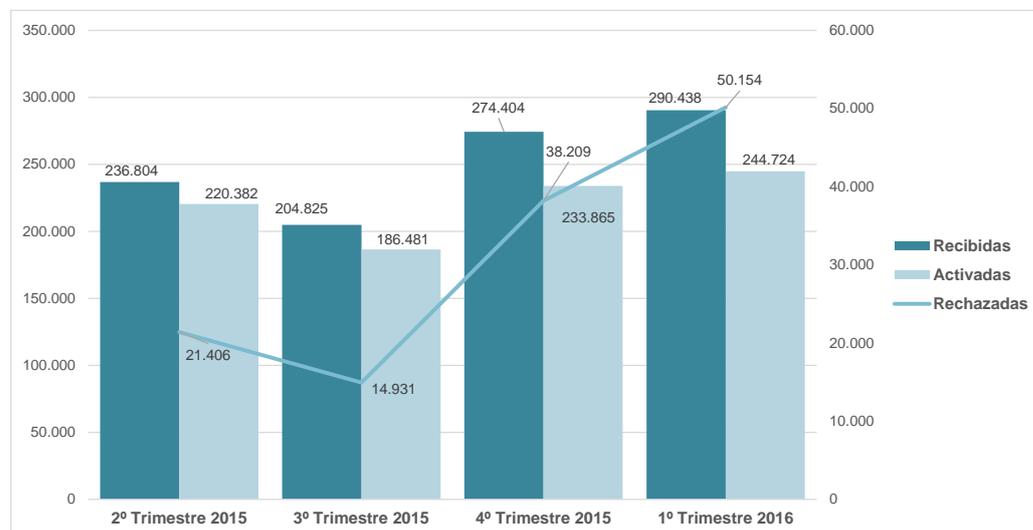


Fuente: CNMC en base a la información aportada por los agentes

El sector gasista continúa aumentando el número de solicitudes de cambio (+5,8%) tras el notable incremento (+29,4%) del cuarto trimestre del 2015. Esta tendencia al alza ha venido acompañada a su vez de un relevante incremento del número de rechazos (+31,3%) con respecto al trimestre anterior, como se puede apreciar en la gráfica. Consecuentemente el sector pasa de una tasa de rechazo del 13,8% en el cuarto trimestre de 2015 al 16,8% en el primero de 2016.

Este aumento se produce en la mayoría de áreas de distribución y en mayor medida en la de Gas Natural Fenosa. Según alegó Gas Natural Fenosa, esta mayor incidencia de los rechazos en su área se debió a la implantación de una serie de mejoras en sus sistemas informáticos, que produjeron retrasos en los procesos de cambio de comercializador, lo que provocó un mayor volumen de reiteraciones de las solicitudes previamente aceptadas, generando rechazos por solicitudes en curso.

Gráfico 8. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución desde el 2º trimestre 2015 al 1º trimestre 2016 - Sector Gasista



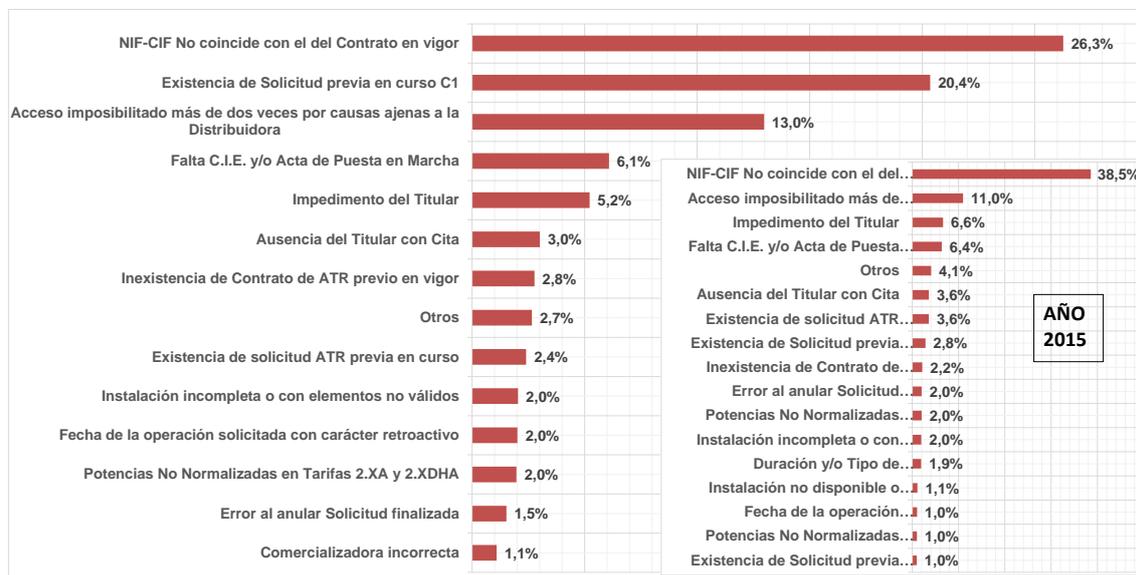
Fuente: CNMC en base a la información aportada por los agentes

4.2 ANALISIS DE LOS MOTIVOS DE RECHAZO

Debido a la diversidad de causas por las que un distribuidor puede rechazar una solicitud de cambio de comercializador (o bien antes de la aceptación o antes de la activación), se ha llevado a cabo una clasificación de dichos motivos de rechazo con el fin de poder identificar aquellos que tienen mayor relevancia o se emplean con mayor frecuencia.

En este sentido, en el sector eléctrico se contabilizan 5 motivos de rechazo más frecuentes de un total de los 58 motivos de rechazo consensuados.

Gráfico 9. Motivos de rechazo.1T 2016 y año 2015. Sector Eléctrico



Fuente: CNMC en base a la información aportada por los agentes

El principal motivo, tanto en 2015 como en el primer trimestre de 2016, es “NIF-CIF No coincide con el del contrato en vigor”, cuando no coinciden los datos del CIF/NIF contratante en el comercializador con los datos existentes en el registro de puntos de suministro del distribuidor.

Estos rechazos pueden tener su origen en la utilización errónea por parte de algunos comercializadores del proceso denominado C1 (cambio de titularidad sin cambios de condiciones contractuales) cuando solicitan la realización de cambios de comercializador con un cambio de titularidad.

Aunque esta causa se mantiene en valores similares (unos 28.000) a los del cuarto trimestre del 2015 (26.000), el peso relativo sobre el total de rechazos desciende notablemente como consecuencia del brusco incremento del tipo de rechazo “Existencia de solicitud previa en curso C1” (20,4%).

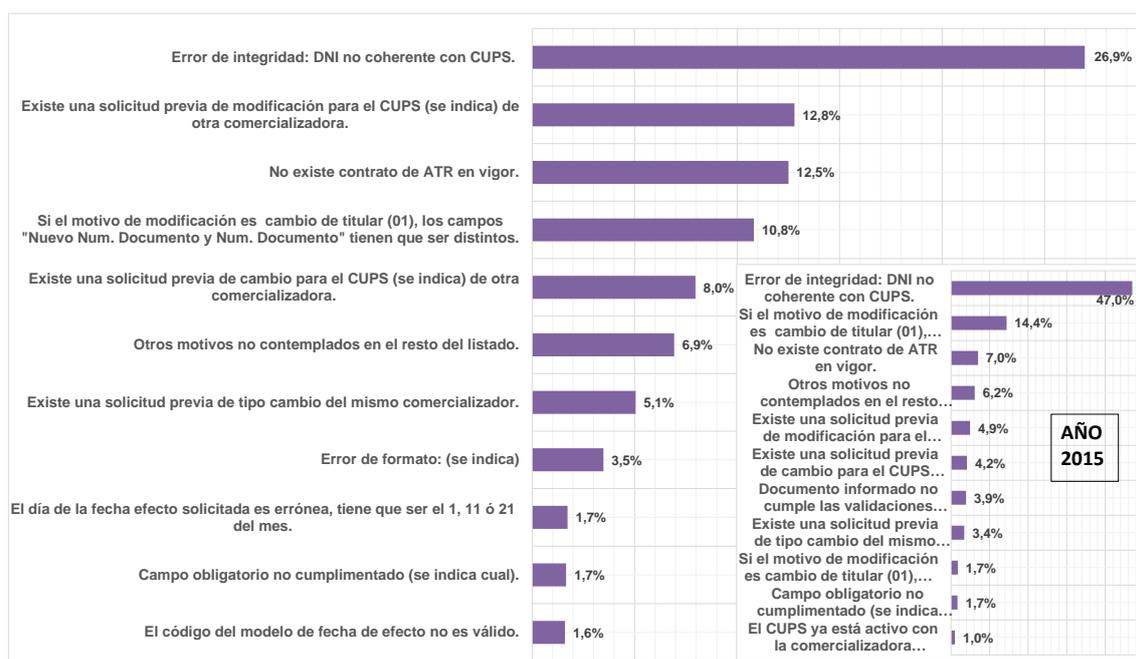
Se trata de casos en que la petición de cambio se realiza existiendo otra solicitud previa de cambio de comercializador sin modificaciones en el contrato del peaje de acceso (cambio tipo C1). Esta casuística ha experimentado un súbito incremento, pasando de unos 3.500 rechazos en el último trimestre de 2015 a casi 22.000 en el primer trimestre de 2016. La gran mayoría de estos rechazos son debidos a solicitudes realizadas por Iberdrola CUR. Ésta comercializadora alega que se produjo un fallo en sus sistemas automatizados de gestión del cambio de comercializador, que impidió distinguir correctamente la casuística del rechazo, categorizándolo erróneamente y volviendo a lanzar la solicitud de cambio de nuevo generando a su vez rechazos sucesivos en el tiempo.

Los motivos de rechazo que se han dado a continuación son “Acceso imposibilitado más de dos veces por causas ajenas a la Distribuidora” (13%), “Falta C.I.E. y/o Acta de Puesta en Marcha” (6,1%) e “Impedimento del Titular” (5,2%), relativos a rechazos experimentados en campo y que también estuvieron entre los principales motivos de rechazo en el año 2015.

Estos motivos de rechazo suponen los más comunicados por Endesa Distribución, dándose el 60% de estos tres tipos de rechazos en esta área de distribución. Como ya se comentó en el Informe anual de Cambio de Comercializador del año 2015, Endesa alegaba que estos aumentos se debían tanto al incremento de la actividad en campo²¹ como el impacto de la aprobación de normativas autonómicas durante 2014 y 2015 que desarrollan el artículo 83 del RD 1955/2000²².

Por su parte, en el sector gasista la tipología de rechazos es menos concentrada en este trimestre si se compara con el año 2015 (ver gráfico 10).

Gráfico 10. Motivos de rechazo. 1T 2016 y año 2015. Sector Gasista



Fuente: CNMC en base a la información aportada por los agentes

²¹ Según Endesa, las solicitudes de cambio de comercializador, que conllevan cambios técnicos en el suministro (potencia, discriminación horaria, etc.), han incrementado su volumen y peso sobre el total de solicitudes aceptadas, pasando del 3,1% en enero de 2013, al 9,3% a diciembre de 2014, al 19,8% en diciembre de 2015 y al 24,5% en marzo de 2016.

²² En las que se establece que por motivos de seguridad una verificación de la instalación interior del cliente para suministros con una antigüedad superior a los 20 años. Estas normativas obligan a realizar dicha verificación dentro del movimiento de contratación y se han ido aprobando en las CC.AA. de Aragón, Baleares, Andalucía, y Canarias desde 2013 hasta la fecha. La verificación de la instalación interior implica para su realización acceder al interior del suministro (vivienda, negocio,...) y no solo al equipo de medida, encontrando casos en los que el cliente niega dicho acceso o no se encuentra presente y no se consigue localizarlo, rechazando en ambos casos el movimiento. Además, si el resultado de la misma es incorrecto también se rechaza el movimiento.

