



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

20 de diciembre de 2016

Expte. IS/DE/014/16

Índice

1.	INTRODUCCIÓN	3
1.1	REFERENCIAS EUROPEAS.....	3
1.2	FUNDAMENTOS DE DERECHO	4
1.3	PROCEDIMIENTO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. DIFERENCIAS ENTRE LOS SECTORES DE ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL	6
2.	TIEMPO MEDIO DEL PROCESO DE CAMBIO.....	7
3.	EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR (<i>SWITCHING</i>).....	12
4.	SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2016.....	16
4.1	ANÁLISIS GENERAL DEL PROCESO.....	16
4.2	ANÁLISIS DE LOS MOTIVOS DE RECHAZO.....	18
4.3	ANÁLISIS DE LAS TASAS DE RECHAZO POR DISTRIBUIDOR.....	21
4.4	ANÁLISIS DE LOS PLAZOS DE ACTIVACIÓN.....	23
5.	ANÁLISIS DE LA MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES	26
5.1	MOVILIDAD POR TIPO DE MERCADO.....	26
5.2	MOVILIDAD POR INTEGRACIÓN VERTICAL	28
5.3	MOVILIDAD RESPECTO A LOS DISTINTOS COMERCIALIZADORES DE REFERENCIA/ÚLTIMO RECURSO	30
5.4	MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES.....	32
5.5	BALANCE DE LOS PRINCIPALES COMERCIALIZADORES.....	33
6.	PROCESO DE ALTAS.....	36
6.1	ANÁLISIS DE MOVILIDAD DE LAS ALTAS ACTIVADAS.....	38
7.	COMERCIALIZADORES CON VARIACIONES RELEVANTES EN EL NÚMERO DE CONSUMIDORES	40
8.	HECHOS RELEVANTES	41
9.	CONCLUSIONES	42
	ANEXO. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR 2T 2016.....	46

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 campo¹, 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”*², 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)³.

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”*⁴, 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.).

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.”

¹ 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.

² *EC Summer Package 2015*, Documento *Draft_ EC Retail*: *«New Retail Energy Markets - Delivering a New Deal for Energy Consumers in Europe»*.

³ *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.»*

⁴ *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...

Por último el 30 de noviembre de 2016 la Comisión Europea ha publicado un paquete de propuestas en materia energética, cuyas principales metas son la eficiencia energética, alcanzar un liderazgo global en energías renovables y proporcionar al consumidor condiciones justas y equitativas en el mercado de la energía. Al respecto del tercer punto, la Comisión, incide en el objetivo del paquete de conseguir que el cambio de comercializador sea más fácil, y en su propuesta de modificación de la Directiva 2009/72/CE señala la importancia de minimizar las barreras al cambio en la mayor medida posible.

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) ⁵ 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 segundo 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.

⁵ «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.

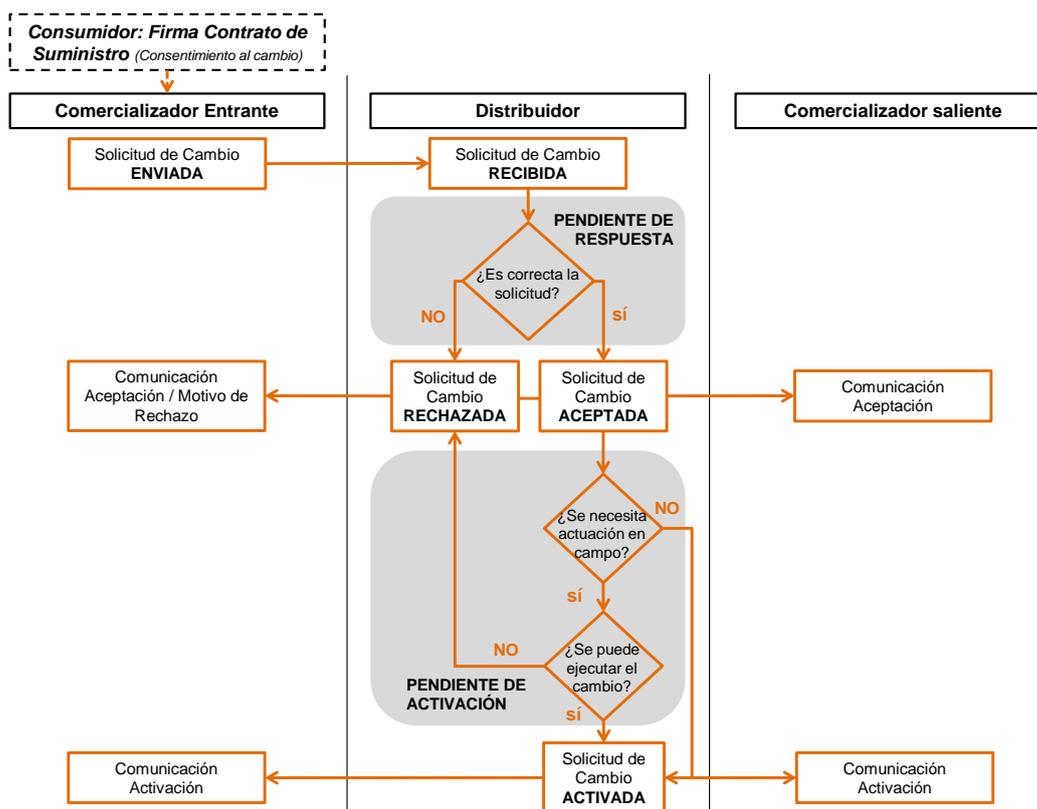
g) Elaborar de acuerdo con la información a que se hace referencia en los párrafos e) y f), los informes periódicos necesarios que permitan conocer el funcionamiento real de las actividades asociadas al proceso de cambio de suministrador.»

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 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”⁶, 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.

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, cabe recordar que 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 trabajando en una propuesta de resolución de los formatos de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores de los sectores eléctrico y gasista⁷.

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 segundo trimestre de 2016 han sido de 11,9 y 13,9 días, respectivamente (12,8 y 15,5 días en el trimestre anterior), según la información obtenida de los comercializadores⁸. 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 8 y 9 días más lenta que el resto de canales en electricidad y gas respectivamente.

⁶ 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.

⁷ La Comisión ha realizado el trámite de audiencia de dicha propuesta.

⁸ 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, mientras que en el sector del gas natural fueron entre los 14 y 15,2 días.

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

MERCADO ELÉCTRICO			
	Canal de contratación por venta domiciliaria	Otros canales de contratación (Tlf., web, tienda, etc.)	MEDIA TOTAL (días)
Tiempos medios 2016.T2 (subtotales)	15,9 días	7,7 días	11,9 días

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

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

MERCADO GASISTA			
	Canal de contratación por venta domiciliaria	Otros canales de contratación (Tlf., web, tienda, etc.)	MEDIA TOTAL (días)
Tiempos medios 2016.T2 (subtotales)	17,8 días	8,4 días	13,9 días

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

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

Tabla 3. Tiempos medios de cambio (desde el consentimiento) de los principales comercializadores. 2T 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	38.774	4,8%	1,02
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	R2-515	219.964	32,0%	2,25
CARVISA ENERGÍA, S.L.	R2-453	538	32,1%	3,43
VIESGO C.O.R., S.L.	R2-290	853	32,2%	4,34
EDP C.U.R., S.A.	R2-284	1.830	32,4%	6,26
ESCANDINAVA DE ELECTRICIDAD, S.L.U.	R2-288	2.525	32,7%	6,79
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	R2-292	22.922	35,6%	6,95
GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	R2-356	7.276	36,5%	7,40
NOBE SOLUCIONES Y ENERGÍA, S.L.	R2-551	523	36,5%	9,15
AGENTE DEL MERCADO ELÉCTRICO, S.A.	R2-242	839	36,6%	9,81
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	R2-291	2.163	36,9%	11,81
AUDAX ENERGÍA, S.A.	R2-387	8.336	37,9%	12,74
WATIUM, S.L.	R2-449	3.029	38,3%	12,82
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	R2-142	153.959	57,4%	13,30
ADS ENERGY 8.0, S.L.	R2-505	2.378	57,7%	13,72
IBEROELECTRA 3000, S.L.	R2-467	505	57,7%	13,87
GRUPO ENERGalICIA, S.A.	R2-456	1.713	57,9%	14,10
FACTOR ENERGÍA, S.A.	R2-109	7.877	58,9%	15,01
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	R2-443	2.477	59,2%	15,73
AXPO IBERIA, S.L.	R2-235	949	59,3%	16,00
NABALIA ENERGÍA 2000	R2-608	1.885	59,6%	16,23
GESTERNOVA, S.A.	R2-269	790	59,7%	17,41
FENIE ENERGÍA, S.A.	R2-403	12.402	61,2%	17,55
FOX ENERGÍA, S.A.	R2-583	1.662	61,4%	18,16
ENERXIA GALEGA MAIS, S.L.	R2-543	786	61,5%	18,42
VIESGO ENERGÍA, S.L.	R2-243	23.298	64,4%	18,80
ENDESA ENERGÍA, S.A.	R2-001	225.868	92,3%	18,86
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	R2-182	6.795	93,2%	19,34
ON DEMAND FACILITIES, S.L.U.	R2-402	565	93,2%	19,51
Electrourbano, S.L.L.	R2-609	769	93,3%	19,98
EDP ENERGÍA, S.A.U.	R2-004	43.905	98,8%	21,31
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	R2-469	1.078	98,9%	21,52
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	R2-140	1.888	99,1%	23,28
CHC COM. REF., S.L.U.	R2-540	850	99,2%	48,88

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 500⁹ cambios en el trimestre objeto de estudio.

Por lo tanto, entre los principales comercializadores de electricidad con tiempos medios iguales o inferiores a 6 días se encuentran en este trimestre los comercializadores del Grupo Iberdrola, Carvisa Energía y Viesgo COR. Con tiempos medios de 30 días o más, se encuentra la comercializadora de referencia de CHC.

⁹ 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.

Tabla 4. Ranking de comercializadores por tiempos medios de cambio. 2T 2016 - Sector Gasista

GAS		Total activaciones		Tiempo Medio de Cambio Total
Comercializador	Código	Total activadas	% Activ. acumulado	
SONATRACH GAS COMERCIALIZADORA, S.A.U.	0045	38	0,0%	2,00
FENIE ENERGÍA, S.A.	0527	843	0,3%	6,01
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	0059	969	0,7%	6,45
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	0529	61.617	25,2%	6,57
EDP C.U.R., S.A.	0060	234	25,3%	6,85
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	0054	571	25,5%	6,85
GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	0052	1.097	25,9%	8,00
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	0088	578	26,1%	8,00
AUDAX ENERGÍA, S.A.	0503	2.544	27,2%	8,11
FACTOR ENERGÍA, S.A.	0082	80	27,2%	9,24
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	0033	77.311	57,8%	9,34
GASINDUR SL	0080	2	57,8%	10,00
ORUS ENERGÍA, S.L.	0075	98	57,9%	10,04
MULTIENERGÍA VERDE, S.L.	0531	43	57,9%	10,53
CEPSA GAS COMERCIALIZADORA	0009	3	57,9%	18,00
SHELL ESPAÑA, S.A.	0008	1	57,9%	18,00
ENDESA ENERGÍA, S.A.	0007	74.800	87,6%	19,43
GDF SUEZ ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	0032	1	87,6%	20,00
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	0002	25.511	97,7%	26,24
ON DEMAND FACILITIES, S.L.	0076	47	97,7%	30,00
PETRONAVARRA, S.L.	0077	29	97,7%	30,00
VIESGO ENERGÍA, S.L.	0044	5.389	99,8%	30,86
MULTISERVICIOS TECNOLÓGICOS, S.A.	0039	44	99,9%	40,68
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	0001	232	100,0%	64,52
UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A.	0010	124	100,0%	122,15

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

En el sector gasista figuran seis comercializadoras con tiempos medios inferiores a 7 días: Sonatrach Gas Comercializadora, Fenie Energía, Endesa Energía XXI, Iberdrola Clientes, EDP CUR e Iberdrola CUR. Y se registran cuatro comercializadoras con tiempos medios superiores a 30 días: Viesgo Energía, Multiservicios Tecnológicos, Gas Natural Comercializadora y Unión Fenosa Gas Comercializadora.