El motivo de rechazo más alegado en el primer trimestre año 2016 “Error de integridad: DNI no coherente con CUPS”, que es debido a la no coincidencia de los datos del CIF/NIF del contratante en el comercializador con los datos existentes en el registro de puntos de suministro del distribuidor. No obstante, éste tipo de rechazo muestra un peso menor en el primer trimestre del 2016 que en el conjunto del año pasado. Esto se debe, de manera análoga al sector eléctrico, al fuerte incremento de los motivos (segundo y quintos más frecuentes) “Existe una solicitud previa de modificación para el CUPS de otra comercializadora” y “Existe una solicitud previa de cambio para el CUPS de otra comercializadora”, que con respecto a los tres primeros trimestres de 2015 pasan de registrar unos 2.200 rechazos de modo conjunto en este período a casi 16.000 en los seis meses siguientes.

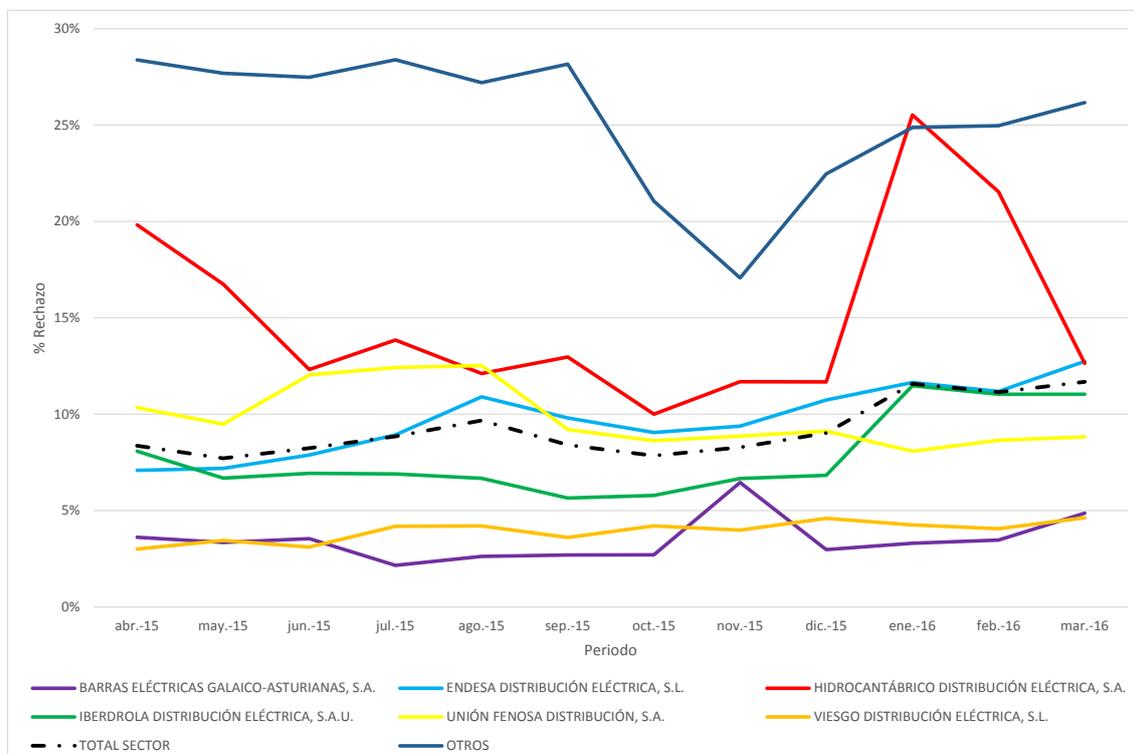
El siguiente motivo de rechazo más común (“no existe contrato ATR en vigor”) es el relacionado con el caso en el que se intenta realizar un cambio de comercializador cuando en realidad se debería tramitar un alta de suministro, que incrementa notablemente su número de rechazos con respecto al anterior trimestre (de unos 3.100 a unos 6.200).

4.3 ANALISIS DE LAS TASAS DE RECHAZO POR DISTRIBUIDOR

A continuación se muestra la evolución de las tasas de rechazo de los distribuidores, que se han incrementado en los dos sectores analizados²³.

²³ No obstante, ya se ha señalado que está previsto que los formatos de intercambio de información se aprueben en breve por la SSR de la CNMC, tal y como se recoge en la Disposición Adicional 3ª del RD 1074/2015, del 27 de noviembre, lo que llevará asociado la aplicación de los mismos formatos por todos los agentes y una disminución de los rechazos.

Gráfico 11. Evolución del porcentaje de rechazos de los principales distribuidores eléctricos de abril 2015 a marzo 2016.



Fuente: CNMC con base en la información aportada por los agentes

A modo de resumen, se observa que:

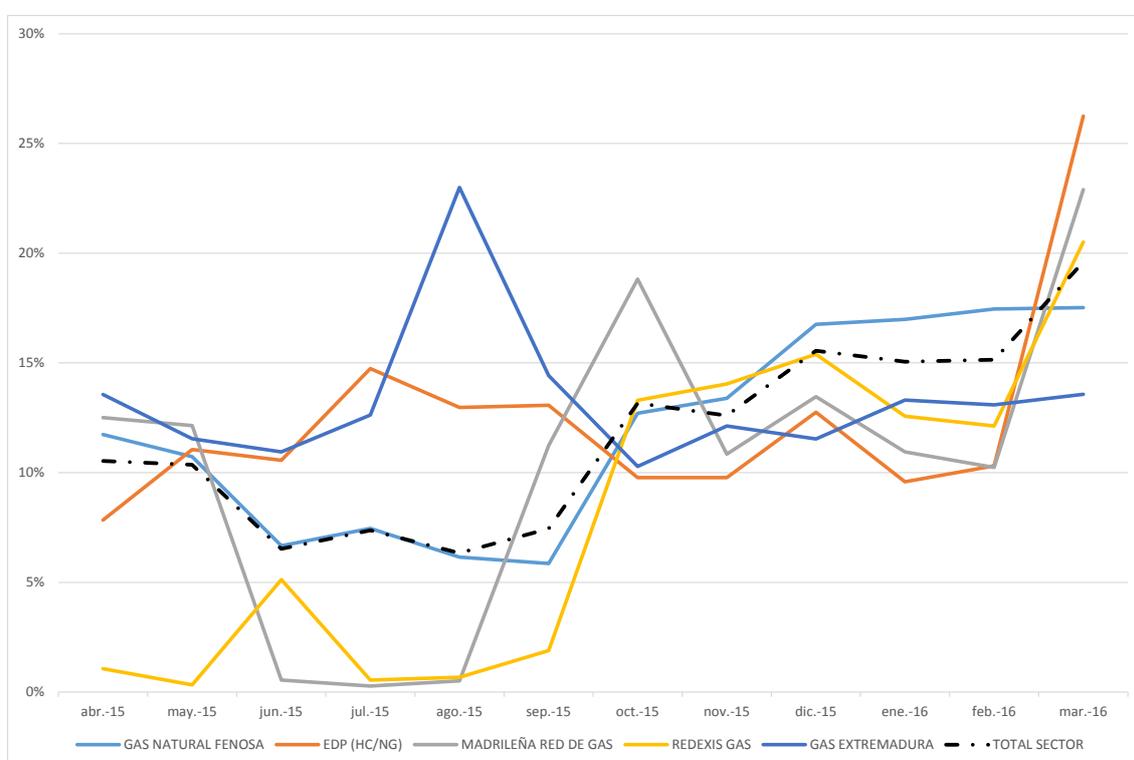
- Respecto a la tasa de rechazo en el primer trimestre de 2016, Hidrocantábrico Distribución Eléctrica (20%), y la agrupación de “Otros” distribuidores (17,6%) y Endesa Distribución (11,9%) obtienen unas tasas de rechazo superiores a la media del sector.
- En consonancia con lo alegado previamente por Endesa Distribución y la asunción de los criterios de conteo consensuados en el sector, se aprecia el aumento paulatino durante los últimos doce meses de su tasa de rechazo, desde valores en torno al 6% a inicios del 2015 hasta el 12,7% en marzo de 2016.
- Cabe destacar a Viesgo Distribución (4,3%) y Barras Galaico-Asturias (3,9%, perteneciente al Grupo Viesgo) que presentan tasas de rechazo sensiblemente por debajo de la media a todos los comercializadores tanto en el primer trimestre de 2016 como en los meses anteriores.

En cuanto al sector de gas natural, dado el gran peso de la red de distribución de Gas Natural Fenosa, la tasa de rechazo de este grupo siempre se encuentra cercana al promedio del sector. Se señala el incremento experimentado desde

septiembre de 2015 (alrededor del 6% de tasa de rechazo) que alcanza en el primer trimestre de 2016 el 17,3%. Como se explicó con anterioridad esta mayor incidencia de los rechazos en el área de Gas Natural Fenosa se produjo por la implantación de una serie de mejoras en sus sistemas informáticos.

El resto de distribuidoras de mayor tamaño (EDP-HC, Redexis y Madrileña Red de Gas) muestran un repunte de su tasa de rechazo en el último mes del primer trimestre de 2016 que resulta en tasas de rechazo trimestrales que oscilan en torno al 15-16%.

Gráfico 12. Evolución del porcentaje de rechazos de los principales distribuidores gasistas de abril 2015 a marzo de 2016.

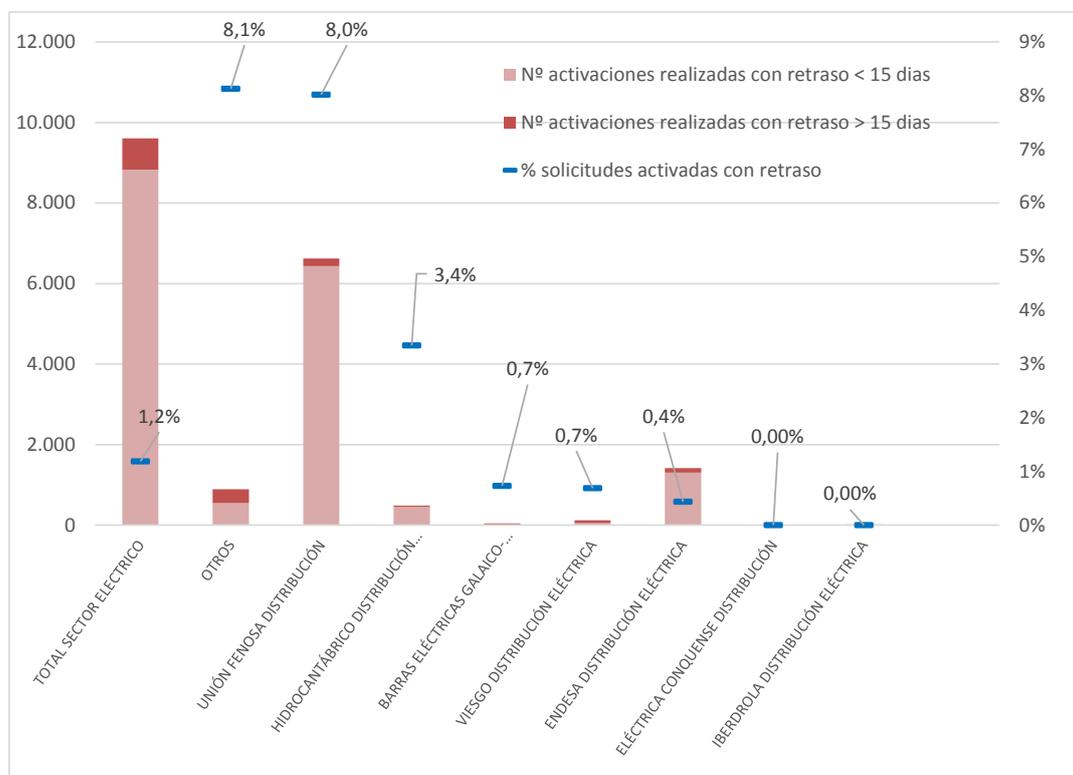


Fuente: CNMC en base a la información aportada por los agentes

4.4 ANALISIS DE LOS PLAZOS DE ACTIVACIÓN

Las solicitudes de cambio de comercializador activadas fuera de plazo, en términos relativos, son reducidas en electricidad y en gas (1,2% y 1,6% respectivamente). En el gráfico siguiente se muestra la situación del sector eléctrico.

Gráfico 13. Solicitudes activadas con retraso. 1T 2016 - Sector Eléctrico



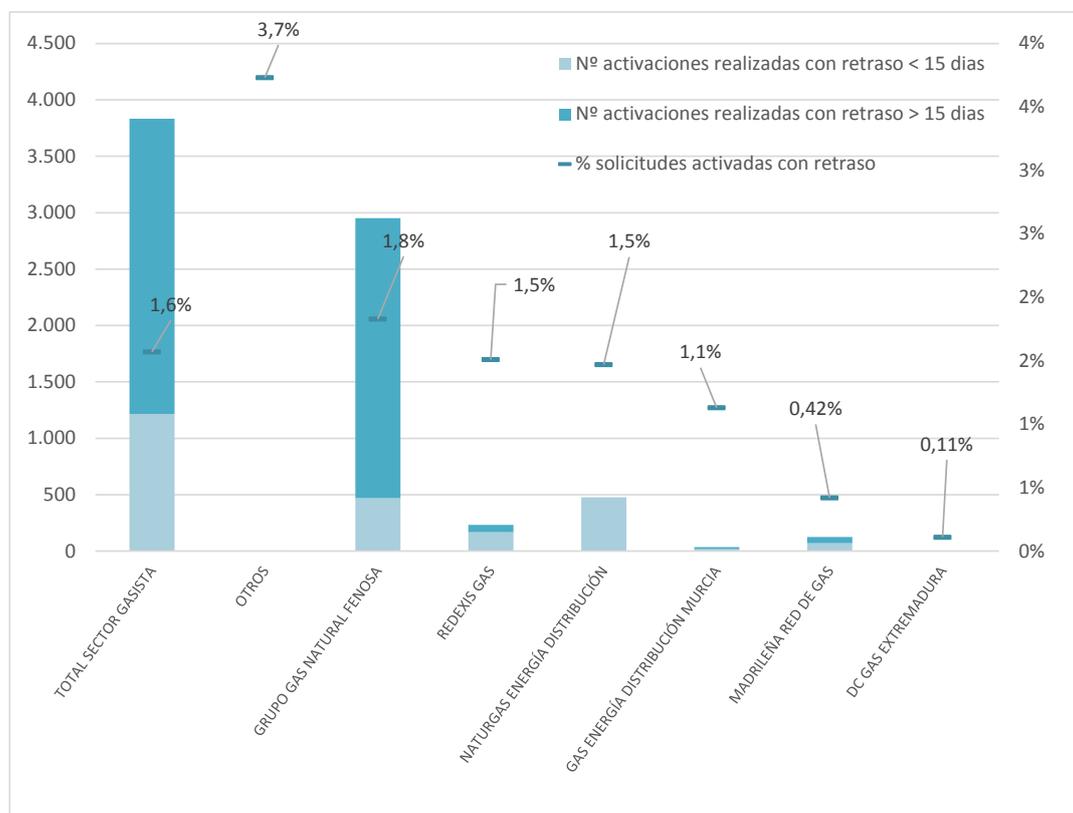
Fuente: CNMC en base a la información aportada por los agentes

Se observa que del total de 9.605 solicitudes activadas fuera de plazo en el sector eléctrico, continuando la tendencia de anteriores trimestres, el 70% corresponden a solicitudes activadas con retraso inferior a 15 días por Unión Fenosa Distribución. En este sentido, Unión Fenosa Distribución alegó a esta Comisión que este retraso se debe a que activa los cambios de comercializador a ciclo de lectura para los suministros teledirigidos y telegestionados con facturación mensual, de acuerdo con su interpretación del artículo 6 del Real Decreto 1435/2002.

El grupo de “Otros” distribuidores, muestra a su vez un porcentaje de solicitudes activadas con retrasos superiores a la media del sector, pero muy similar a Unión Fenosa Distribución.

En el gráfico siguiente se muestra la situación del sector gasista.

Gráfico 14. Solicitudes activadas con retraso. 1T 2016 - Sector Gasista



Fuente: CNMC en base a la información aportada por los agentes

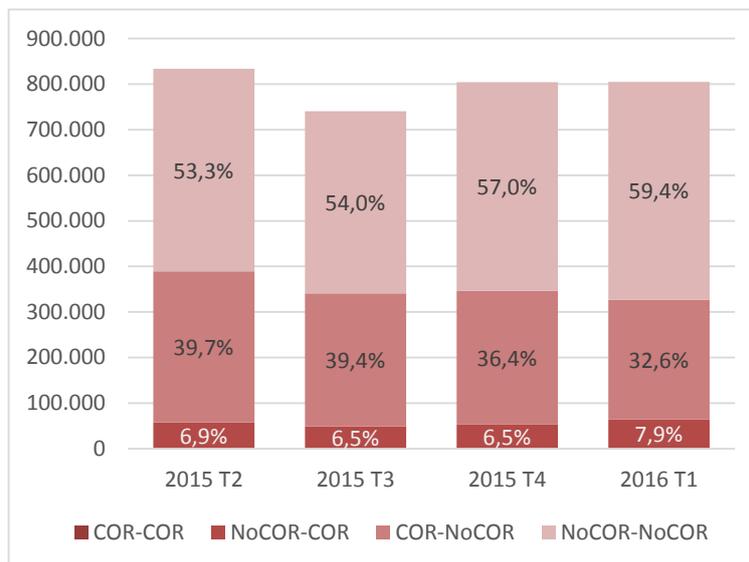
En el sector gasista, el volumen total de solicitudes activadas con algún retraso en el primer trimestre de 2016 muestra un aumento con respecto al último trimestre de 2015 (del 1% al 1,6%), que en todo caso suponen 3.832 solicitudes, y como se observa en el gráfico anterior corresponden casi en su mayor parte a las gestionadas por el Grupo Gas Natural Fenosa.

5. ANALISIS DE LA MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES

5.1 MOVILIDAD POR TIPO DE MERCADO

A continuación se realiza un análisis de los cambios de comercializador desde la perspectiva de tipo de movimiento en el mercado, esto es, desde el mercado regulado al libre, dentro del mercado libre o bien, de regreso desde el mercado libre al regulado. Así, se analizan los movimientos desde la perspectiva del comercializador de referencia (COR), del comercializador de último recurso (CUR) para el sector gasista, y de los comercializadores libres (No COR/No CUR).

Gráfico 15. Desglose de los movimientos entre COR y No COR (solicitudes activadas). Desde 2T 2015 al 1T 2016. Sector Eléctrico

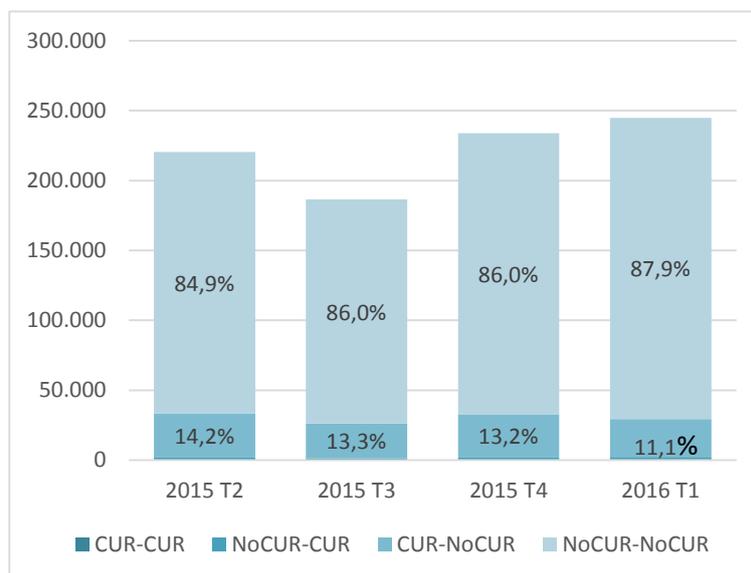


Fuente: CNMC en base a la información aportada por los agentes

Nota: Los porcentajes correspondientes a los movimientos COR-COR fueron del 0,1% en el período mostrado en el gráfico.

Como se puede apreciar en el gráfico anterior, los movimientos entre comercializadoras libres van ganando mayor peso, alcanzado en este trimestre casi el 60% de los cambios registrados en el primer trimestre de 2016. Otro detalle es el ligero aumento en el número de consumidores que vuelven al comercializador de referencia desde el mercado libre (NoCOR-COR), pasando de unas 52.000 solicitudes en el último trimestre de 2015 a más de 63.000 solicitudes activadas en el primer trimestre de 2016.

**Gráfico 16. Desglose de los movimientos entre CUR y No CUR (solicitudes activadas)
 Desde 2T 2015 al 1T 2016. Sector Gasista**



Fuente: CNMC en base a la información aportada por los agentes

Nota: Los porcentajes correspondientes a los movimientos CUR-CUR oscilan entre el 0,0% y el 0,1% en el período mostrado en el gráfico.

Los porcentajes correspondientes a los movimientos No CUR-CUR oscilan entre el 0,7% y el 0,9% en el período mostrado en el gráfico.

Respecto al sector de gas natural, prevalecen los movimientos de cambio de comercializador entre comercializadores del mercado libre (NoCUR-NoCUR), que alcanza el 88% en el primer trimestre de 2016; y se detecta una disminución del número de activaciones correspondientes a consumidores que pasan del comercializador de último recurso a otro en el mercado libre (CUR-NoCUR) alcanzando algo más del 11%.

5.2 MOVILIDAD POR INTEGRACIÓN VERTICAL

En esta sección se analiza desde la perspectiva de los distintos distribuidores, el estado de las solicitudes de cambio de comercializador en función de si el comercializador entrante pertenece o no al mismo grupo empresarial que el distribuidor que gestiona dicha solicitud.

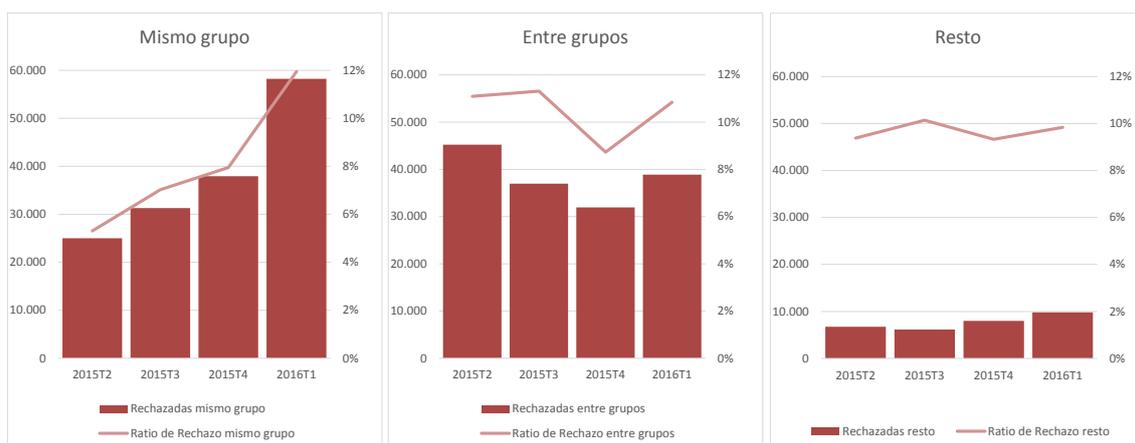
Se debe aclarar en primer lugar los siguientes conceptos, según los cuales se evalúa la información recibida por parte de los agentes:

- El concepto de integración vertical en el "mismo grupo" indica solicitudes de cambio de comercializador gestionadas por un distribuidor con comercializadores de su mismo grupo. Por ejemplo, Iberdrola Distribución con comercializadores del grupo Iberdrola.