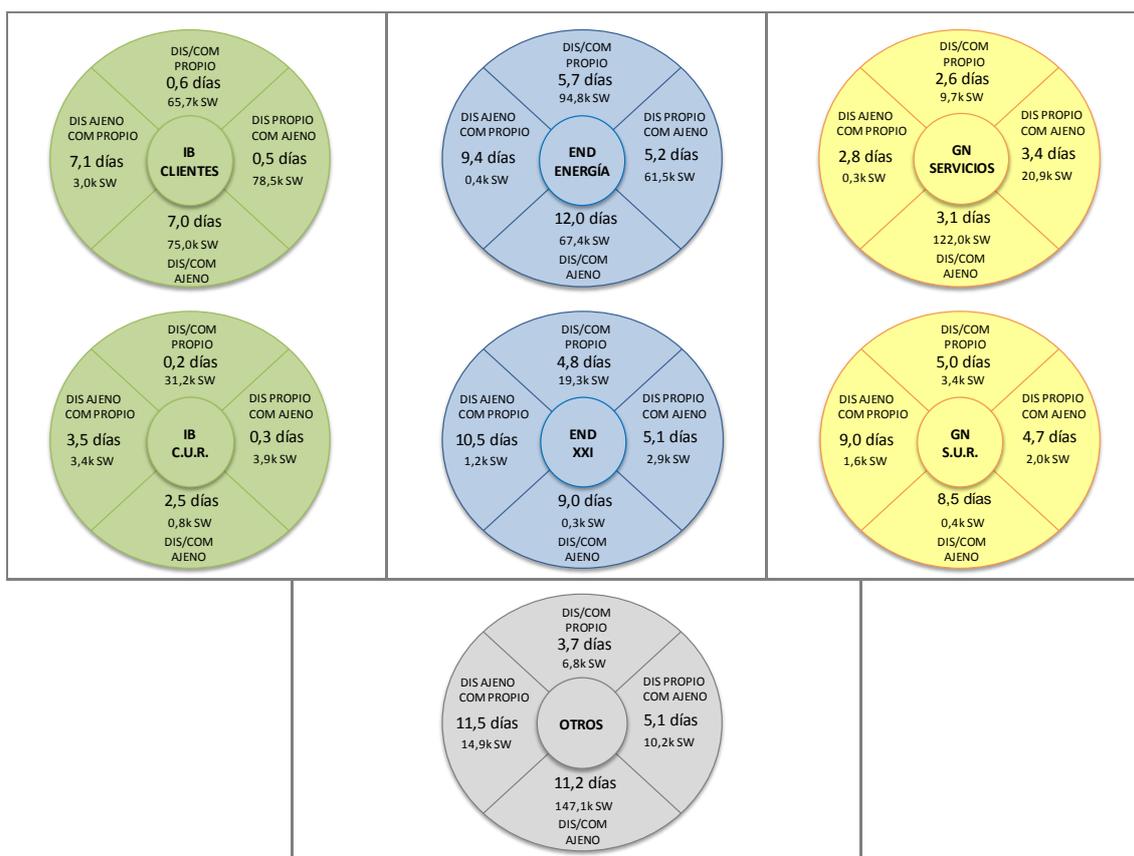
Cabe señalar que a partir de los datos de los distribuidores¹⁰, es posible observar unos tiempos medios de cambio inferiores cuándo estos se realizan en una zona de distribución del mismo grupo empresarial al que pertenece el comercializador entrante. En particular, en los dos siguientes gráficos se muestra para los comercializadores más representativos, los tiempos medios de cambio distinguiendo 4 situaciones:

- Distribuidor y comercializador saliente del mismo grupo empresarial.

¹⁰ Las Tablas 3 y 4 muestran 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 con la solicitud de cambio del comercializador entrante hasta que se activa el cambio.

- 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.

Gráfico 2. Tiempos medios de cambio (desde la recepción de la solicitud de cambio) en función del comercializador saliente y área de distribución. 2T 2016 -Sector Eléctrico

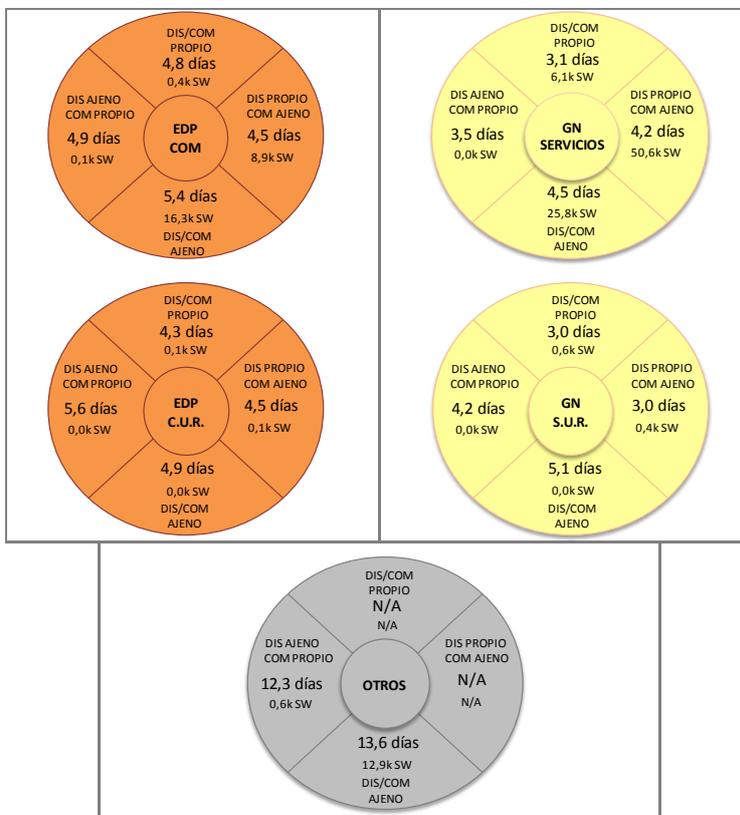


Fuente: CNMC en base a la información aportada por los distribuidores

Como se observa en el gráfico 2, para la práctica totalidad de los principales comercializadores de energía eléctrica, los tiempos medios de cambio en el distribuidor verticalmente integrado son inferiores a los tiempos en distribuidores ajenos al grupo, exceptuando a Gas Natural Servicios que muestra tiempos similares.

Los comercializadores con mayor disparidad son Iberdrola Clientes (unos +6,5 días) y el Grupo Otros (hasta +7,8 días en el caso de movimientos procedentes de comercializadores del mismo grupo).

Gráfico 3. Tiempos medios de cambio en función del comercializador saliente y área de distribución. 2T 2016 -Sector Gasista



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

Como se observa en el gráfico 3, y a diferencia de los resultados obtenidos en el sector eléctrico, no se observan diferencias tan relevantes en los tiempos medios de cambio cuándo estos se realizan en una zona de distribución del mismo grupo empresarial al que pertenece el comercializador entrante. Cabe señalar los casos de EDP Energía cuando el comercializador saliente es ajeno al grupo (+0,9 días en zonas de distribución ajenas), y de las comercializadoras de último recurso de EDP y Gas Natural (algo más de un día en las zonas de distribución ajenas).

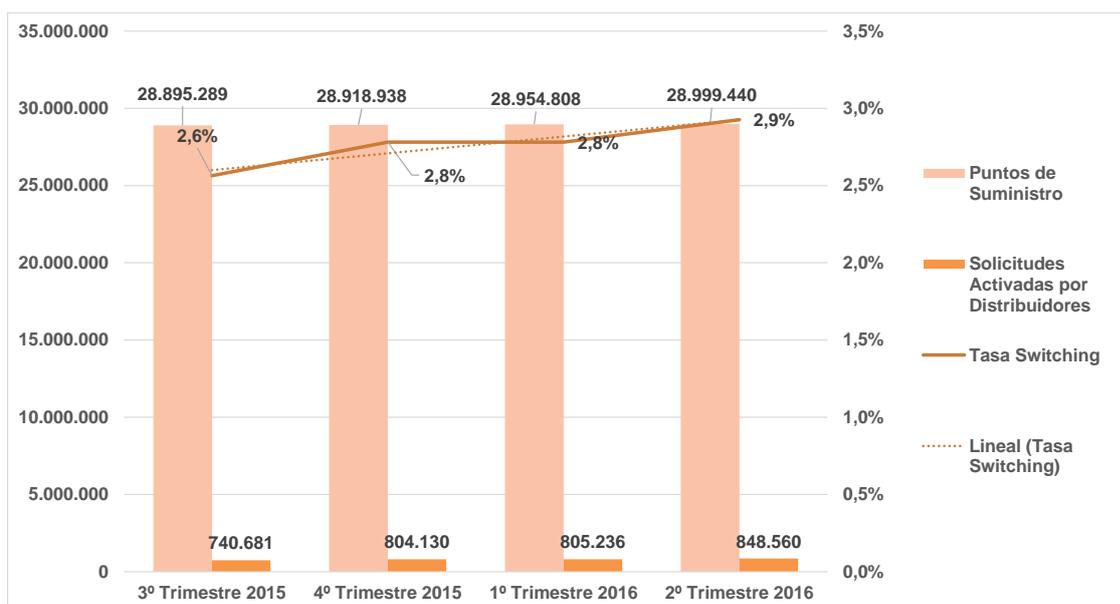
3. EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR (SWITCHING)

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*¹¹.

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.

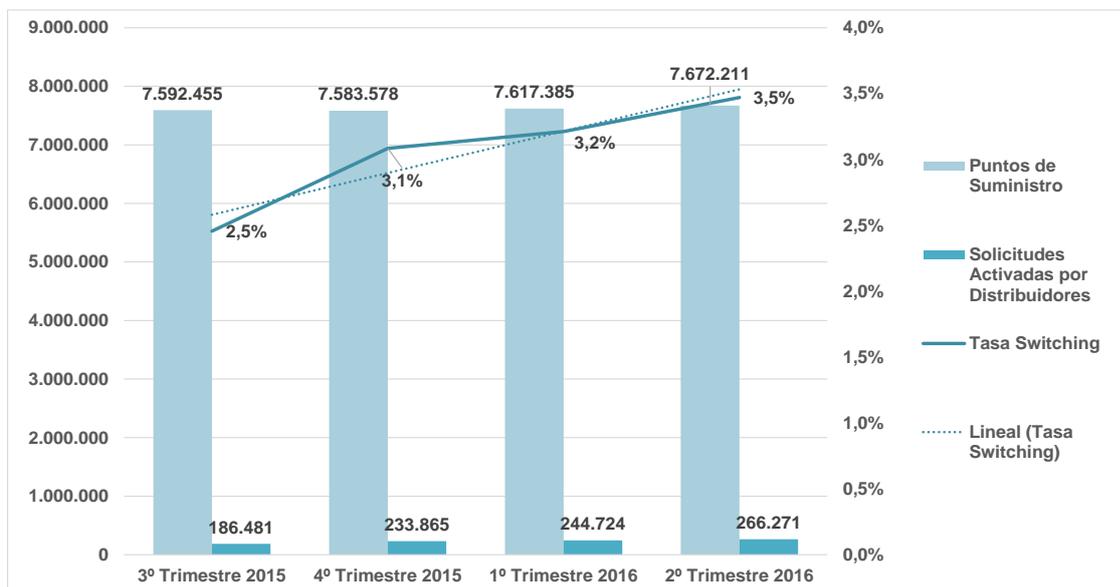
Gráfico 4. Evolución de la tasa de *switching* (3T 2015 - 2T 2016) - Sector eléctrico



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

¹¹ *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* (3T 2015 - 2T 2016) - Sector gas natural

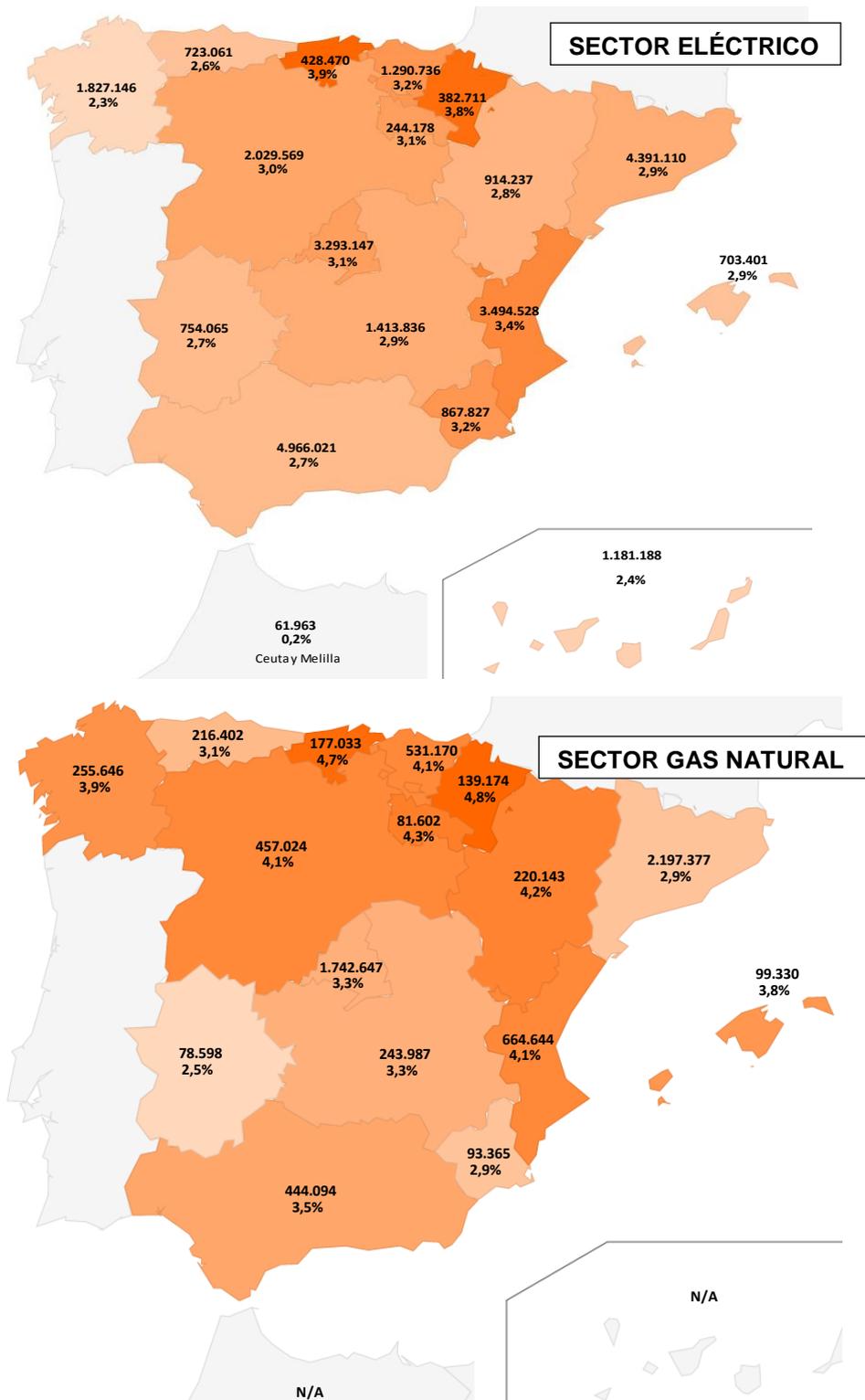


Fuente: CNMC en base a la información aportada por los agentes

En general, las tasas de cambio de comercializador (*switching*) muestran un incremento continuado en ambos sectores, más pronunciado en el sector gasista. El dato interanual (3^{er} trimestre 2015 a 2^o trimestre 2016) muestra una tasa de cambio del 11,1% en el sector eléctrico y del 12,3% 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 (3,9%), y en Navarra (4,8%) en el sector del gas natural.

Gráfico 6. Distribución geográfica de la tasa de *switching* 2T 2016. Sector eléctrico y Sector gas natural



4. SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR EN EL SEGUNDO 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 segundo 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:

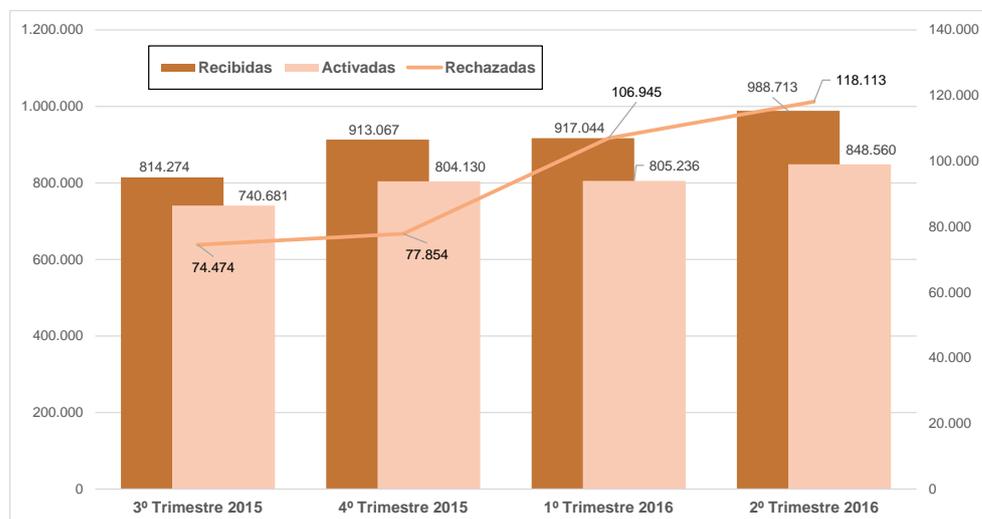
- Los rechazos por parte del distribuidor, que pueden producirse previa a la aceptación y también posteriormente, antes de la activación. La mayor parte de la diferencia entre aceptadas y activadas se debe a este concepto.
- Anulaciones de la solicitud de cambio realizadas por los comercializadores.
- 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 segundo trimestre de 2016 en el sector eléctrico se incrementa el número de solicitudes (+7,8%) respecto al anterior trimestre, y asimismo el número de rechazos, lo que se refleja en una tasa de rechazo del 11,8% frente al 11,3% del anterior trimestre.

El 87% de este incremento es debido 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 3T 2015 al 2T 2016 - Sector eléctrico

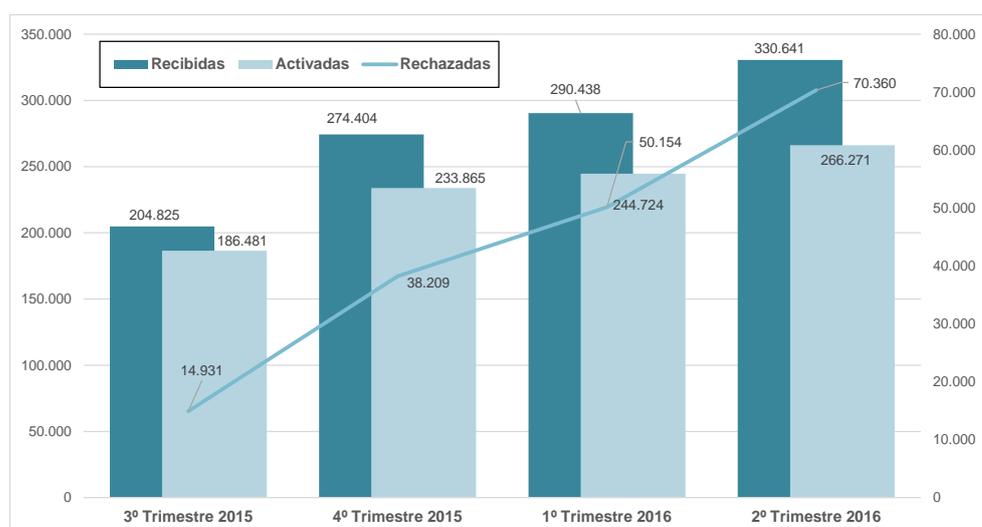


Fuente: CNMC en base a la información aportada por los agentes

El sector gasista continúa aumentando el número de solicitudes de cambio (+13,8%). Esta tendencia al alza ha venido también acompañada a su vez de un relevante incremento del número de rechazos con respecto al trimestre anterior y a lo largo de los últimos 12 meses, como se puede apreciar en la gráfica. Consecuentemente el sector pasa de una tasa de rechazo del 16,8% en el primer trimestre de 2016 al 21%, en el segundo trimestre de 2016.

Este aumento se produce en la mayoría de áreas de distribución y en mayor medida en la de Gas Natural Fenosa, como se verá a continuación.

Gráfico 8. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución desde el 3T 2015 al 2T trimestre 2016 - Sector gasista



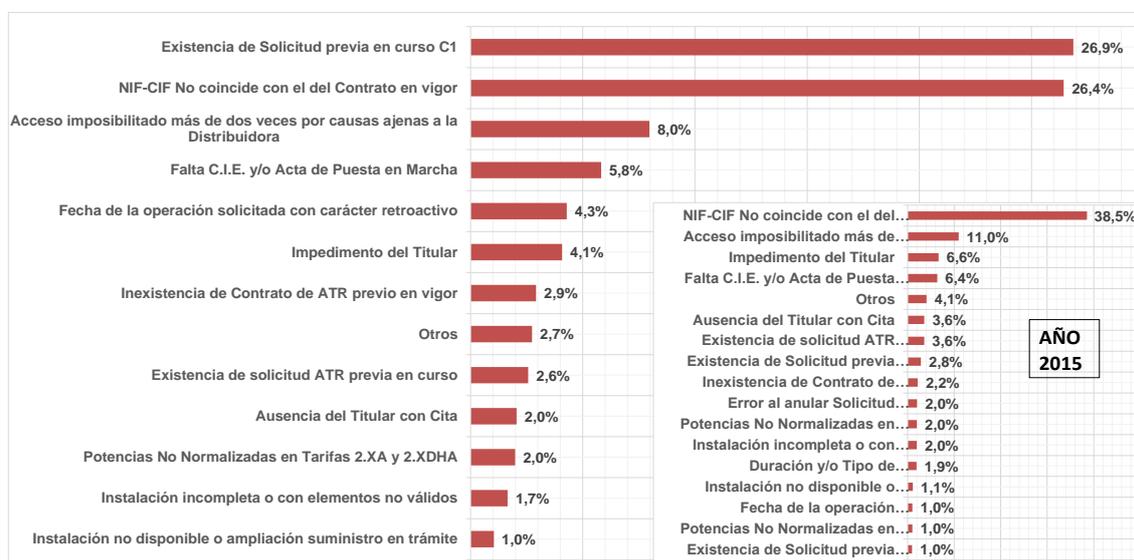
Fuente: CNMC en base a la información aportada por los agentes

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 bien 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 una mayor relevancia o se emplean con una mayor frecuencia.

A continuación se presentan los motivos de rechazo más frecuentes en el sector eléctrico, en el que el 67% de los rechazos se concentran en cuatro motivos.

Gráfico 9. Motivos de rechazo. 2T 2016 y año 2015. Sector eléctrico



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

A diferencia del trimestre anterior, el principal motivo de rechazo en el segundo trimestre de 2016 es el tipo “Existencia de solicitud previa en curso C1” (26,4%, 20,4% el anterior trimestre).

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 unos 31.700 en el segundo 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. Para el tercer trimestre del año parece haberse resuelto el problema, cayendo estos rechazos a algo más de 3.000.

Prácticamente con el mismo peso y número de rechazos se encuentra el tipo “NIF-CIF No coincide con el del contrato en vigor”, que ha sido la principal causa en el 2015, que se produce 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 en realidad solicitan la realización de cambios de comercializador con un cambio de titularidad.

Los motivos de rechazo que se han dado a continuación con mayor frecuencia son “Acceso imposibilitado más de dos veces por causas ajenas a la Distribuidora” (8%), “Falta C.I.E. y/o Acta de Puesta en Marcha” (5,8%) relativos a rechazos experimentados en campo y que también estuvieron entre los principales motivos de rechazo en el año 2015.

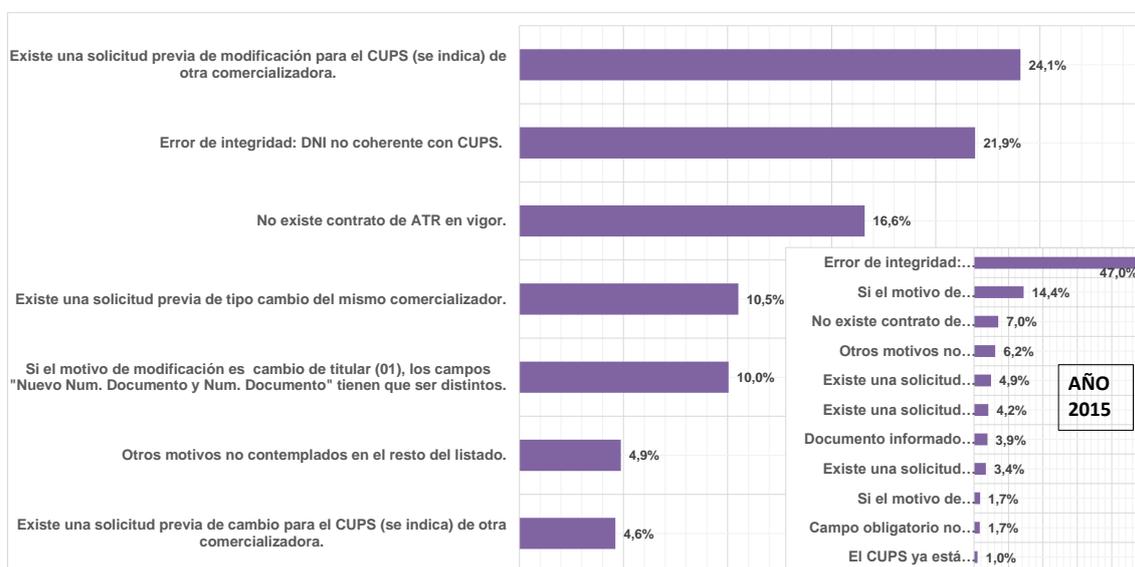
Estos motivos de rechazo suponen los más comunicados por Endesa Distribución, dándose el 84% de estos dos tipos de rechazos en esta área de distribución. Como ya se comentó en el Informe anual de Cambio de Comercializador del año 2015, Endesa alegaba que estos rechazos se debían tanto al incremento de la actividad en campo¹² como al impacto de la aprobación de normativas autonómicas durante 2014 y 2015 que desarrollan el artículo 83 del RD 1955/2000¹³.

Por su parte, en el sector gasista la tipología de rechazos está menos concentrada en este trimestre si se compara con el año 2015 (ver gráfico 10), aunque el 83% de los rechazos se circunscriben a cinco tipos.

¹² 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, 19,8% en diciembre de 2015 y 24,5% en marzo de 2016.

¹³ En las que se establece que por motivos de seguridad se ha de realizar 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.

Gráfico 10. Motivos de rechazo. 2T 2016 y año 2015. Sector Gasista



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

Al igual que en el sector eléctrico, en el sector gasista el motivo de rechazo que tradicionalmente era más frecuente, “Error de integridad: DNI no coherente con CUPS¹⁴”, reduce su peso notablemente del 47% en el 2015 al 21,9% en el segundo trimestre del 2016, a pesar incluso de haber aumentado en número (unos 15.000 rechazos) con respecto a trimestres anteriores (que promediaba unos 12.000-13.000).

Esto se debe al fuerte incremento de los motivos (primero y cuarto 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 más de 38.000 en los nueve meses siguientes. Estos motivos se dan principalmente en la zona de distribución de Gas Natural Fenosa.

Según alegó Gas Natural Fenosa, la mayor incidencia de los rechazos en su zona de distribución se debió en primer lugar 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. Y en segundo lugar, Gas Natural Fenosa indica que ciertos comercializadores tienen automatizado el reenvío de las solicitudes, de modo que cada pocos días, ante un rechazo, envían de nuevo la misma solicitud, que hasta que no está completo el proceso, también se rechaza. Se ha comprobado

¹⁴ 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.

que estas prácticas de envíos repetidos sobre una misma solicitud alcanzan un pico en abril de 2016 para después descender.

La Comisión está realizando un seguimiento de estas prácticas de reenvío automatizado de solicitudes tanto en el sector eléctrico como en el gasista, así como de sus posibles efectos en el funcionamiento eficiente del proceso de cambio.