- Cuando se indica integración vertical "entre grupos", se refieren las solicitudes de cambio de comercializador gestionadas por un distribuidor con comercializadores de otros grupos verticalmente integrados. Por ejemplo, Iberdrola Distribución con comercializadores de Endesa, Viesgo, Gas Natural Fenosa, EDP, etc.
- Por último, el concepto "resto" indica solicitudes de cambio de comercializador gestionadas por un distribuidor con comercializadores que no pertenecen a grupos verticalmente integrados. Por ejemplo, Iberdrola Distribución con comercializadores independientes.

En primer lugar se analiza el desglose de las tasas de rechazo en el período de un año comprendido entre el segundo trimestre de 2015 y el primero de 2016 en función de la integración vertical en el sector eléctrico.

Gráfico 17. Desglose de las solicitudes rechazadas por grupo empresarial verticalmente integrado. Desde 2T 2015 al 1T 2016 - Sector Eléctrico



Fuente: CNMC en base a la información aportada por los agentes

A partir de la información recibida para el sector eléctrico (tasa media de rechazo del 11,3% en el primer trimestre de 2016), se observa como la tasa de rechazo de movimientos dentro del mismo grupo experimenta un aumento notable desde el 5,3% hasta casi el 12% del primer trimestre de 2016.

Por el contrario, tanto para cambios entre grupos verticalmente integrados como cambios solicitados por comercializadores independientes las tasas de rechazo parecen estabilizarse en el entorno del 10%.

Esto se refleja en las tasas registradas por área de distribución, que ahora son relativamente similares con las salvedades de Hidrocantábrico y los distribuidores agrupados como "Resto" que muestran tasas de rechazo de cambios internos del orden 11% frente a las tasas de rechazo en movimientos hacia comercializadoras de otros grupos (27,4% para Hidrocantábrico y 24,6%

para “Resto”). Sin embargo para cambios hacia empresas no verticalmente integradas la tasa de rechazo es similar a la interna.

Por otro lado, se destaca que el porcentaje de los rechazos que registra Viesgo Distribución con respecto a las empresas comercializadoras de su propio grupo, un 7,2%, está muy por encima de la tasa de rechazo para el resto de empresas (2,5% para empresas verticalmente integradas y 3,4% para el resto).

En segundo lugar se analiza el desglose de las tasas de rechazo en el período de un año comprendido entre el segundo trimestre de 2015 y el primero de 2016 en función de la integración vertical en el sector gasista.

Gráfico 18. Desglose de las solicitudes rechazadas por grupo empresarial verticalmente integrado. Desde 2T 2015 al 1T 2016- Sector Gasista



Fuente: CNMC en base a la información aportada por los agentes

En cuanto a los datos del sector gasista (tasa media de rechazo del 16,8%), se observa un aumento de la tasa de rechazo generalizada aunque con un aumento más acusado para los cambios a favor de comercializadores independientes del tercer al cuarto trimestre del 2015.

Cabe destacar el caso Naturgas Energía Distribución, el cual registra una tasa de rechazo del 8,9% para solicitudes originadas en los comercializadores de su mismo grupo, mientras que muestra ratios superiores cuando las solicitudes son generadas por comercializadores de otros grupos empresariales (14,5%) y muy superiores para las solicitudes de empresas comercializadoras independientes (57%).

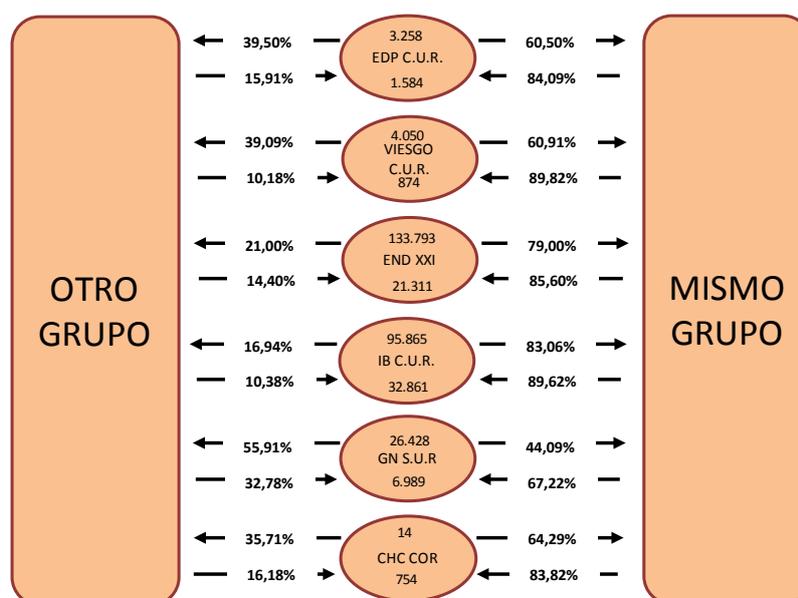
Se observa que en los casos de distribuidores sin integración vertical (Madrileña Red de Gas, Redexis y DC Gas Extremadura) existe igualmente una mayor tasa de rechazo para los comercializadores independientes (entre un 13-27%) frente a los comercializadores pertenecientes a grupos verticalmente integrados (entre un 9-14%).

5.3 MOVILIDAD RESPECTO A LOS DISTINTOS COMERCIALIZADORES DE REFERENCIA/ÚLTIMO RECURSO

En este apartado se incluye un análisis más pormenorizado de aquellos cambios cuyo origen o destino son comercializadores de último recurso (CUR) o de referencia (COR).

En el sector eléctrico se observa que la mayoría de cambios de COR a comercializador libre tienen como destino los comercializadores perteneciente al mismo grupo empresarial (76,5% de la totalidad de cambios frente al 77,2% del 2015), siendo los grupos con mayor porcentaje Endesa (79%) e Iberdrola (83%), y el menor Gas Natural (44%).

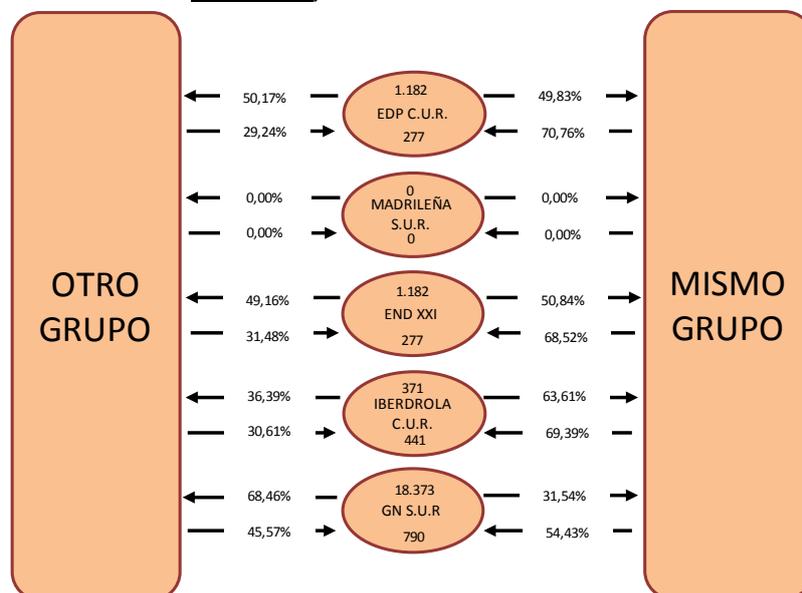
Gráfico 19. Desglose de los movimientos con origen o destino al COR (solicitudes activadas) 1T 2016. Sector Eléctrico



Fuente: CNMC en base a la información aportada por los agentes

En el sector gasista, sin embargo el porcentaje de cambios que pasan del CUR al comercializador del mismo grupo es bastante inferior (media sectorial del 38% en el primer trimestre de 2016 frente al 51,6% en el 2015), siendo los grupos con mayor porcentaje los de Iberdrola (63,6%, aunque el volumen de cambios es bastante más reducido que el resto con 371), Endesa (50,8%) y EDP (49,8%), y el menor el de Gas Natural SUR (31,5%).

Gráfico 20. Desglose de los movimientos con origen o destino al CUR (solicitudes activadas) 1T 2016. Sector Gasista



Fuente: CNMC en base a la información aportada por los agentes

5.4 MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES

En este epígrafe se incluye el análisis detallado sobre la movilidad de los cambios de comercializador entre las empresas comercializadoras de los grupos más significados por volumen, para cada uno de los sectores de electricidad y de gas natural.

Se trata de dos gráficos, en los que se detalla la interacción entre grupos comerciales, entendidos como el conjunto de comercializadores de un mismo grupo empresarial (por ejemplo: Iberdrola COR más Iberdrola Clientes)

En dichos gráficos se especifica el balance de datos del primer trimestre del año 2016, entendido como la diferencia entre los consumidores que entran (los números recogidos en las flechas del entorno más próximo de la esfera del grupo de que se trate) y los que salen de un grupo empresarial determinado (que se indican en las cifras más alejadas a la esfera en las propias fechas). A estos efectos se consideran los siguientes grupos de comercializadores: Endesa, Iberdrola, Gas Natural Fenosa, EDP (Hidrocantábrico/Naturgas), Viesgo, y Otros (el resto de comercializadores).

Los datos se muestran en positivo si el grupo de que se trate incrementa el número global de consumidores, y en caso de tratarse de un dato negativo significa que el grupo comercializador ha perdido más consumidores de los que ha ganado en el trimestre. Este detalle se desglosa en gráficas diferentes para el sector eléctrico y para el sector gasista.