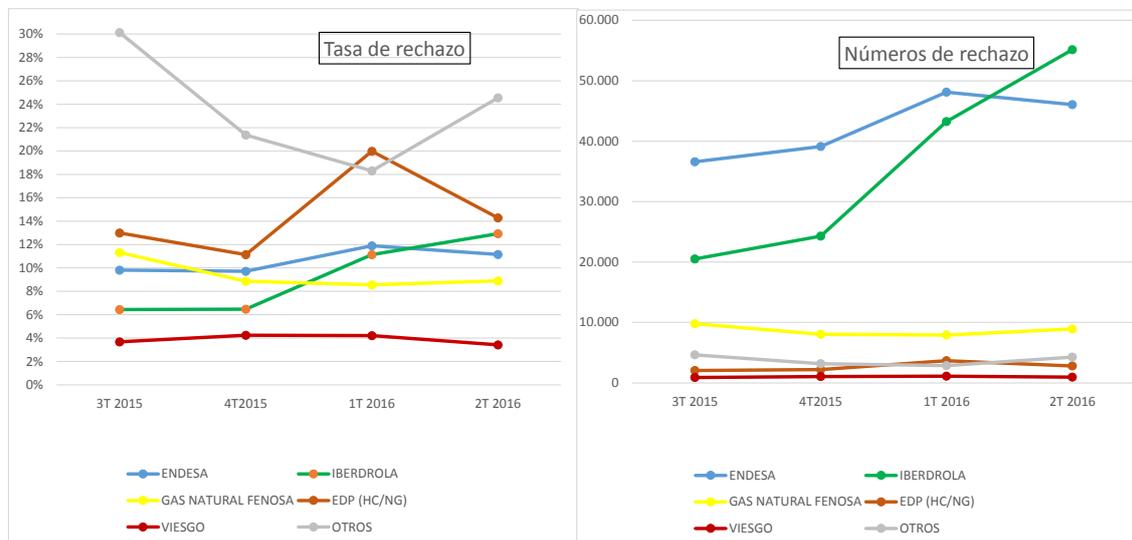
El tercer motivo de rechazo más común ("no existe contrato ATR en vigor") es el relacionado con el caso en el que se intenta realizar un cambio de comercializador cuando en realidad se debería tramitar un alta de suministro, que también presenta un incremento notable de su número de rechazos en los últimos trimestre (unos 3.100 en el 4T 2015, unos 6.200 en el 1T 2016 y 11.600 en el 2T 2016).

4.3 ANALISIS DE LAS TASAS DE RECHAZO POR DISTRIBUIDOR

A continuación se muestra la evolución de las tasas de rechazo de los distribuidores.

En los principales distribuidores de ambos sectores se viene apreciando unos incrementos importantes de las tasas de rechazo, principalmente motivados por la realización de solicitudes de cambio que no están bien realizadas, o porque los CUPS correspondientes se encuentran ya en un proceso iniciado. En este sentido se ha de señalar que, por una parte, la CNMC está realizando un seguimiento de la afectación de estos rechazos a la eficiencia del sistema, y por otra, que está previsto que la CNMC apruebe los formatos de los ficheros de intercambio de información, tal y como se recoge en la Disposición Adicional 3ª del RD 1074/2015, del 27 de noviembre, lo que ha de llevar asociada la aplicación de los mismos formatos y procesos por parte de todos los agentes, con lo que es de esperar una disminución de los rechazos.

Gráfico 11. Evolución del porcentaje de rechazos de los principales distribuidores eléctricos desde el 3T 2015 al 2T trimestre 2016



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

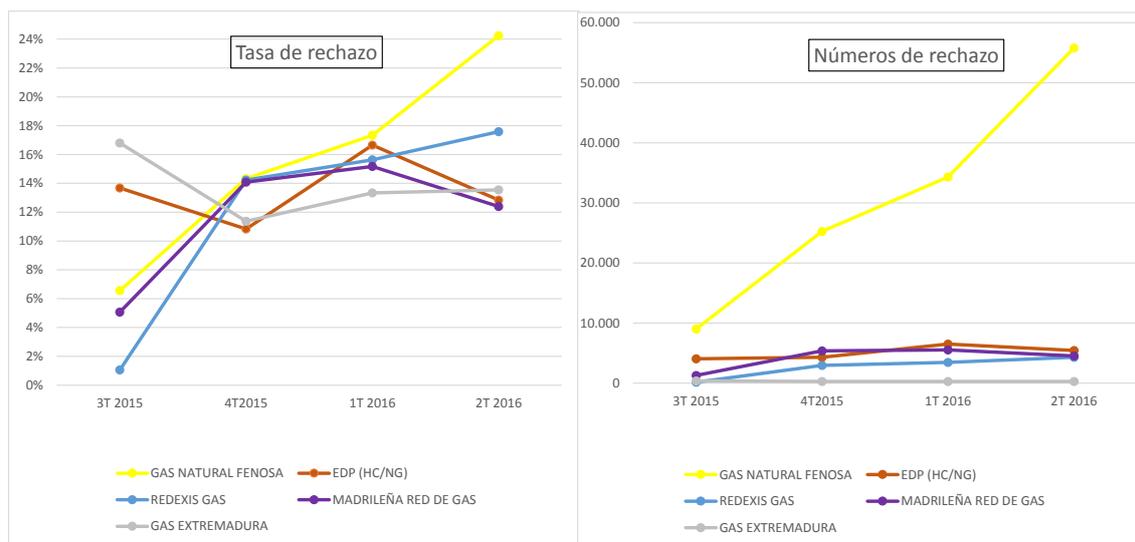
A modo de resumen, se observa que:

- Respecto a la tasa de rechazo en el segundo trimestre de 2016, la agrupación de “Otros” distribuidores (24,6%), Hidrocantábrico Distribución Eléctrica (14,3%), e Iberdrola Distribución (13,0%) obtienen unas tasas de rechazo superiores a la media del sector (11,8%). En valor absoluto se aprecia el importante incremento que tiene lugar en Iberdrola Distribución, asociado entre otros a los mencionados rechazos experimentados por su comercializadora de último recurso.
- 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 durante los últimos meses de su tasa de rechazo, con una leve caída en el último trimestre. Cabe destacar a la distribución del Grupo Viesgo (3,2%) que presenta unas tasas de rechazo sensiblemente por debajo de la media a todos los comercializadores.

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 de la tasa desde septiembre de 2015 (alrededor del 6%) que alcanza en el segundo trimestre de 2016 el 24,2%. Como se explicó con anterioridad esta mayor incidencia de los rechazos en el área de Gas Natural Fenosa, según sus alegaciones, se produjo por la implantación de una serie de mejoras en sus sistemas informáticos, así como el reenvío automatizado de solicitudes que utilizan algunos agentes que causan múltiples rechazos a partir de un único CUPS en proceso de contratación.

El resto de distribuidoras de mayor tamaño muestran tasas de rechazo de algo más del 12-13% (EDP-HC y Madrileña Red de Gas), mientras Redexis, la cuarta en tamaño, presenta más del 18%.

Gráfico 12. Evolución del porcentaje de rechazos de los principales distribuidores gasistas desde el 3T 2015 al 2T trimestre 2016



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

4.4 ANALISIS DE LOS PLAZOS DE ACTIVACIÓN

A continuación se muestra el porcentaje de solicitudes activadas con retraso por área de distribución, así como los tiempos medios de activación de las mismas. Estos tiempos medios comprenden desde el momento de la recepción de la solicitud de cambio por el distribuidor hasta su posterior activación. Es decir se trataría de tiempos ligados esencialmente a la gestión del distribuidor.

Las solicitudes de cambio de comercializador activadas fuera de plazo, en términos relativos, son reducidas tanto en electricidad como en gas (1,2% y 1,6% respectivamente), con un tiempo medio de activación ligeramente menor para el sector eléctrico (4,8 días) con respecto al gasista (5,4 días).

Tabla 13. Tasa de retraso y tiempos medios de activación desde la recepción de la solicitud de cambio. 2T 2016 - Sector eléctrico

GRUPOS DISTRIBUCION	Activadas	Tasa de retraso	Tm (días)
ENDESA	340.809	0,35%	5,2
IBERDROLA	362.594	0,02%	4,6
GAS NATURAL FENOSA	90.894	3,38%	4,6
VIESGO	25.065	0,74%	3,6
EDP-HC	16.007	3,35%	5,1
OTROS	12.429	8,14%	6,6
TOTAL	847.798	1,19%	4,8

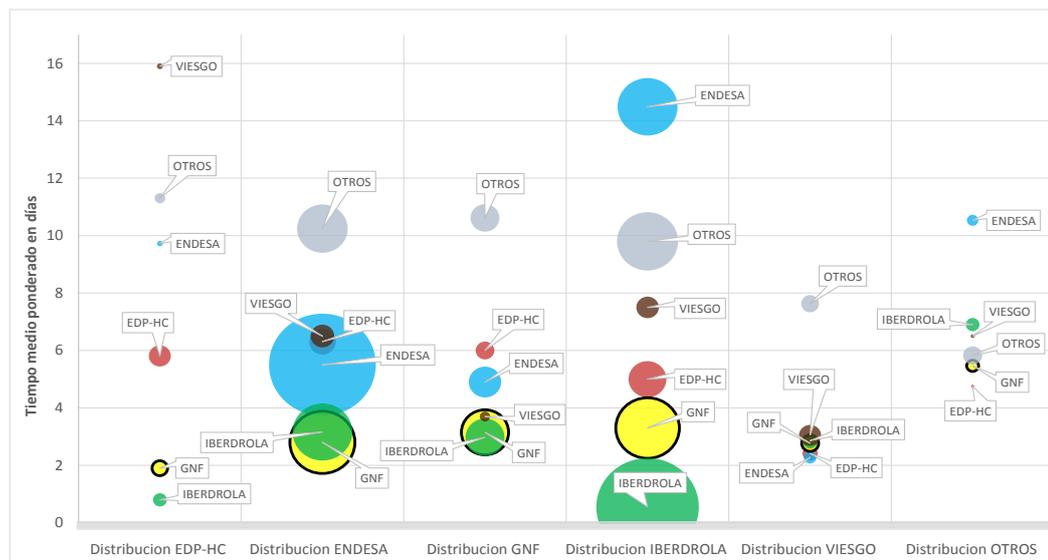
Fuente: CNMC en base a la información aportada por los agentes

Nota: El tiempo de activación comprende desde la recepción de la solicitud de cambio por parte del distribuidor hasta la activación del mismo.

Se observa que, aparte del grupo Otros, los grupos distribuidores con mayor índice de retrasos son Gas Natural Fenosa y EDP-HC (cerca del 3,4% ambos), aunque el grupo verticalmente integrado que presenta mayor tiempo medio es Endesa con 5,2 días. Por otra parte, cabe destacar al Grupo Viesgo que muestra una baja tasa de retrasos (0,7%) y el menor tiempo de activación (3,6 días).

En el gráfico siguiente se muestran los tiempos medios de los principales comercializadores libres por área de distribución. El tamaño del área del círculo se corresponde con el número de activaciones realizadas por el comercializador en esa área.

Gráfico 14. Dispersión de los tiempos medios de cambio de las principales áreas de distribución con respecto a los principales comercializadores libres. 2T 2016 -Sector eléctrico



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

Nota: El tiempo de activación comprende desde la recepción de la solicitud de cambio por parte del distribuidor hasta la activación del mismo. Se muestran tiempos medios ponderados por el número de activaciones.

Nota: El área del círculo es proporcional al número de activaciones realizadas por el comercializador. GNF aparece con borde sólido para facilitar su distinción por el solape de los tiempos medios en algunas zonas de distribución.

Como se observa en el gráfico 14, Viesgo es el área de distribución con menores tiempos medios y con menor dispersión entre comercializadores (2-3 días), exceptuando a los comercializadores del grupo Otros (7,6 días).

Las áreas con mayor dispersión de tiempos medios entre comercializadores son las de EDP-HC (desde los 0,8 días de Iberdrola Clientes hasta los 15,9 días de Viesgo Energía) e Iberdrola (desde los 0,5 días de Iberdrola Clientes hasta los 14,5 días de Endesa Energía).

Según alegaciones de EDP Distribución, sus diferencias se debían principalmente a que:

- Gas Natural Servicios, EDP Energía y Endesa Energía han pasado de solicitar los cambios a ciclo de lectura a solicitarlos a fecha fija.
- Viesgo Energía solicita los cambios a ciclo de lectura, por lo que sus tiempos se mantienen y son superiores al resto.
- Mientras que Iberdrola Clientes solicita los cambios a fecha fija, y habitualmente para el mismo día o siguiente de la solicitud, resultando en los plazos más breves.

En el caso de Iberdrola Distribución, las alegaciones señalan que las diferencias se producen por su interpretación del campo de fecha de activación de la solicitud de cambio:

- A ciclo de lectura, si se indica en este campo.
- Si el citado campo se informa como “No”, se activará según la fecha indicada en el campo Fecha Prevista de Acción.
- Si el campo Fecha Prevista de Acción no viene informado, el contrato se activa 15 días después de la fecha de solicitud.

Se espera que con la aprobación de los formatos de los ficheros de intercambio propuestos por la CNMC se reduzcan estas diferencias entre áreas de distribución y entre comercializadores, al utilizarse un formato común que no quede sujeto a la interpretación de los agentes.

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

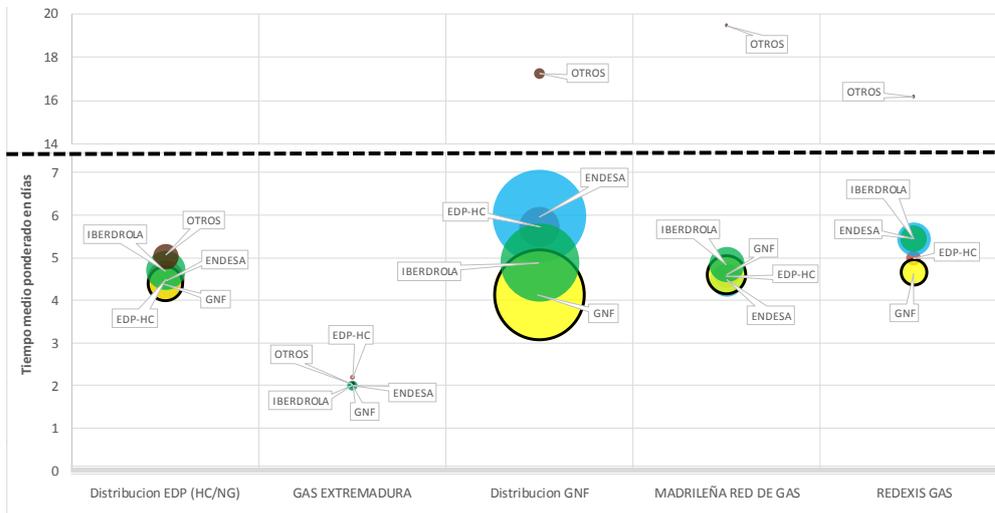
Tabla 15. Tasa de retraso y tiempos medios de activación. 2T 2016 - Sector del gas natural

GRUPOS DISTRIBUCION	Activadas	Tasa de retraso	Tm (días)
GAS NATURAL FENOSA	175.628	1,83%	5,6
EDP-HC (NATURGAS)	36.768	1,47%	4,6
MADRILEÑA RED DE GAS	31.958	0,42%	5,2
REDEXIS GAS	20.071	1,44%	5,7
GAS EXTREMADURA	1.844	0,11%	2,0
TOTAL	266.269	1,57%	5,4

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

En el sector gasista, el área de distribución con mayor tasa de retraso es la de Gas Natural Fenosa (1,8%), seguida de EDP-HC (1,5%) y Redexis (1,4%); siendo a su vez esta última y Gas Natural Fenosa las que presentan mayores tiempos medios (5,7 y 5,6 días respectivamente).

Gráfico 16. Dispersión de los tiempos medios de cambio de las principales áreas de distribución con respecto a los principales comercializadores libres. 2T 2016 -Sector del gas natural



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

Nota: El tiempo de activación comprende desde la recepción de la solicitud de cambio por parte del distribuidor hasta la activación del mismo. Se muestran tiempos medios ponderados por el número de activaciones.

Nota: El área del círculo es proporcional al número de activaciones realizadas por el comercializador. GNF aparece con borde sólido para facilitar su distinción por el solape de los tiempos medios en algunas zonas de distribución.

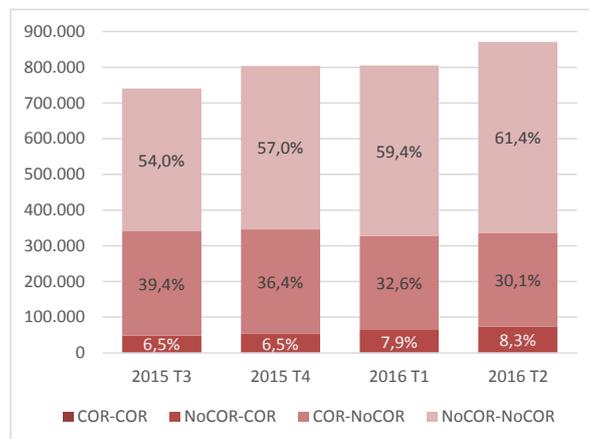
En general en el sector gasista la dispersión de tiempos por comercializador es bastante inferior a la del sector eléctrico, destacando el área de Gas Extremadura con tiempos medios de 2 días para los principales comercializadores libres.

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 17. Desglose de los movimientos entre COR y No COR (solicitudes activadas). Desde 3T 2015 al 2T 2016. Sector eléctrico

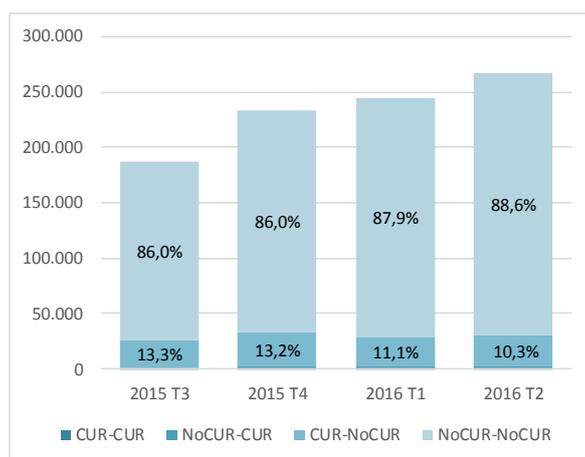


Fuente: CNMC en base a la información aportada por los agentes

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, en el sector eléctrico los movimientos entre comercializadoras libres van ganando mayor peso, alcanzado en este trimestre el 61,4% de los cambios registrados. Otro hecho a destacar es el aumento en el número de consumidores que vuelven al comercializador de referencia desde el mercado libre (NoCOR-COR), pasando de unas 48.000 solicitudes en el tercer trimestre de 2015 a más de 72.000 solicitudes activadas en el segundo trimestre de 2016, constituyendo el 8,3% de los cambios.

Gráfico 18. Desglose de los movimientos entre CUR y No CUR (solicitudes activadas) Desde 2T 2015 al 2T 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 1,1% 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 alcanzan el 88,6% en el segundo 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 hasta algo más del 10%.

5.2 MOVILIDAD POR INTEGRACIÓN VERTICAL

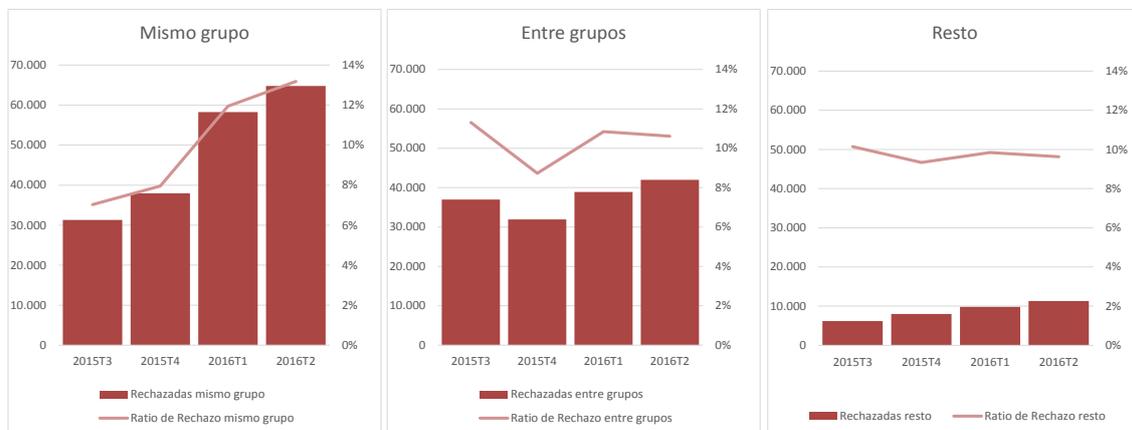
En esta sección se analiza desde la perspectiva de los distintos distribuidores, el estado de las solicitudes de cambio de comercializador en función de si el comercializador entrante pertenece o no al mismo grupo empresarial que el distribuidor que gestiona dicha solicitud.

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 tercer trimestre de 2015 y el segundo de 2016 en función de la integración vertical en el sector eléctrico.

Gráfico 19. Desglose de las solicitudes rechazadas por grupo empresarial verticalmente integrado. Desde 3T 2015 al 2T 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 11,8% en el segundo trimestre de 2016), se observa como el porcentaje de movimientos rechazados dentro del mismo grupo experimenta un aumento notable desde el 7% hasta casi el 13,2% del segundo 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%.

Entre los agentes con una tasa de rechazo “interna” mayor que para cambios “externos” (ya sea a otros grupos verticalmente integrados o al resto) se encuentran las distribuidoras de Viesgo¹⁵ e Iberdrola¹⁶. El incremento de rechazos de Iberdrola CUR en el último caso es el principal causante del aumento global de las tasa de rechazo para movimientos dentro de un mismo grupo.

Por otro lado los distribuidores de Endesa e Hidrocantábrico presentan las tasas de rechazo mayores para los cambios hacia otros grupos verticalmente integrados, con un 14,4% y un 17,5% respectivamente.

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

¹⁵ Tasa del 6% frente al 3,1% del resto de comercializadores y el 1,6% de otros grupos verticalmente integrados.

¹⁶ Tasa del 18,8% frente a tasas del entorno del 7% para el resto de movimientos.

Gráfico 20. Desglose de las solicitudes rechazadas por grupo empresarial verticalmente integrado. Desde 2T 2015 al 2T 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 21%), se observa un aumento de la tasa de rechazo generalizada para los cambios dentro de un mismo grupo y a otros grupos verticalmente integrados.

Cabe destacar el caso Naturgas Energía Distribución, el cual registra una tasa de rechazo del 8,1% 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 (14,1%) y muy superiores para las solicitudes de empresas comercializadoras independientes (17,6%).

Como se explicó con anterioridad en el área de Gas Natural Fenosa se produjo un incremento de la tasa de rechazo por la implantación de una serie de mejoras en sus sistemas informáticos, así como el reenvío automatizado de solicitudes que utilizan algunos agentes que causan múltiples rechazos a partir de un único CUPS en proceso de contratación.

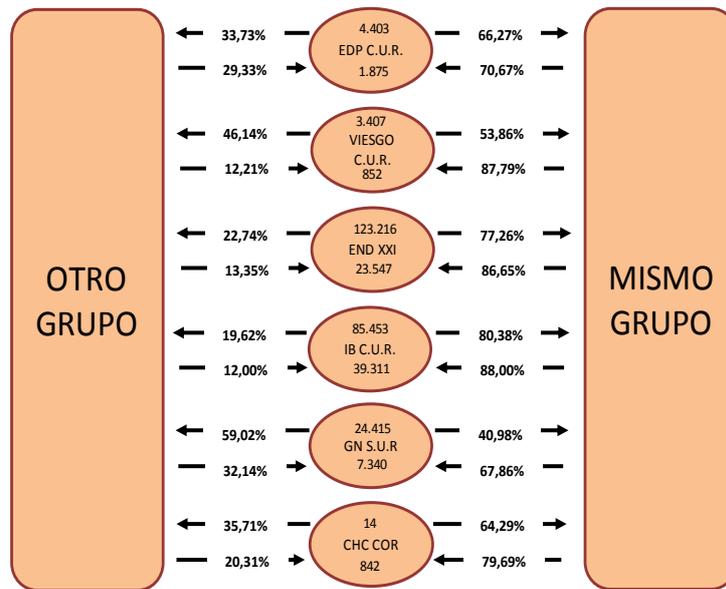
Se observa que en los casos de distribuidores sin integración vertical (Madrileña Red de Gas, Redexis y DC Gas Extremadura) existe igualmente una mayor tasa de rechazo para los comercializadores independientes (entre un 15-20%), frente a los comercializadores pertenecientes a grupos verticalmente integrados (entre un 12-18%).

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 (74,2% de la totalidad de cambios frente al 77,2% del 2015), siendo los grupos con mayor porcentaje Endesa (86,6%) e Iberdrola (80,4%), y el menor Gas Natural (41%).

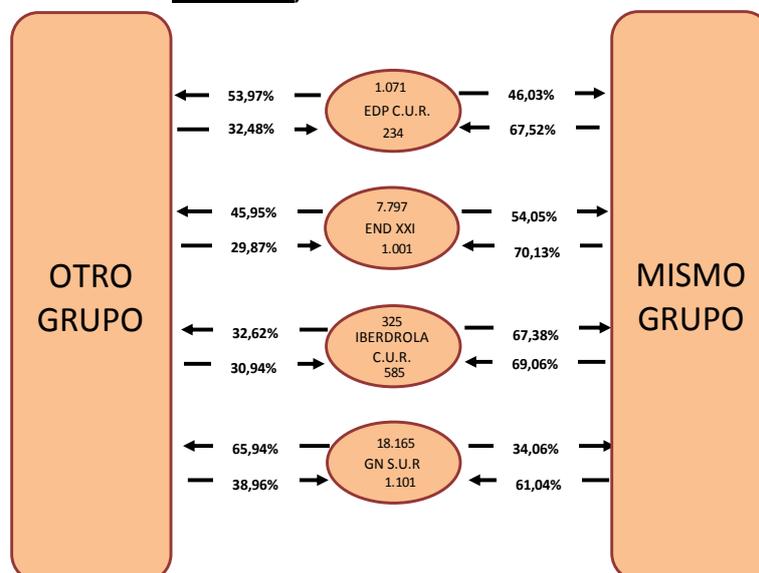
Gráfico 21. Desglose de los movimientos con origen o destino al COR (solicitudes activadas) 2T 2016. Sector eléctrico



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 40,6% en el segundo trimestre de 2016 frente al 51,6% en el 2015), siendo los grupos con mayor porcentaje los de Iberdrola (67,4%, aunque el volumen de cambios es bastante más reducido que el resto con 325), Endesa (54%), EDP (46%), y el menor el de Gas Natural SUR (34,1%).

Gráfico 22. Desglose de los movimientos con origen o destino al CUR (solicitudes activadas) 2T 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 segundo 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.