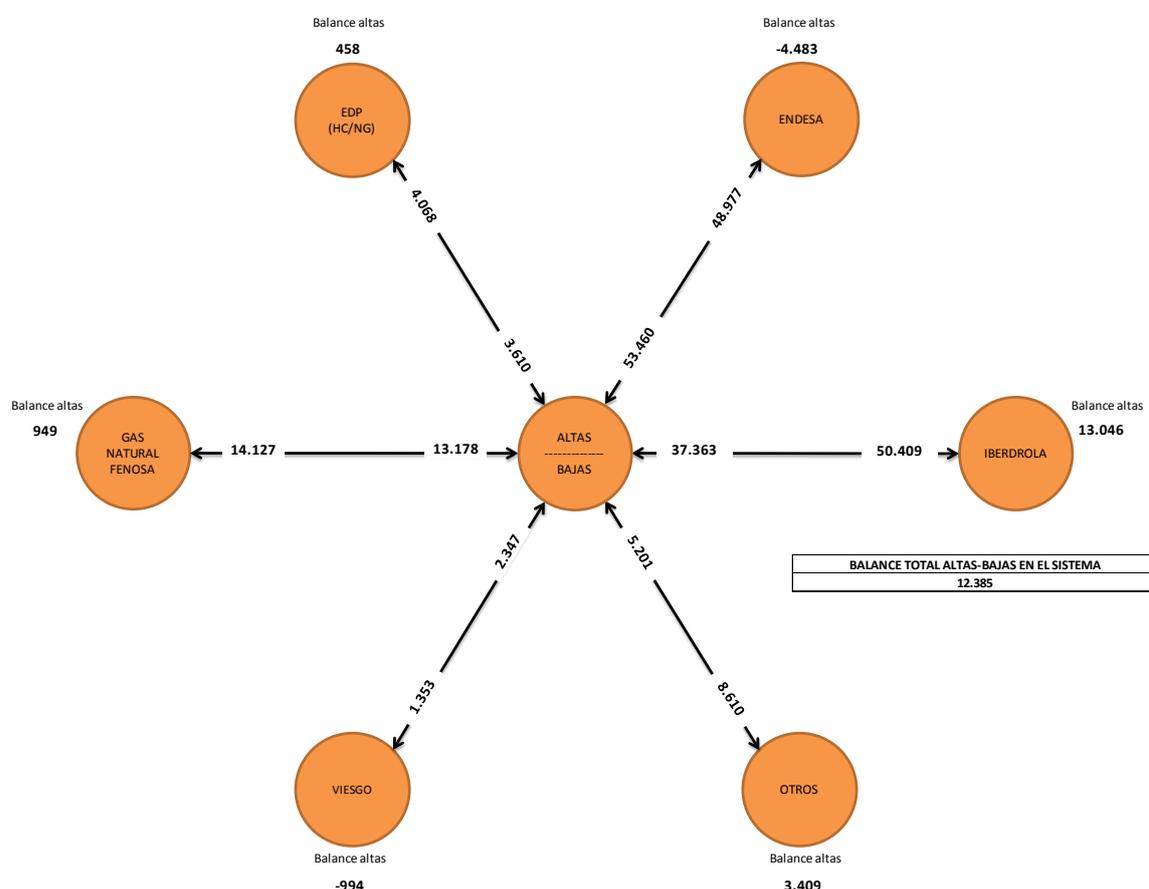
[INICIO CONFIDENCIAL]

[FIN CONFIDENCIAL]

5.5 BALANCE DE LOS PRINCIPALES COMERCIALIZADORES

En los gráficos siguientes se incluye un análisis sobre el balance neto entre las nuevas altas registradas y las bajas producidas en el trimestre de los puntos de suministro entre los comercializadores de los grupos más significados por volumen, para cada uno de los sectores de electricidad y de gas natural. La flecha que va en sentido a la empresa recoge las nuevas altas mientras que la flecha que va en sentido al círculo central recoge las bajas producidas. El saldo "Balance altas" recoge la diferencia para cada empresa entre nuevas altas y bajas registradas.

Gráfico 21. Altas y bajas en grupos comerciales 1T 2016 - Sector Eléctrico



Fuente: CNMC en base a la información aportada por los agentes

En el sector eléctrico, sobre un balance de altas/bajas positivo total de +12.385 puntos de suministro, destacan los datos de los grupos Iberdrola, con un incremento de +13.046 puntos de suministro. En sentido opuesto, destaca la pérdida de -4.483 puntos de suministro del grupo Endesa.

Si además se superponen a estos valores los saldos comerciales analizados anteriormente, se obtiene un balance total positivo de los comercializadores

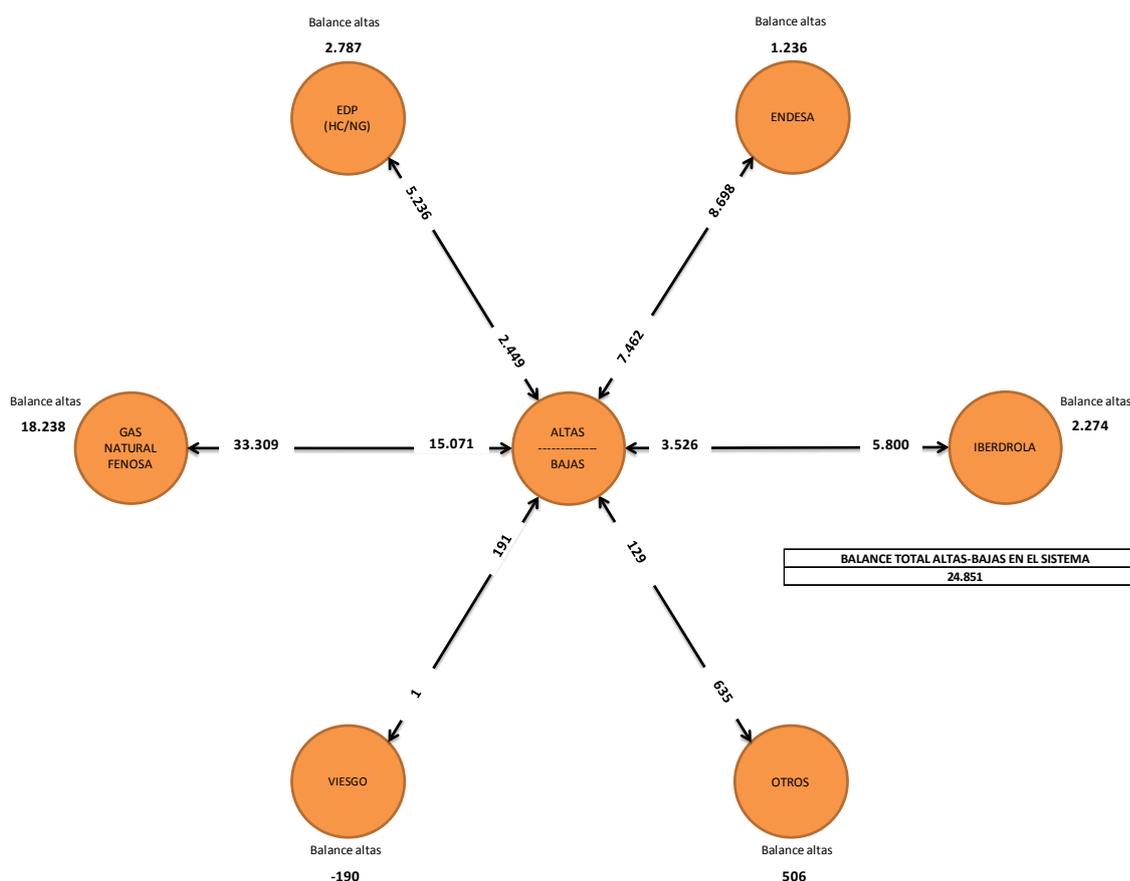
agregados en “Otros” de +49.489 y del grupo HC/Naturgas (EDP) de +14.755 puntos de suministro adicionales, así como un balance total negativo de los grupos Gas Natural Fenosa y Endesa, con un decremento de -9.164 y -37.268 puntos de suministro, respectivamente.

Tabla 3. Balance total de los comercializadores. 1T 2016 - Sector eléctrico

| MERCADO ELÉCTRICO | | | | | | | | |
|--------------------|-------------------|-------------------|----------------------|----------------------|----------------|----------------|---------------------|---------------|
| GRUPO COMERCIAL | PS 2015.12 | PS 2016.03 | Switchings entrantes | Switchings salientes | Altas | Bajas | Balance Altas-Bajas | Balance Total |
| OTROS | 1.518.477 | 1.567.966 | 84.747 | 38.667 | 8.610 | 5.201 | 3.409 | 49.489 |
| EDP (HC/NG) | 1.012.685 | 1.027.440 | 48.128 | 33.831 | 4.068 | 3.610 | 458 | 14.755 |
| IBERDROLA | 10.278.902 | 10.282.257 | 265.040 | 274.731 | 50.409 | 37.363 | 13.046 | 3.355 |
| VIESGO | 635.049 | 626.267 | 26.424 | 34.212 | 1.353 | 2.347 | -994 | -8.782 |
| GAS NATURAL FENOSA | 4.584.904 | 4.575.740 | 139.388 | 149.501 | 14.127 | 13.178 | 949 | -9.164 |
| ENDESA | 10.924.791 | 10.887.523 | 241.509 | 274.294 | 48.977 | 53.460 | -4.483 | -37.268 |
| TOTAL | 28.954.808 | 28.967.193 | 805.236 | 805.236 | 127.544 | 115.159 | 12.385 | 12.385 |

Fuente: CNMC en base a la información aportada por los agentes

Gráfico 22. Altas y bajas en grupos comerciales 1T 2016 - Sector Gasista



Fuente: CNMC en base a la información aportada por los agentes

En el sector gasista, se observa un balance de altas/bajas total positivo, de +24.851. Se destacan los datos del grupo Gas Natural Fenosa con un balance neto de +18.238 altas, seguido del Grupo EDP e Iberdrola con +2.787 y +2.274

respectivamente. En este trimestre únicamente Viesgo registra un balance neto negativo.

Si además se superponen a estos valores los saldos comerciales, destaca el balance total positivo de los grupos Iberdrola y Endesa con +20.654 y +18.332 puntos de suministro, respectivamente, manteniéndose el balance total negativo del grupo Gas Natural Fenosa que presentó durante el año anterior, con -25.888 puntos de suministro.

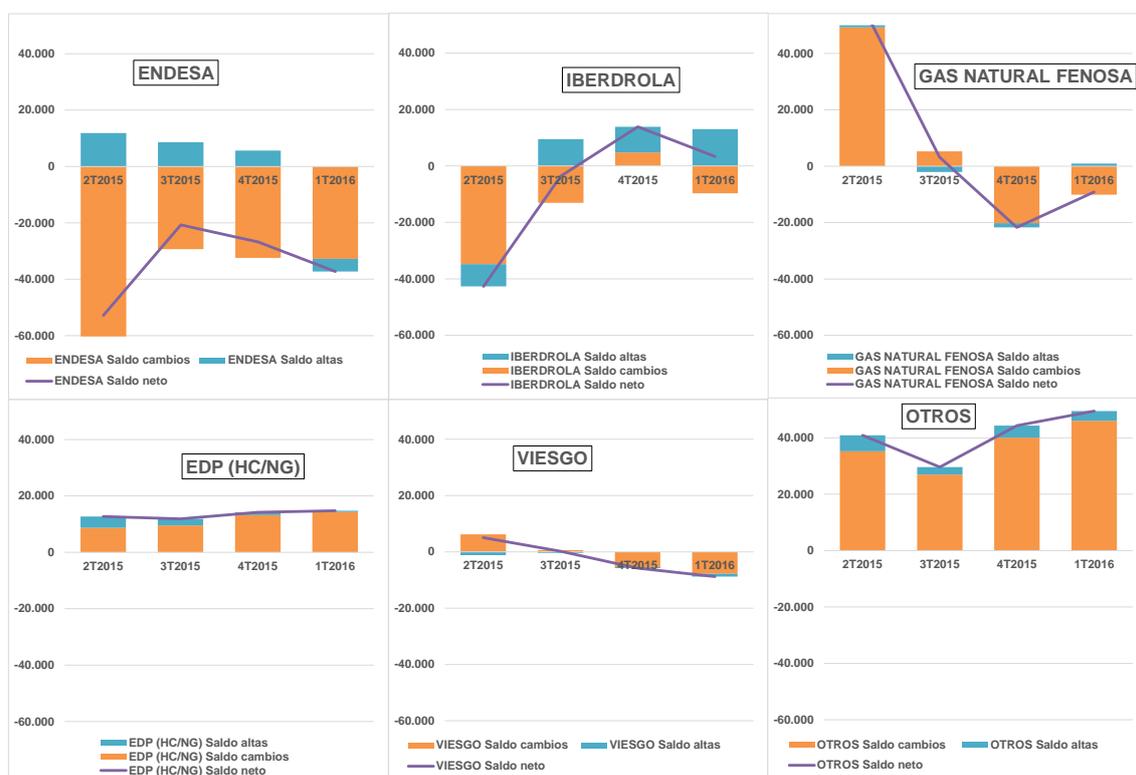
Tabla 4. Balance total de los comercializadores. 1T 2016 - Sector gasista

| MERCADO GASISTA | | | | | | | | |
|--------------------|------------------|------------------|----------------------|----------------------|---------------|---------------|---------------------|---------------|
| GRUPO COMERCIAL | PS 2015.12 | PS 2016.03 | Switchings entrantes | Switchings salientes | Altas | Bajas | Balance Altas-Bajas | Balance Total |
| IBERDROLA | 895.105 | 915.759 | 63.808 | 45.428 | 5.800 | 3.526 | 2.274 | 20.654 |
| ENDESA | 1.477.432 | 1.495.764 | 76.864 | 59.768 | 8.698 | 7.462 | 1.236 | 18.332 |
| OTROS | 19.426 | 26.253 | 9.245 | 2.924 | 635 | 129 | 506 | 6.827 |
| EDP (HC/NG) | 836.741 | 840.817 | 25.857 | 24.568 | 5.236 | 2.449 | 2.787 | 4.076 |
| VIESGO | 42.775 | 43.625 | 5.661 | 4.621 | 1 | 191 | -190 | 850 |
| GAS NATURAL FENOSA | 4.345.906 | 4.320.018 | 63.289 | 107.415 | 33.309 | 15.071 | 18.238 | -25.888 |
| TOTAL | 7.617.385 | 7.642.236 | 244.724 | 244.724 | 53.679 | 28.828 | 24.851 | 24.851 |