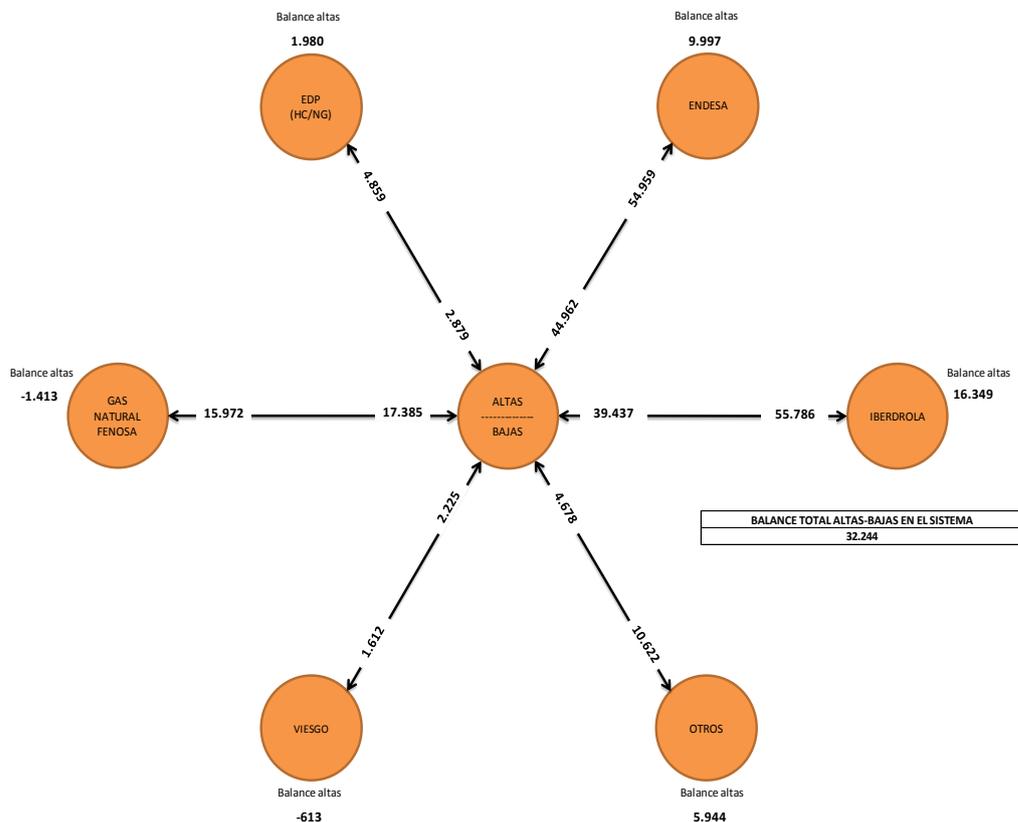
[INICIO CONFIDENCIAL]

[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 23. Altas y bajas en grupos comerciales 2T 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 +32.244 puntos de suministro, destacan los datos de los grupos Iberdrola, con un incremento de +16.349 puntos de suministro. En sentido opuesto, destaca la pérdida de -1.413 puntos de suministro del grupo Gas Natural Fenosa.

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

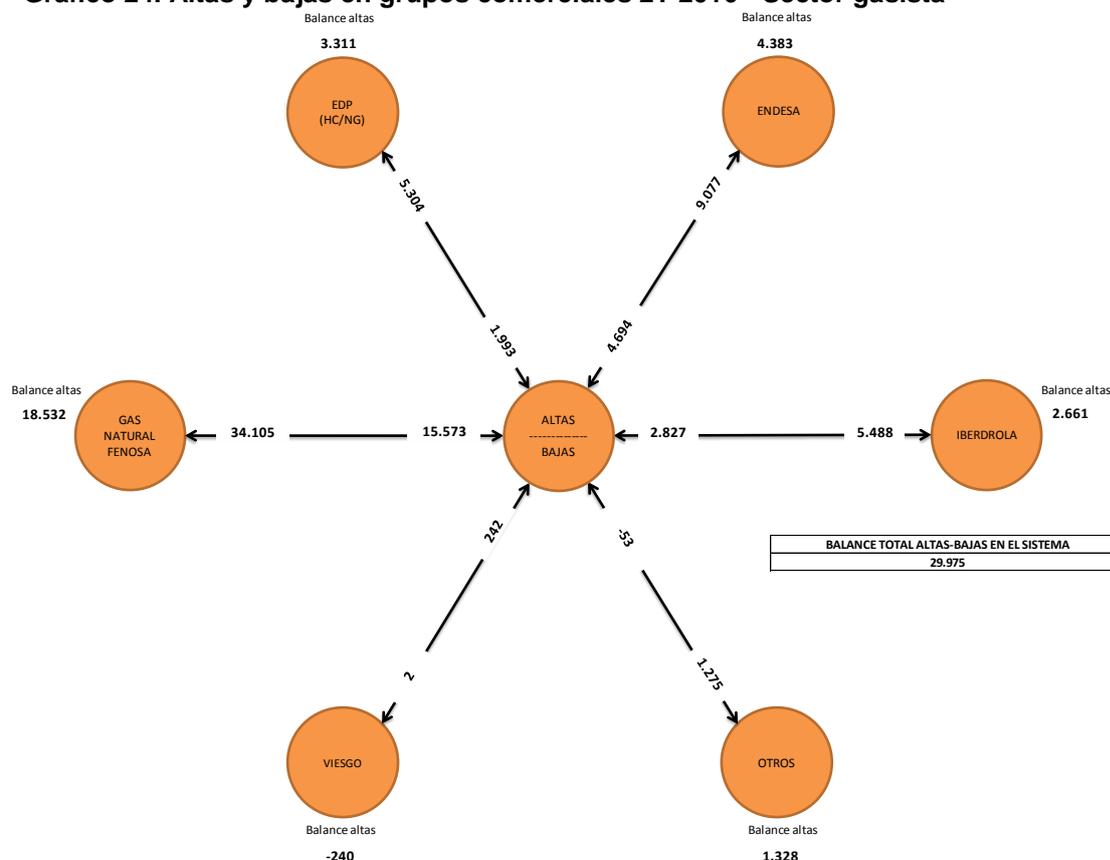
agregados en “Otros” de +61.308 y del grupo HC/Naturgas (EDP) de +16.920 puntos de suministro adicionales, así como un balance total negativo de los grupos Endesa e Iberdrola, con un decremento de -25.256 y -12.449 puntos de suministro, respectivamente.

Tabla 3. Balance total de los comercializadores. 2T 2016 - Sector eléctrico

MERCADO ELÉCTRICO									
GRUPO COMERCIAL	PS 2016.03	PS 2016.06	Switchings entrantes	Switchings salientes	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance Total	% Incremento Cuota PS
OTROS	1.567.969	1.629.277	99.635	44.271	10.622	4.678	5.944	61.308	3,9%
EDP (HC/NG)	1.027.440	1.044.360	53.278	38.338	4.859	2.879	1.980	16.920	1,6%
GAS NATURAL FENOSA	4.575.740	4.577.741	162.047	158.633	15.972	17.385	-1.413	2.001	0,0%
VIESGO	626.267	615.987	24.342	34.009	1.612	2.225	-613	-10.280	-1,6%
IBERDROLA	10.282.257	10.269.808	261.556	290.354	55.786	39.437	16.349	-12.449	-0,1%
ENDESA	10.887.523	10.862.267	247.702	282.955	54.959	44.962	9.997	-25.256	-0,2%
TOTAL	28.967.196	28.999.440	848.560	848.560	143.810	111.566	32.244	32.244	

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

Gráfico 24. Altas y bajas en grupos comerciales 2T 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 +29.975. Se destacan los datos del grupo Gas Natural Fenosa con un balance

neto de +18.532 altas. 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 +14.043 y +10.979 puntos de suministro, respectivamente, manteniéndose el balance total negativo del grupo Gas Natural Fenosa que también presentó durante el año anterior, con -4.011 puntos de suministro para este trimestre.

Tabla 4. Balance total de los comercializadores. 2T 2016 - Sector gasista

MERCADO GASISTA									
GRUPO COMERCIAL	PS 2016.03	PS 2016.06	Switchings entrantes	Switchings salientes	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance Total	% Incremento Cuota PS
IBERDROLA	915.759	929.802	65.058	53.676	5.488	2.827	2.661	14.043	1,5%
ENDESA	1.495.764	1.506.743	77.244	70.648	9.077	4.694	4.383	10.979	0,7%
OTROS	26.253	32.483	8.637	3.735	1.275	-53	1.328	6.230	23,7%
EDP (HC/NG)	840.817	843.542	25.866	26.452	5.304	1.993	3.311	2.725	0,3%
VIESGO	43.625	43.634	5.434	5.185	2	242	-240	9	0,0%
GAS NATURAL FENOSA	4.320.018	4.316.007	84.032	106.575	34.105	15.573	18.532	-4.011	-0,1%
TOTAL	7.642.236	7.672.211	266.271	266.271	55.251	25.276	29.975	29.975	

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 25. Resumen balance total de los principales comercializadores 3T 2015 - 2T 2016 - Sector eléctrico



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

Gráfico 26. Resumen balance total de los principales comercializadores 3T 2015 - 2T 2016 - Sector Gasista

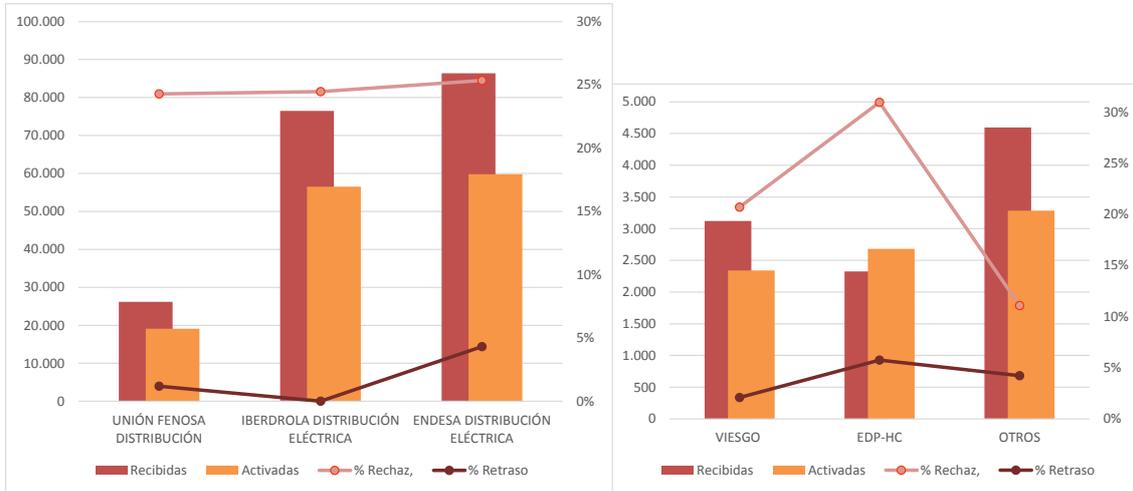


Fuente: CNMC en base a la información aportada por los agentes

6. PROCESO DE ALTAS

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 número de solicitudes de alta recibidas y activadas, así como el porcentaje de nuevas altas rechazadas y activadas con retraso.

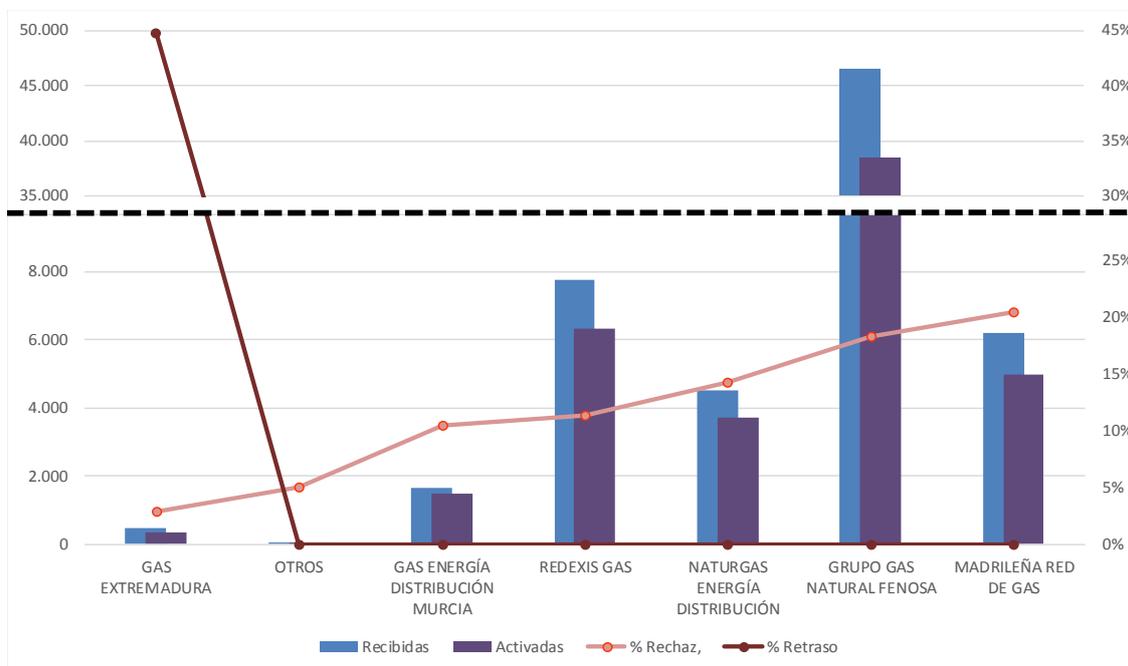
Gráfico 27. Altas por empresas distribuidoras en el 2T 2016 - Sector eléctrico



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

Durante el segundo trimestre de 2016, se recibieron un total de 199.218 solicitudes de alta de suministro en el sector eléctrico, activándose 143.810 finalmente, de las cuales el 97,8% fueron activaciones en plazo (95,4% en el primer trimestre de 2016). El porcentaje de rechazo en este segundo trimestre de 2016 (24,6%) es similar al del trimestre anterior (24,9%), siendo menor el rechazo en las redes de los distribuidores de “Otros”, con tasas del 11,1% en el segundo trimestre de 2016 (10,9% en el primer trimestre de 2016) mientras que las tasas de rechazo más altas se corresponden con las distribuidoras de mayor tamaño (Endesa, Iberdrola y Unión Fenosa con tasas de alrededor del 25%) junto con EDP-HC con una tasa del 30%.

Gráfico 28. Altas por empresas distribuidoras en el 2T 2016 - Sector gasista



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

En cuanto al sector gasista, se han registrado durante en el año 67.087 solicitudes de alta, activándose 55.091 de las cuales el 99,7% fueron activaciones en plazo (el 99,8% en el primer trimestre de 2016).