Fuente: CNMC en base a la información aportada por los agentes

A continuación se adjuntan gráficos que recogen los saldos resultantes de la dinámica de cambios entrantes/salientes, de las altas/bajas, y el saldo neto resultante durante los últimos cuatro trimestres para ambos sectores.

Gráfico 23. Resumen balance total de los principales comercializadores 2T 2015 - 1T 2016 - Sector Eléctrico



Fuente: CNMC en base a la información aportada por los agentes

Gráfico 24. Resumen balance total de los principales comercializadores 2T 2015 - 1T 2016 - Sector Gasista



Fuente: CNMC en base a la información aportada por los agentes

6. PROCESO DE ALTAS (NUEVOS SUMINISTROS)

En esta sección se resume la información sobre el proceso de nuevas altas de los puntos de suministro para el sector eléctrico y gasista, seguido por el distribuidor. En particular se muestra el porcentaje de nuevas altas aceptadas, rechazadas, y activadas; así como si la activación se produjo en plazo o fuera de plazo.

Tabla 5. Nuevos suministros por empresas distribuidoras en el 1T 2016 - Sector Eléctrico

| MERCADO ELÉCTRICO | | | | | |
|--|---------------|-------------------|---------------|-------------------|-----------------|
| AGENTE DISTRIBUIDOR | % Aceptadas | % Aceptadas Plazo | % Rechazadas | % Activadas Plazo | Altas Activadas |
| ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L. | 74,00% | 99,88% | 26,00% | 90,26% | 52.734 |
| ELÉCTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN, S.A.U. | 75,41% | 100,00% | 24,59% | 100,00% | 91 |
| HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U. | 64,80% | 100,00% | 35,20% | 93,11% | 2.379 |
| IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U. | 75,69% | 99,98% | 24,31% | 100,00% | 51.234 |
| VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L. | 77,43% | 99,42% | 22,57% | 94,72% | 1.440 |
| BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A. | 67,34% | 99,25% | 32,66% | 97,32% | 448 |
| UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A. | 76,45% | 98,02% | 23,55% | 97,54% | 16.741 |
| OTROS | 89,11% | 95,50% | 10,89% | 95,80% | 2.477 |
| TOTAL | 75,07% | 99,58% | 24,93% | 95,37% | 127.544 |

Fuente: CNMC en base a la información aportada por los agentes

Durante el primer trimestre de 2016, se recibieron un total de 174.485 solicitudes de alta de suministro en el sector eléctrico, activándose 127.544 finalmente, de las cuales el 95,4% fueron activaciones en plazo (96,1% en el cuarto trimestre de 2015). El porcentaje de rechazo en este primer trimestre de 2016 (24,9%) es similar al del trimestre anterior (25,8%), siendo paradójicamente menor el rechazo en las redes de los distribuidores de “Otros”, con tasas del 10,9% en el primer trimestre de 2016 (14,7% en el cuarto trimestre de 2015) que en las tasas de rechazo del resto de grupos, especialmente los caso de Endesa e Hidrocarbónico, que mantienen tasas elevadas en los dos últimos trimestres analizados (entre el 26-35%).

Tabla 6. Nuevos suministros por empresas distribuidoras en el 1T 2016 - Sector Gasista

| MERCADO DE GAS | | | | | |
|---------------------------------------|-------------|-------------------|--------------|-------------------|-----------------|
| AGENTE DISTRIBUIDOR | % Aceptadas | % Aceptadas Plazo | % Rechazadas | % Activadas Plazo | Altas Activadas |
| GRUPO GAS NATURAL FENOSA | 84,84% | 99,78% | 15,16% | 100,00% | 38.060 |
| DC GAS EXTREMADURA, S.A. | 97,85% | 100,00% | 2,15% | 46,19% | 446 |
| GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A. | 88,41% | 100,00% | 11,59% | 100,00% | 1.378 |
| MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U. | 76,26% | 99,98% | 23,74% | 100,00% | 4.285 |
| NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U. | 83,76% | 99,98% | 16,24% | 100,00% | 3.906 |
| REDEXIS GAS, S.A. | 88,02% | 99,50% | 11,98% | 100,00% | 5.594 |
| OTROS | 75,00% | 100,00% | 25,00% | 100,00% | 10 |
| TOTAL | 84,48% | 99,79% | 15,52% | 99,55% | 53.679 |

Fuente: CNMC en base a la información aportada por los agentes

En cuanto al sector gasista, se han registrado durante en el año 59.847 solicitudes de alta, activándose 53.769 de las cuales el 99,8% fueron activaciones en plazo (el 99,6% en el cuarto trimestre de 2015).

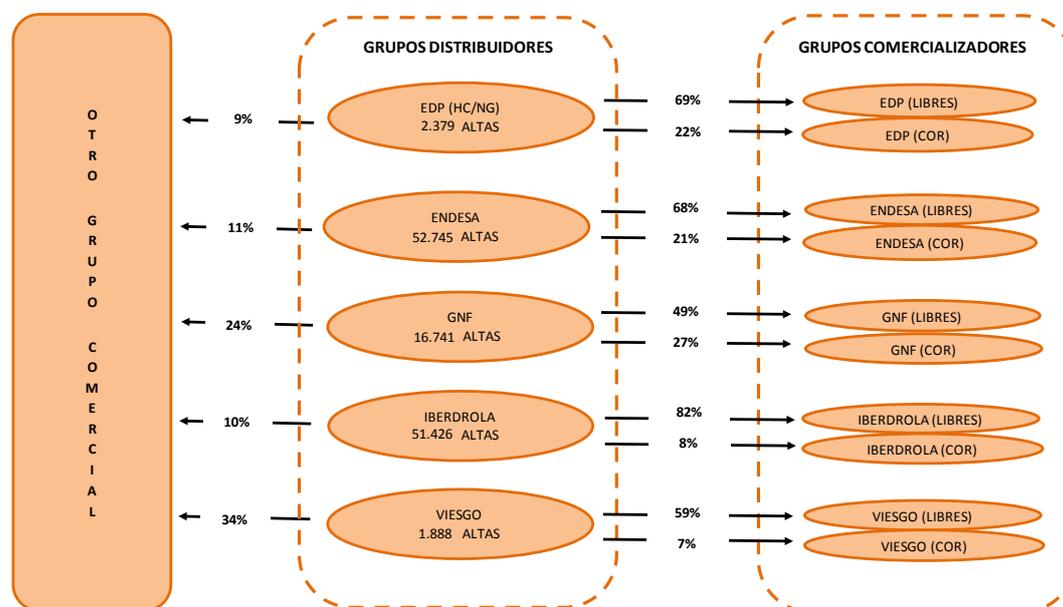
La tasa de rechazo media (15,5%) es inferior a la del sector eléctrico (24,9%), y similar a la del trimestre anterior (14,7%), destacando la tasa de rechazo de Madrileña Red de Gas (23,7%).

6.1 ANALISIS DE MOVILIDAD DE LAS ALTAS ACTIVADAS

En este apartado se incluye un análisis más pormenorizado de las altas (ya sean nuevos suministros o suministros que previamente estuvieran de baja) en función de si son activadas a favor del grupo verticalmente integrado o no, y de si su destino es el COR/CUR o el comercializador libre.

En el sector eléctrico, cerca del 86% de las altas se activaron a favor de comercializadores verticalmente integrados con el distribuidor, y en torno al 16% fueron a favor de comercializadores de referencia (COR). El grupo EDP-HC es el que presenta un mayor peso de cambios a favor de comercializadores afines (91%), seguido de cerca por Iberdrola (89,7%), y Endesa (89,2%). Por el contrario el grupo Viesgo es el que presenta un menor peso de este tipo de cambios (66,4%).

Gráfico 25. Desglose del destino de las altas (a grupos verticalmente integrados o no, y si su destino es COR o libre) 1T 2016. Sector Eléctrico



Fuente: CNMC en base a la información aportada por los agentes

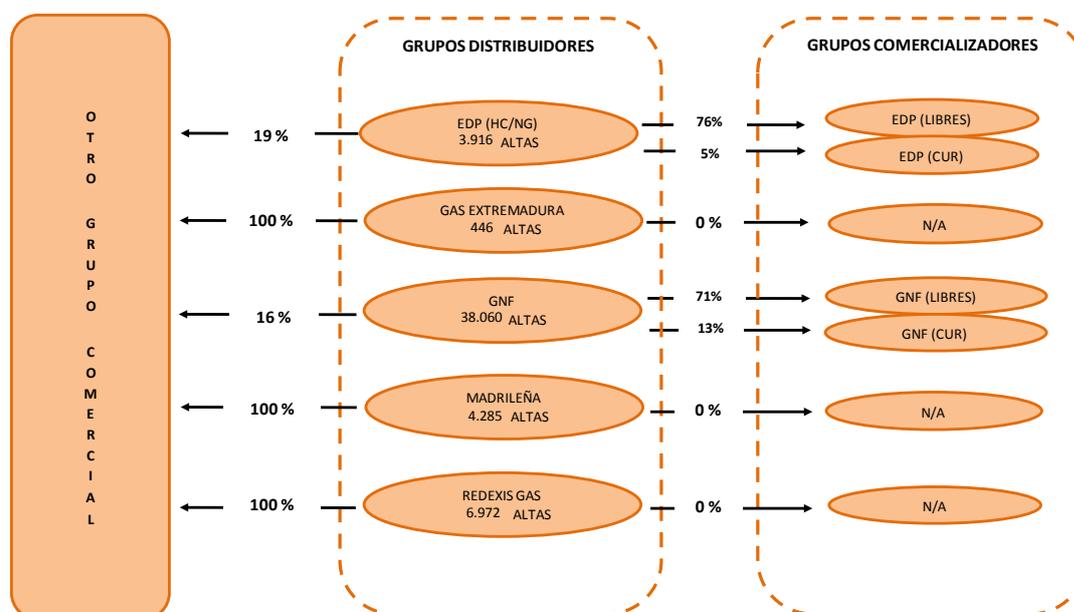
En el sector gasista, casi el 66% de altas fueron a favor de grupos verticalmente integrados con el distribuidor²⁴, y se produjeron 11,9% de altas a favor del CUR (frente al 4,7% del año 2015). En este caso existen únicamente dos grupos verticalmente integrados con distribuidores de gas el grupo EDP (81,5% de altas en su área de distribución a su favor), y el grupo Gas Natural Fenosa (84,2% de altas en su área de distribución a su favor).