La tasa de rechazo media (17,1%) es inferior a la del sector eléctrico (24,6%), y algo mayor a la del trimestre anterior (15,5%), siendo las mayores las tasas de rechazo de Madrileña Red de Gas (20,5%) y Gas Natural Fenosa (18,3%), y la menor la de Gas Extremadura (2,9%, aunque por el contrario muestra la mayor tasa de retraso, el 44,8%).

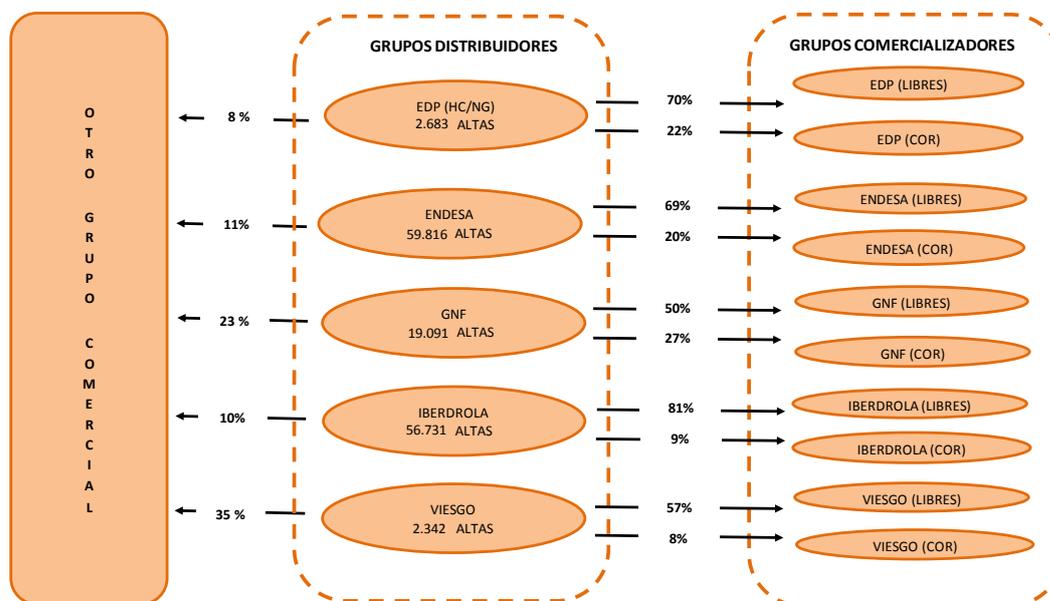
6.1 ANALISIS DE MOVILIDAD DE LAS ALTAS ACTIVADAS

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, el 85% 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 del grupo (92%), seguido de cerca por Iberdrola (90%), y Endesa (89%). Por el

contrario el grupo Viesgo es el que presenta un menor peso de este tipo de cambios (65%).

Gráfico 29. Desglose del destino de las altas (a grupos verticalmente integrados o no, y si su destino es COR o libre) 2T 2016. Sector Eléctrico



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

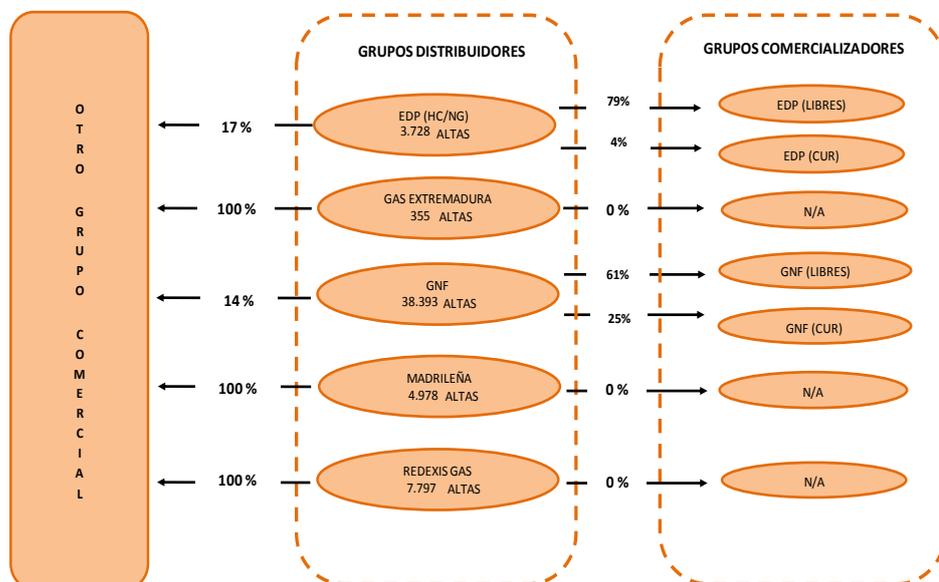
En el sector gasista, el 65% de altas fueron a favor de grupos verticalmente integrados con el distribuidor¹⁷, y se produjeron un 19% de altas a favor del CUR (frente al 4,7% del año 2015, y el 11,9% del primer trimestre de 2016). En este caso existen únicamente dos grupos verticalmente integrados con distribuidores de gas: el grupo EDP (83% de altas en su área de distribución a su favor), y el grupo Gas Natural Fenosa (86% de altas en su área de distribución a su favor).

Continúa siendo llamativo el caso de Gas Extremadura, distribuidora independiente, que muestra un porcentaje de altas a favor de CUR del 33%, considerablemente superior a la media del sector¹⁸.

¹⁷ Se debe tener en cuenta que en gas existe un porcentaje bastante significativo de red de distribución que no está verticalmente integrada (cercana al 19% a finales del segundo trimestre de 2016).

¹⁸ 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 30. Desglose del destino de las altas (CUR, libre y a grupos verticalmente integrados o no) 2T 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 segundo 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 las reducciones de empresas inhabilitadas que durante este trimestre pierden la totalidad o la práctica totalidad de clientes, como es el caso de ELECTROURBANO, OLTEM-LLUM, EUROENERGIA DE LEVANTE, NORTEDISON ELECTRIC, COMERCIALIZADORA ZERO ELECTRUM, ADIXA SERVEIS ENERGETICS DE CATALUNYA, y LUCI MUNDI.

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: ADS ENERGY (+1.916 lo que supone un incremento relativo del +65% respecto a su base de clientes al inicio del trimestre), NABALIA ENERGIA (+1.650 y un +2376% al iniciar la captación de clientes en este trimestre), ENERGÍA COLECTIVA (+197%),

FOX ENERGÍA (+117%), y GRUPO ENERGalICIA (+73%), las tres con aumentos alrededor de los +1.600 CUPS.

- En el sector del gas natural: ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES (+2.235 y un 79% de incremento, el anterior trimestre también registró un incremento notable +1.301) y FENIE ENERGÍA (con +1.578 que supone un +64%, al anterior trimestre también registró un incremento notable +1.303).

8. HECHOS RELEVANTES

Durante el segundo 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: Olten Llum S.L.¹⁹, Comercial Eólica Suministro de Energía S.L.U.²⁰, Comercializadora Zero Electrum S.L.²¹, Electro Soporte Comercial y Gestión S.L.U.²²
- En mayo 2016, Viesgo Energía ganó la tercera compra colectiva organizada por la OCU, que resultó en 42.000 consumidores inscritos, estos una vez comunicada la oferta ganadora podrán elegir si aceptarla y cambiar de comercializador o bien permanecer con su actual comercializador.

¹⁹ Orden IET/528/2016, de 4 de abril.

²⁰ Orden IET/529/2016, de 7 de abril.

²¹ Orden IET/530/2016, de 7 de abril.

²² Orden IET/600/2016, de 13 de abril.

9. CONCLUSIONES

Primera.- La CNMC tiene las siguientes competencias con respecto a los ficheros de intercambio de información entre comercializadores y distribuidores de los sectores eléctrico y gasista:

- Aprobar los formatos de los ficheros de intercambio de información relativos a todos los procesos (cambio de comercializador, altas, bajas, modificaciones contractuales, reclamaciones, facturación, etc).
- Supervisar 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.

Segunda.- Entre los objetivos principales a nivel europeo se encuentra situar al consumidor en el centro de los mercados minoristas de la energía, así como su empoderamiento. Para ello es esencial el acceso por parte del consumidor a un proceso de cambio estandarizado, que sea lo más sencillo y más rápido posible.

Tercera.- 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.

Cuarta.- Para la medición de la agilidad en el proceso de cambio se utilizan dos variables:

- Tiempo medio desde que el consumidor da el consentimiento. La fuente del dato es el comercializador. Cubre la totalidad del proceso desde que el consumidor firma el contrato hasta que el suministro está activado. Incluye por tanto la gestión del comercializador y del distribuidor.
- Tiempo medio de cambio desde la recepción de la solicitud por parte del distribuidor. La fuente del dato es el distribuidor y está ligado esencialmente a la gestión del distribuidor.

Quinta.- Se aprecia una reducción paulatina de los tiempos medios de cambio de comercializador desde que el consumidor da el consentimiento. Durante el segundo trimestre de 2016, para el sector eléctrico resultan ser de 11,9 días (13-14 días en el 2015); y para el sector gasista de 13,9 días (14-15 días en el 2015). Por canal de contratación se observa que la venta domiciliaria es aproximadamente 8 y 9 días más lenta que el resto de canales en electricidad y gas respectivamente.

Sexta.- Los tiempos medios, desde la recepción de solicitud de cambio, varían en función de si el distribuidor está verticalmente integrado con el comercializador. Así, en el sector eléctrico se aprecian diferencias significativas,

siendo generalmente inferior el tiempo medio del cambio cuando es activado por la distribuidora del mismo grupo empresarial, pudiendo haber hasta 6-7 días de diferencia. Sin embargo no siempre la integración vertical del comercializador entrante redundaría en menores tiempos medios.

Por otra parte, también existen variaciones según las zonas de distribución. En el sector eléctrico, en la zona de distribución de Viesgo se presentan los menores tiempos medios y con la menor dispersión (2-3 días), exceptuando a los comercializadores del grupo Otros (7,6 días). Por su parte, las zonas de mayor dispersión son las de EDP-HC (desde los 0,8 días de Iberdrola Clientes hasta los 15,9 días de Viesgo Energía) e Iberdrola (desde los 0,5 días de Iberdrola Clientes hasta los 14,5 días de Endesa Energía). En el sector gasista, la dispersión de tiempos por comercializador es bastante inferior, destacando la zona de Gas Extremadura con los menores tiempos y los más similares entre agentes (unos 2 días).

Séptima.- En general, las tasas de cambio de comercializador (*switching*) muestran un incremento continuado en ambos sectores, más pronunciado en el sector gasista. Las tasas del segundo trimestre de 2016 son del 2,9% en el sector eléctrico y del 3,5% en el sector gasista. El dato interanual (3^{er} trimestre 2015 a 2^o trimestre 2016) muestra una tasa de cambio del 11,1% en el sector eléctrico y del 12,3% en el sector gasista.

Las tasas de *switching* trimestrales y por comunidad autónoma más altas se observaron en Cantabria para el sector eléctrico (3,9%), y en Navarra (4,8%) para el sector del gas natural.

Octava.- Las tasas de rechazo han crecido en ambos sectores. Así en el sector eléctrico ha alcanzado el 11,8%. Este aumento es debido principalmente a los rechazos experimentados por la comercializadora Iberdrola CUR. Esta 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. Para el tercer trimestre de 2016 parece haberse resuelto el problema.

Cabe destacar a la zona de distribución del Grupo Viesgo que presentan tasas de rechazo (3,4%) sensiblemente por debajo de la media a todos los comercializadores tanto en el segundo trimestre de 2016 como en los meses anteriores.

Novena.- La tasa de rechazo ha venido creciendo en el sector gasista hasta alcanzar el 21% en el segundo trimestre 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 esta distribuidora, la 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. Asimismo alegó que algunos agentes realizan el reenvío de solicitudes de modo automatizado causando múltiples rechazos a partir de un único CUPS en proceso de contratación. Se ha comprobado que estas prácticas de envíos repetidos alcanzaron un pico en abril de 2016 para después descender.

Décima.- Los movimientos entre comercializadores libres tienen cada vez mayor peso en el sector eléctrico, pasando del 54% en el tercer trimestre de 2015 al 61,4% en el segundo trimestre de 2016. Es llamativo el aumento en el número de consumidores que vuelven al comercializador de referencia desde el mercado libre, pasando de unas 48.000 solicitudes en el tercer trimestre de 2015 a más de 72.000 solicitudes activadas en el segundo trimestre de 2016.

Respecto a los cambios de COR al comercializador libre (el 30% de los cambios), se observa que la mayoría tienen como destino los comercializadores perteneciente al mismo grupo empresarial (74,2% de la totalidad de cambios frente al 77,2% del 2015), siendo los grupos con mayor porcentaje Endesa (86,6%) e Iberdrola (80,4%), y el menor Gas Natural (41%).

En el sector gasista prevalecen claramente los cambios entre comercializadores libres (88,6%), teniendo los cambios de CUR a libre un peso bastante inferior al sector eléctrico (10,3%).

De este último tipo de movimiento, cabe señalar que el porcentaje de cambios que pasan del CUR al comercializador libre del mismo grupo es bastante inferior al del sector eléctrico (40,6% en el segundo trimestre de 2016 frente al 51,6% en el 2015), siendo los grupos con mayor porcentaje los de Iberdrola (67,4%, aunque el volumen de cambios es bastante más reducido que el resto con 325), Endesa (54%), EDP (46%), y el menor el de Gas Natural SUR (34,1%).

Undécima.- Con respecto al balance comercial (incluyendo el balance de cambios de comercializador y altas/bajas de puntos de suministro) de los principales grupos empresariales:

- En el sector eléctrico, cabe destacar el incremento del Grupo Otros con +61.308 puntos de suministro (lo que supone un aumento del 3,9%), y del Grupo EDP con +16.920 puntos. Por el contrario las mayores pérdidas de puntos de suministro se produjeron en los grupos Iberdrola (-12.449 puntos) y Endesa (-25.256 puntos)
- En el sector gasista, aunque en menor medida que los anteriores trimestres, nuevamente Iberdrola (+14.043 puntos) y Endesa (+10.979 puntos) son los grupos que consiguen un mayor balance positivo. Por el contrario Gas Natural Fenosa reduce su pérdida de puntos de suministro de modo notable (de alrededor de -25.000 en anteriores trimestres a -4.011 en éste).