Continúa siendo llamativo el caso de DC Gas Extremadura, distribuidora independiente, que muestra un porcentaje de altas a favor de CUR del 39%, considerablemente superior a la media del sector²⁵.

²⁴ Se debe tener en cuenta que en gas existe un porcentaje bastante significativo de red de distribución que no está verticalmente integrada (cerca al 19% a finales del primer trimestre de 2016).

²⁵ Ante a las denuncias recibidas por parte de la Comunidad de Madrid y del Defensor del Pueblo por las dificultades encontradas por los consumidores domésticos a la hora de contratar nuevas altas de gas natural, la Comisión inició una investigación en la que se encontró, entre otros, que la proporción de altas en la modalidad de tarifa de último recurso era muy reducida, siempre inferior al 4%. Al respecto esta Comisión emitió una decisión jurídica vinculante en el sector del gas, en la que se exigía a comercializadores y distribuidores dar información explicativa sobre las opciones de suministro del consumidor con derecho a TUR en el proceso de nuevas altas, así como establecer servicios de atención telefónica separados para las comercializadores de último recurso y libre pertenecientes a un mismo grupo empresarial (Resolución del procedimiento de adopción de una decisión vinculante relativa a las nuevas altas de suministros de gas, aprobada el 18 de febrero del 2014).

Gráfico 26. Desglose del destino de las altas (CUR, libre y a grupos verticalmente integrados o no) 1T 2016. Sector Gasista



Fuente: CNMC en base a la información aportada por los agentes

7. COMERCIALIZADORES CON VARIACIONES RELEVANTES EN EL NÚMERO DE CONSUMIDORES

La CNMC realiza un seguimiento mensual de los comercializadores que han presentado las mayores ganancias y pérdidas de clientes en los meses del primer trimestre del año 2016. Para ello se consideran aquellos incrementos y decrementos mensuales netos de consumidores que supongan más de un 15% en términos absolutos, y siempre que esto signifique un movimiento mínimo de 100 clientes.

Entre los comercializadores que registraron estos movimientos cabe destacar el paso de clientes entre empresas pertenecientes al mismo grupo empresarial como consecuencia de la separación en sociedades jurídicas distintas para la distribución y la comercialización. Este es el caso del paso de clientes de ELECTRA ADURIZ a ADURIZ ENERGÍA, y de ELECTRICA DEL MOSCOSO a MOSCOSO ENERGÍA.

Asimismo se destacan aquellos que, además de haber registrado variaciones relevantes en algún mes del período de análisis, han experimentado incrementos o decrementos mayores de 1.000 clientes al finalizar el trimestre:

- En el sector eléctrico: ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES (+5.157 lo que supone un aumento del +46% sobre su base de clientes al inicio del trimestre), ADS ENERGY 8.0 (+2.306 con un incremento relativo del 368% respecto al inicio del trimestre), y PEPEENERGY (+1.596 con un 54%).
- En el sector del gas natural: AUDAX ENERGÍA (+3.010 que suponen un 138% sobre su base de clientes al inicio del trimestre), FENIE ENERGÍA (+1.303 que supone un 111% de aumento) y ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES (+1.301 y un 84% de incremento).

8. HECHOS RELEVANTES

Durante el primer trimestre de 2016 se han informado los siguientes hechos que se destacan por su posible repercusión en futuros los procesos de cambios de comercializador:

- Se ha inhabilitado a las siguientes comercializadoras: Electrourbano S.L.L.²⁶, Luci Mundi Energía S.L.²⁷, y Nortedison Electric, S.L.²⁸.
- Además la comercializadora AAYUM companyia catalana subministradora d'energia, S.L. comunicó su cese de actividad con efecto el 1 de enero de 2016.
- Por otro lado se archivaron los procedimientos de inhabilitación de Alcanzia Energía S.L.²⁹ e Iberoelectra 3000 S.L.³⁰.

²⁶ Orden IET/345/2016, de 10 de marzo.

²⁷ Orden IET/494/2016, de 28 de marzo.

²⁸ Orden IET/495/2016, de 28 de marzo.

²⁹ Resolución de 11 de marzo de 2016, de la Dirección General de Política Energética y Minas.

³⁰ Resolución de 18 de marzo de 2016, de la Dirección General de Política Energética y Minas.

ACUERDO

La Sala de Supervisión Regulatoria acuerda:

ÚNICO.- Aprobar y comunicar este informe al Ministerio de Industria, Energía y Turismo y a las Comunidades Autónomas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 3.j. del Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio, por el que se regula la Oficina de Cambio de Suministrador y en la Disposición adicional séptima de la Orden ITC/1857/2008 de 26 de junio, por la que se revisan las tarifas eléctricas a partir del 1 de julio de 2008.

ANEXO. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR 1T 2016

| MERCADO ELÉCTRICO | | | | | | | | | | | | | | |
|--|----------------|----------------|---------------|----------------|----------------|---------------|-----------------|-----------------|---------------------|----------------|----------------|---------------|----------------------|---------------|
| AGENTE DISTRIBUIDOR | Recibidas | Aceptadas | % Acept. | % Acept. Plazo | Rechazadas | % Rechaz. | % Rechaz. Plazo | Pdte. Respuesta | % Pdte. Resp. Plazo | Activadas | % Activ. Plazo | Pdte.Activar | % Pdte. Activ. Plazo | Anuladas |
| BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A. | 6.845 | 6.597 | 96.11% | 99.97% | 267 | 3.89% | 95.88% | 24 | 100.00% | 6.330 | 99.27% | 330 | 94.55% | 21 |
| ELÉCTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN, S.A.U. | 1.716 | 1.585 | 92.42% | 100.00% | 130 | 7.58% | 100.00% | 0 | 0.00% | 1.464 | 100.00% | 151 | 100.00% | 55 |
| ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L. | 378.512 | 356.293 | 88.11% | 99.92% | 48.089 | 11.89% | 99.98% | 1.740 | 85.80% | 325.092 | 99.56% | 25.095 | 98.99% | 5.173 |
| HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, | 18.051 | 14.748 | 80.02% | 99.28% | 3.683 | 19.98% | 98.26% | 20 | 40.00% | 14.570 | 96.65% | 976 | 89.14% | 100 |
| IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U. | 385.058 | 342.437 | 88.83% | 99.93% | 43.050 | 11.17% | 99.88% | 261 | 100.00% | 346.330 | 100.00% | 19.064 | 99.92% | 6.201 |
| UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A. | 89.358 | 84.736 | 91.44% | 99.97% | 7.933 | 8.56% | 99.99% | 41 | 95.12% | 82.552 | 91.98% | 7.423 | 92.05% | 825 |
| VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L. | 19.492 | 18.819 | 95.67% | 99.96% | 852 | 4.33% | 90.73% | 93 | 98.92% | 17.945 | 99.31% | 1.067 | 97.38% | 57 |
| OTROS | 18.012 | 13.757 | 82.39% | 87.13% | 2.941 | 17.61% | 85.07% | 198 | 18.69% | 10.953 | 91.87% | 1.285 | 62.72% | 214 |
| TOTAL | 917.044 | 838.972 | 88.69% | 99.71% | 106.945 | 11.31% | 99.39% | 2.377 | 82.20% | 805.236 | 98.81% | 55.391 | 97.31% | 12.646 |

| AGENTE COMERCIALIZADOR | Enviadas | Aceptadas | % Acept. | % Acept. Plazo | Rechazadas | % Rechaz. | % Rechaz. Plazo | Pdte. Respuesta | % Pdte. Resp. Plazo | Activadas | % Activ. Plazo | Pdte.Activar | % Pdte. Activ. Plazo | Anuladas |
|---|----------------|----------------|---------------|----------------|----------------|---------------|-----------------|-----------------|---------------------|----------------|----------------|---------------|----------------------|---------------|
| ADS ENERGY 8.0, S.L. | 3.038 | 2.860 | 94.42% | 99.65% | 169 | 5.58% | 100.00% | 0 | 0.00% | 2.349 | 99.36% | 470 | 97.45% | 31 |
| ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U. | 6.863 | 6.439 | 93.66% | 99.61% | 436 | 6.34% | 97.71% | 19 | 52.63% | 6.050 | 99.29% | 812 | 98.77% | 88 |
| AUDAX ENERGÍA, S.A. | 10.849 | 10.162 | 93.54% | 99.94% | 702 | 6.46% | 100.00% | 2 | 100.00% | 9.879 | 99.53% | 1.173 | 99.40% | 154 |
| AURA ENERGÍA, S.L. | 1.226 | 1.026 | 82.54% | 99.81% | 217 | 17.46% | 100.00% | 0 | 0.00% | 759 | 98.55% | 198 | 96.97% | 2 |
| CIDE HC ENERGÍA, S.A. | 2.809 | 2.593 | 90.89% | 99.93% | 260 | 9.11% | 91.92% | 1 | 100.00% | 2.102 | 98.24% | 176 | 56.82% | 3 |
| CLIDOM ENERGY, S.L. | 7.785 | 6.437 | 76.04% | 99.89% | 2.028 | 23.96% | 99.70% | 27 | 88.89% | 5.713 | 99.72% | 891 | 99.66% | 56 |
| EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U. | 5.590 | 5.308 | 94.80% | 99.98% | 291 | 5.20% | 100.00% | 5 | 60.00% | 5.527 | 99.98% | 624 | 100.00% | 38 |
| EDP ENERGÍA, S.A.U. | 44.381 | 41.592 | 92.05% | 99.95% | 3.593 | 7.95% | 99.14% | 51 | 72.55% | 41.017 | 99.34% | 4.251 | 99.32% | 500 |
| ENDESA ENERGÍA, S.A. | 251.739 | 241.810 | 90.01% | 99.85% | 26.852 | 9.99% | 99.55% | 789 | 95.82% | 220.198 | 99.59% | 20.291 | 98.81% | 7.057 |
| ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U. | 1.850 | 1.771 | 91.95% | 99.89% | 155 | 8.05% | 99.35% | 3 | 100.00% | 1.812 | 98.07% | 187 | 97.33% | 9 |
| ESCADINAVA DE ELECTRICIDAD, S.L.U. | 1.163 | 1.141 | 98.36% | 100.00% | 19 | 1.64% | 100.00% | 2 | 100.00% | 1.165 | 100.00% | 8 | 100.00% | 23 |
| FACTOR ENERGÍA, S.A. | 8.447 | 8.208 | 96.45% | 99.54% | 302 | 3.55% | 99.01% | 3 | 100.00% | 7.682 | 99.52% | 1.507 | 98.61% | 30 |
| FENIE ENERGÍA, S.A. | 14.585 | 13.409 | 87.95% | 99.72% | 1.838 | 12.05% | 98.80% | 74 | 94.59% | 13.051 | 98.93% | 1.170 | 92.14% | 49 |
| FOX ENERGÍA, S.A. | 1.121 | 1.040 | 92.94% | 99.23% | 79 | 7.06% | 100.00% | 4 | 75.00% | 854 | 99.77% | 367 | 100.00% | 25 |
| GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A. | 2.276 | 1.992 | 85.83% | 96.79% | 329 | 14.17% | 98.78% | 1 | 100.00% | 3.015 | 97.61% | 171 | 97.66% | 6 |
| GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A. | 139.557 | 126.918 | 89.31% | 99.76% | 15.196 | 10.69% | 99.63% | 158 | 89.87% | 129.382 | 99.54% | 6.758 | 93.65% | 955 |
| GESTERNOVA, S.A. | 1.078 | 980 | 89.74% | 100.00% | 112 | 10.26% | 100.00% | 0 | 0.00% | 966 | 99.69% | 93 | 97.85% | 11 |
| GRUPO ENERGA LIA, S.A. | 1.210 | 1.085 | 90.12% | 100.00% | 119 | 9.88% | 100.00% | 4 | 25.00% | 912 | 99.67% | 246 | 94.31% | 4 |
| IBERDROLA CUENTES, S.A.U. | 255.688 | 238.021 | 91.64% | 99.77% | 21.725 | 8.36% | 98.97% | 455 | 81.76% | 232.179 | 97.40% | 6.374 | 95.28% | 2.085 |
| INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U. | 1.226 | 1.163 | 95.48% | 99.83% | 55 | 4.52% | 100.00% | 3 | 100.00% | 1.208 | 98.84% | 170 | 90.00% | 6 |
| NEXUS ENERGÍA, S.A. | 1.777 | 1.641 | 93.99% | 99.82% | 105 | 6.01% | 100.00% | 7 | 57.14% | 1.300 | 99.15% | 623 | 98.88% | 7 |
| PEPEENERGÍA, S.L. | 1.701 | 1.740 | 98.64% | 99.83% | 24 | 1.36% | 100.00% | 1 | 100.00% | 1.712 | 97.31% | 46 | 97.83% | 0 |
| SOM ENERGÍA, S.C.C.L. | 3.485 | 3.256 | 93.11% | 100.00% | 241 | 6.89% | 99.17% | 0 | 0.00% | 3.172 | 99.91% | 717 | 100.00% | 12 |
| UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A. | 1.262 | 1.195 | 92.28% | 100.00% | 100 | 7.72% | 100.00% | 7 | 85.71% | 1.112 | 99.73% | 386 | 99.48% | 34 |
| VIESGO ENERGÍA, S.L. | 30.113 | 27.569 | 86.09% | 99.95% | 4.456 | 13.91% | 97.80% | 200 | 99.00% | 25.550 | 98.43% | 1.726 | 98.32% | 371 |
| WATTIUM, S.L. | 2.970 | 2.726 | 94.92% | 99.89% | 146 | 5.08% | 97.95% | 3 | 100.00% | 2.582 | 99.57% | 575 | 99.48% | 14 |
| COR - ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA, COR | 110 | 99 | 98.02% | 100.00% | 2 | 1.98% | 100.00% | 1 | 100.00% | 106 | 100.00% | 38 | 100.00% | 0 |
| COR - CHC COM. REF., S.L.U. | 1.232 | 1.168 | 94.12% | 82.71% | 73 | 5.88% | 91.78% | 0 | 0.00% | 754 | 88.99% | 51 | 21.57% | 2 |
| COR - EDP C.U.R., S.A. | 1.560 | 1.479 | 94.20% | 99.19% | 91 | 5.80% | 94.51% | 4 | 75.00% | 1.584 | 98.80% | 89 | 89.89% | 6 |
| COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U. | 23.685 | 23.109 | 94.52% | 99.88% | 1.341 | 5.48% | 99.70% | 86 | 95.35% | 21.311 | 99.75% | 1.328 | 98.95% | 557 |
| COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A. | 7.923 | 7.187 | 90.27% | 99.61% | 775 | 9.73% | 99.61% | 4 | 50.00% | 6.989 | 99.66% | 520 | 98.65% | 32 |
| COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U. | 55.837 | 33.231 | 59.67% | 98.98% | 22.457 | 40.33% | 99.95% | 353 | 36.26% | 32.861 | 98.82% | 402 | 92.54% | 115 |
| COR - VIESGO C.U.R., S.L. | 983 | 956 | 95.98% | 99.90% | 40 | 4.02% | 95.00% | 1 | 100.00% | 874 | 98.97% | 67 | 100.00% | 1 |
| OTROS | 21.925 | 19.661 | 88.25% | 99.56% | 2.617 | 11.75% | 99.16% | 109 | 84.40% | 19.509 | 98.63% | 2.886 | 97.26% | 363 |
| TOTAL | 917.044 | 838.972 | 88.69% | 99.71% | 106.945 | 11.31% | 99.39% | 2.377 | 82.20% | 805.236 | 98.81% | 55.391 | 97.31% | 12.646 |

| MERCADO DE GAS | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------------|----------------|----------------|---------------|----------------|---------------|---------------|-----------------|-----------------|---------------------|----------------|----------------|---------------|----------------------|--------------|
| AGENTE DISTRIBUIDOR | Recibidas | Aceptadas | % Acept. | % Acept. Plazo | Rechazadas | % Rechaz. | % Rechaz. Plazo | Pdte. Respuesta | % Pdte. Resp. Plazo | Activadas | % Activ. Plazo | Pdte.Activar | % Pdte. Activ. Plazo | Anuladas |
| GRUPO GAS NATURAL FENOSA | 190.082 | 163.661 | 82.66% | 97.79% | 34.325 | 17.34% | 98.45% | 875 | 99.77% | 161.267 | 98.17% | 19.548 | 82.01% | 2.343 |
| DC GAS EXTREMADURA, S.A. | 2.182 | 1.891 | 86.66% | 99.89% | 291 | 13.34% | 100.00% | 0 | 0.00% | 1.891 | 99.89% | 0 | 0.00% | 0 |
| GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A. | 3.456 | 2.994 | 85.81% | 99.93% | 495 | 14.19% | 99.80% | 17 | 88.24% | 3.106 | 98.87% | 318 | 97.80% | 28 |
| MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U. | 36.600 | 31.038 | 84.83% | 100.00% | 5.552 | 15.17% | 100.00% | 8 | 62.50% | 30.358 | 99.58% | 4.167 | 97.34% | 399 |
| NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U. | 39.352 | 32.546 | 83.38% | 99.67% | 6.489 | 16.62% | 99.91% | 326 | 100.00% | 32.580 | 98.53% | 3.866 | 99.22% | 199 |
| REDEXIS GAS, S.A. | 18.645 | 15.717 | 84.11% | 99.93% | 2.970 | 15.89% | 99.53% | 87 | 100.00% | 15.388 | 98.49% | 2.005 | 98.70% | 165 |
| OTROS | 121 | 89 | 73.55% | 100.00% | 32 | 26.45% | 100.00% | 0 | 0.00% | 134 | 96.27% | 10 | 100.00% | 0 |
| TOTAL | 290.438 | 247.936 | 83.17% | 98.49% | 50.154 | 16.83% | 98.90% | 1.313 | 99.47% | 244.724 | 98.43% | 29.914 | 87.66% | 3.134 |

| AGENTE COMERCIALIZADOR | Enviadas | Aceptadas | % Acept. | % Acept. Plazo | Rechazadas | % Rechaz. | % Rechaz. Plazo | Pdte. Respuesta | % Pdte. Resp. Plazo | Activadas | % Activ. Plazo | Pdte.Activar | % Pdte. Activ. Plazo | Anuladas |
|--|----------------|----------------|---------------|----------------|---------------|---------------|-----------------|-----------------|---------------------|----------------|----------------|---------------|----------------------|--------------|
| ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U. | 3.683 | 1.686 | 45.70% | 99.94% | 2.003 | 54.30% | 99.95% | 10 | 90.00% | 1.416 | 98.45% | 345 | 97.39% | 11 |
| AUDAX ENERGÍA, S.A. | 7.647 | 5.216 | 68.11% | 100.00% | 2.442 | 31.89% | 100.00% | 3 | 100.00% | 4.696 | 98.96% | 560 | 88.21% | 45 |
| EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U. | 27.377 | 25.005 | 90.61% | 99.66% | 2.592 | 9.39% | 99.46% | 68 | 97.06% | 25.580 | 99.50% | 2.466 | 95.17% | 149 |
| ENDESA ENERGÍA, S.A. | 82.352 | 76.730 | 90.59% | 97.03% | 7.969 | 9.41% | 94.97% | 103 | 98.06% | 76.108 | 99.09% | 9.217 | 89.28% | 1.851 |
| FENIE ENERGÍA, S.A. | 1.468 | 1.249 | 84.45% | 100.00% | 230 | 15.55% | 100.00% | 0 | 0.00% | 1.242 | 97.26% | 184 | 78.80% | 3 |
| GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A. | 80.791 | 63.237 | 78.39% | 99.23% | 17.431 | 21.61% | 99.65% | 1.059 | 100.00% | 62.152 | 97.62% | 7.217 | 77.25% | 292 |
| IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. | 75.048 | 64.434 | 80.59% | 98.99% | 15.515 | 19.41% | 99.70% | 32 | 100.00% | 63.367 | 99.38% | 7.325 | 92.30% | 402 |
| VIESGO ENERGÍA, S.L. | 6.575 | 6.283 | 92.83% | 96.58% | 485 | 7.17% | 94.64% | 4 | 100.00% | 5.661 | 98.69% | 1.814 | 98.51% | 344 |
| C.U.R. - EDP C.U.R., S.A. | 316 | 271 | 85.22% | 100.00% | 47 | 14.78% | 100.00% | 0 | 0.00% | 277 | 98.56% | 15 | 100.00% | 0 |
| C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U. | 857 | 770 | 89.43% | 99.35% | 91 | 10.57% | 97.80% | 4 | 100.00% | 756 | 100.00% | 90 | 88.89% | 6 |
| C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A. | 906 | 789 | 87.67% | 99.87% | 111 | 12.33% | 100.00% | 18 | 100.00% | 790 | 100.00% | 51 | 80.39% | 1 |
| C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U. | 548 | 452 | 82.03% | 100.00% | 99 | 17.97% | 98.99% | 0 | 0.00% | 441 | 99.77% | 45 | 86.67% | 0 |
| OTROS | 2.870 | 1.814 | 61.43% | 99.45% | 1.139 | 38.57% | 99.91% | 12 | 83.33% | 2.238 | 57.46% | 585 | 63.93% | 30 |
| TOTAL | 290.438 | 247.936 | 83.17% | 98.49% | 50.154 | 16.83% | 98.90% | 1.313 | 99.47% | 244.724 | 98.43% | 29.914 | 87.66% | 3.134 |

Recibidas/Enviadas: Número de solicitudes de cambio de comercializador recibidas por una distribuidora o enviadas por una comercializadora a lo largo del periodo.

Aceptadas/Rechazadas: Número de solicitudes de cambio de comercializador que han sido aceptadas o rechazadas por una distribuidora a lo largo del periodo.

% Aceptadas-Rechazadas: Porcentaje de solicitudes aceptadas o rechazadas respecto a las gestionadas. Se consideran gestionadas la suma de las aceptadas+rechazadas.

Pendiente respuesta: Número de solicitudes de cambio de comercializador que ya han sido recibidas/enviadas y que todavía no han sido aceptadas o rechazadas por una distribuidora a fecha de cierre del periodo.

Activadas: Número de solicitudes de cambio de comercializador que en su momento fueron aceptadas y que finalmente se han activado por una distribuidora a lo largo del periodo.

Pendiente activación: Número de solicitudes de cambio de comercializador que en su momento fueron aceptadas pero que todavía no han sido activadas por una distribuidora a fecha de cierre del periodo.

Anuladas: Número de solicitudes de cambio de comercializador que han sido anuladas por una comercializadora a lo largo del periodo.

Referencias en plazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de comercializador tramitadas o pendientes de tramitar dentro del plazo legal, con la salvedad de que no se contempla la posible incidencia de días festivos en el periodo.

Nota: Las solicitudes de cambio de comercializador pueden haber comenzado a tramitarse en meses anteriores al mes en curso, por lo tanto es normal que la suma de solicitudes aceptadas+rechazadas+pdte respuesta no coincida con el número de solicitudes recibidas/enviadas.