Duodécima.- Para las nuevas altas se dan generalmente tasas de rechazo mayores que en el proceso de cambio de comercializador en el sector eléctrico, mientras que son similares en el sector gasista.

En ambos sectores se produce un menor rechazo en las redes de los distribuidores de menor tamaño (en torno al 5-10%), mientras que las distribuidoras de mayor tamaño presentan tasas de rechazo muy superiores (20-30%).

Respecto al destino de las altas, se observa que en el sector eléctrico el 85% 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). En el sector gasista, el 65% de altas fueron a favor de grupos verticalmente integrados con el distribuidor²³, y se produjeron un 19% de altas a favor del comercializador de último recurso (CUR).

Decimotercera.- Se ha constatado en este informe que existen algunos deterioros y dispersiones en los indicadores analizados²⁴ según las zonas de distribución, debido fundamentalmente a las diferentes interpretaciones en los mensajes y formatos acordados, lo que constituye un obstáculo para la eficiencia del sistema. Con la aprobación por parte de la CNMC de la resolución²⁵ de formatos de ficheros de intercambio de información entre los comercializadores y distribuidores eléctricos y gasistas, en cumplimiento de lo dispuesto en la DA 3ª del Real Decreto 1074/2015, de 27 de noviembre, y con la entrada en vigor de la misma, se espera que mejoren los referidos indicadores.

²³ Se debe tener en cuenta que en el sector gasista existe un porcentaje bastante significativo de red de distribución que no está verticalmente integrada (cerca al 19% a finales del segundo trimestre de 2016).

²⁴ En particular los siguientes: Tiempo medio de *switching* desde que el consumidor da el consentimiento; Tiempo medio de cambio/alta desde la recepción de la solicitud hasta su activación; Variabilidad de los tiempos medios de cambio y de altas por zonas de distribución; Tasas de rechazo de cambio y de altas, y su variabilidad por zonas de distribución; Cambios y altas de puntos de suministro desde el COR/CUR al comercializador libre verticalmente integrado.

²⁵ La Comisión está trabajando en una propuesta de resolución, habiéndose efectuado el trámite de audiencia de la misma.

ANEXO. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR 2T 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.	5.973	5.792	95.91%	99.67%	247	4.09%	95.14%	18	100.00%	5.700	99.21%	331	91.84%	28
ELÉCTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	1.453	1.364	93.87%	100.00%	89	6.13%	100.00%	0	0.00%	1.375	100.00%	97	100.00%	49
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	397.661	366.735	88.85%	99.91%	46.032	11.15%	99.93%	3.423	97.96%	340.809	99.65%	22.925	97.10%	4.603
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	19.200	16.748	85.72%	99.89%	2.790	14.28%	97.74%	19	57.89%	16.007	96.65%	1.263	86.06%	103
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	424.107	369.289	87.04%	99.90%	55.001	12.96%	99.91%	308	100.00%	362.594	99.98%	21.277	99.94%	6.031
SUMINISTRO DE LUZ Y FUERZA, S.A.	1.275	1.143	90.86%	100.00%	115	9.14%	100.00%	0	0.00%	916	100.00%	145	100.00%	12
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.L.	99.799	91.553	91.11%	99.99%	8.931	8.89%	99.89%	27	100.00%	90.894	96.62%	6.640	96.54%	771
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	21.338	20.888	96.76%	99.65%	699	3.24%	94.99%	85	100.00%	20.124	99.28%	1.447	92.88%	99
OTROS	17.907	12.894	75.33%	86.90%	4.209	24.61%	88.67%	260	36.92%	10.141	90.02%	1.114	70.11%	225
TOTAL	988.713	886.406	88.24%	99.72%	118.113	11.76%	99.43%	4.140	94.15%	848.560	99.28%	55.239	97.20%	11.921

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.	2.502	2.350	93.92%	99.70%	152	6.08%	99.34%	2	50.00%	2.383	98.74%	388	98.97%	16
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	9.206	8.729	94.59%	99.55%	499	5.41%	98.20%	15	93.33%	8.308	99.30%	1.045	98.18%	87
AUDAX ENERGÍA, S.A.	9.463	8.884	94.03%	99.68%	564	5.97%	99.29%	39	97.44%	8.539	99.67%	1.184	98.86%	150
AXPO IBERIA, S.L.	1.128	1.023	91.34%	99.12%	97	8.66%	100.00%	9	100.00%	988	99.80%	113	100.00%	2
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	2.830	2.590	89.37%	87.72%	308	10.63%	96.43%	11	100.00%	2.117	98.11%	170	68.82%	2
CLIDOM ENERGY, S.L.	7.362	6.074	75.97%	99.87%	1.921	24.03%	99.22%	62	90.32%	5.364	99.79%	760	99.74%	68
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	6.890	6.536	94.79%	100.00%	359	5.21%	99.72%	9	55.56%	6.909	100.00%	228	100.00%	31
EDP ENERGÍA, S.A.U.	47.285	43.304	90.73%	99.87%	4.423	9.27%	99.30%	100	79.00%	44.494	99.82%	1.812	96.19%	340
ENDESA ENERGÍA, S.A.	259.631	247.328	92.00%	99.89%	21.494	8.00%	99.57%	1.805	96.51%	224.155	99.58%	22.737	98.58%	6.516
ENERGÍA COLECTIVA, S.L.	1.994	1.784	88.84%	99.94%	224	11.16%	99.55%	8	100.00%	1.725	99.13%	41	97.56%	7
ENERGÍA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	6.206	5.932	94.93%	98.74%	317	5.07%	95.58%	41	97.56%	5.372	99.31%	446	86.77%	27
ESCAN DINAVA DE ELECTRICIDAD, S.L.U.	2.458	2.417	98.17%	100.00%	45	1.83%	100.00%	0	0.00%	2.176	100.00%	189	100.00%	66
FACTOR ENERGÍA, S.A.	7.447	7.143	95.81%	99.38%	312	4.19%	98.40%	11	81.82%	7.404	99.27%	1.087	98.80%	39
FENIE ENERGÍA, S.A.	14.498	13.167	88.04%	99.57%	1.789	11.96%	99.05%	83	98.80%	12.879	99.11%	831	86.52%	29
FOX ENERGÍA, S.A.	1.931	1.784	92.20%	99.55%	151	7.80%	100.00%	4	100.00%	1.665	99.88%	437	99.77%	22
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	2.248	1.857	81.16%	99.68%	431	18.84%	98.38%	2	50.00%	1.847	95.34%	96	94.79%	8
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	175.704	156.476	88.96%	99.86%	19.410	11.04%	99.71%	550	96.36%	152.860	99.75%	7.444	98.93%	941
GESTERNOVA, S.A.	1.089	1.010	90.02%	99.41%	112	9.98%	97.32%	2	100.00%	804	99.50%	241	99.59%	28
GRUPO ENERGIACIA, S.A.	1.799	1.646	91.24%	98.60%	158	8.76%	93.04%	3	100.00%	1.646	99.45%	187	94.65%	26
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	244.459	224.210	90.88%	99.79%	22.504	9.12%	98.70%	555	89.55%	222.245	98.61%	4.326	95.61%	1.938
INER ENERGÍA CASTILLA LA MANCHA, S.L.	1.187	824	55.94%	100.00%	649	44.06%	100.00%	0	0.00%	538	100.00%	80	100.00%	1
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	985	941	95.73%	100.00%	42	4.27%	97.62%	0	0.00%	1.012	99.51%	96	82.29%	2
NABALLA ENERGÍA 2000, S.A.	3.185	3.017	94.81%	99.90%	165	5.19%	100.00%	32	93.75%	1.872	99.89%	1.037	99.81%	50
NEXUS ENERGÍA, S.A.	3.461	3.313	96.87%	99.76%	107	3.13%	100.00%	18	94.44%	3.695	99.70%	215	99.53%	13
PEPEENERGY, S.L.	1.611	1.531	97.70%	99.87%	36	2.30%	100.00%	1	0.00%	1.544	100.00%	19	94.74%	0
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	2.881	2.643	91.74%	99.89%	238	8.26%	98.32%	8	37.50%	2.601	99.88%	550	100.00%	15
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	3.602	3.406	93.83%	99.41%	224	6.17%	100.00%	16	93.75%	2.555	99.53%	1.088	98.07%	58
VIESGO ENERGÍA, S.L.	27.721	25.483	87.31%	99.90%	3.705	12.69%	98.27%	211	99.05%	23.490	98.24%	1.812	94.15%	348
WATIUM, S.L.	3.424	3.264	93.26%	100.00%	236	6.74%	100.00%	5	100.00%	2.927	99.35%	702	99.43%	9
COR - ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA C.O.R., S.A.U.	87	87	100.00%	100.00%	0	0.00%	0.00%	0	0.00%	96	100.00%	28	100.00%	2
COR - CHC COM. REF. S.L.U.	891	867	95.80%	90.89%	38	4.20%	97.37%	1	100.00%	842	94.06%	48	62.50%	2
COR - EDP C.U.R., S.A.	2.102	2.003	92.69%	99.35%	158	7.31%	99.37%	3	100.00%	1.875	99.52%	132	91.67%	10
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	26.191	25.063	94.62%	99.94%	1.426	5.38%	99.37%	205	95.61%	23.547	99.47%	1.412	98.02%	536
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	8.084	7.404	91.40%	99.68%	697	8.60%	99.86%	5	100.00%	7.340	99.86%	491	98.57%	26
COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	71.709	39.729	55.26%	98.45%	32.168	44.74%	99.99%	192	89.58%	39.311	99.34%	641	50.55%	134
COR - VIESGO C.U.R., S.L.	860	847	97.02%	100.00%	26	2.98%	92.31%	4	100.00%	852	99.53%	34	100.00%	2
OTROS	24.602	21.740	88.13%	99.75%	2.928	11.87%	99.25%	128	83.59%	20.583	99.19%	3.092	98.32%	370
TOTAL	988.713	886.406	88.24%	99.72%	118.113	11.76%	99.43%	4.140	94.15%	848.560	99.28%	55.239	97.20%	11.921

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	225.343	174.320	77.36%	100.00%	55.788	24.24%	99.99%	857	99.42%	175.630	98.42%	16.621	89.65%	1.630
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	2.133	1.844	86.45%	100.00%	289	13.55%	100.00%	0	0.00%	1.844	100.00%	0	0.00%	0
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	2.990	2.625	87.79%	100.00%	376	12.53%	100.00%	4	25.00%	2.650	98.49%	281	94.66%	14
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	36.635	32.082	87.60%	99.99%	4.541	12.40%	99.98%	2	50.00%	31.958	99.19%	3.961	93.54%	348
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	41.968	36.841	87.16%	100.00%	5.426	12.84%	99.96%	9	77.78%	36.696	99.37%	3.713	99.27%	318
REDEXIS GAS, S.A.	21.495	17.557	81.72%	100.00%	3.928	18.28%	99.80%	72	90.28%	17.421	98.80%	1.987	96.68%	179
OTROS	77	65	84.42%	100.00%	12	15.58%	100.00%	0	0.00%	72	98.61%	3	100.00%	0
TOTAL	330.641	265.334	79.04%	100.00%	70.360	20.96%	99.98%	944	98.09%	266.271	98.68%	26.566	92.15%	2.489

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.	3.393	2.780	81.36%	100.00%	637	18.64%	100.00%	1	0.00%	2.766	98.92%	350	98.00%	9
AUDAX ENERGÍA, S.A.	2.929	2.253	76.84%	100.00%	679	23.16%	100.00%	2	100.00%	2.433	95.77%	358	84.92%	22
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	28.484	26.013	91.02%	99.99%	2.565	8.98%	99.96%	24	87.50%	25.632	99.76%	2.724	98.49%	125
ENDESA ENERGÍA, S.A.	86.169	77.926	90.29%	100.00%	8.378	9.71%	99.95%	68	95.59%	76.243	98.49%	9.554	95.69%	1.397
FENIE ENERGÍA, S.A.	1.513	1.386	91.30%	100.00%	132	8.70%	100.00%	0	0.00%	1.421	98.52%	148	94.59%	1
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	102.851	81.168	78.71%	99.99%	21.959	21.29%	99.97%	810	99.01%	82.561	98.90%	5.456	89.68%	393
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	91.111	61.978	68.03%	100.00%	33.549	36.82%	100.00%	4	100.00%	64.473	99.52%	4.519	83.31%	309
VIESGO ENERGÍA, S.L.	7.129	6.384	89.54%	100.00%	790	11.01%	99.87%	0	0.00%	5.434	99.25%	2.577	99.73%	188
C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	272	245	90.07%	100.00%	27	9.93%	100.00%	0	0.00%	234	100.00%	23	100.00%	3
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	1.264	1.051	83.08%	100.00%	214	16.92%	100.00%	2	100.00%	1.001	99.90%	123	92.68%	19
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	1.480	1.144	77.66%	99.91%	329	22.34%	99.70%	26	100.00%	1.101	99.91%	94	85.11%	1
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	747	594	78.16%	100.00%	166	22.34%	100.00%	0	0.00%	585	99.83%	54	79.63%	0
OTROS	3.299	2.412	72.06%	100.00%	935	27.94%	99.89%	7	57.14%	2.387	62.46%	586	65.02%	22
TOTAL	330.641	265.334	79.04%	100.00%	70.360	20.96%	99.98%	944	98.09%	266.271	98.68%	26.566	92.15%	2.489

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+pdt respuesta no coincida con el número de solicitudes recibidas/enviadas.

