



**INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS
CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR
TERCER TRIMESTRE 2014**

NO CONFIDENCIAL

5 de marzo de 2015

INF/DE/0066/2014

Índice

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	SUPERVISIÓN DE LOS PROCESOS DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR DEL 3º TRIMESTRE DE 2014.....	6
2.1	RESUMEN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR	7
2.2	DESGLOSE POR PLAZOS.....	9
2.2.1	Plazos de solicitudes aceptadas	9
2.2.2	Plazos de solicitudes rechazadas	10
2.2.3	Plazos de solicitudes pendientes de respuesta.....	11
2.2.4	Plazos de solicitudes activadas.....	11
2.2.5	Plazos de solicitudes pendientes de activar	12
2.3	SOLICITUDES ANULADAS Y REPOSICIONES.....	12
2.4	DESGLOSE POR MOTIVOS DE RECHAZO	13
2.4.1	Motivos de rechazo en el sector eléctrico	13
2.4.2	Motivos de rechazo en el sector gasista	14
2.5	DESGLOSE POR MOVILIDAD	15
2.5.1	Movilidad por segmento de mercado	15
2.5.2	Movilidad por integración vertical	16
2.5.3	Movilidad entre CUR/COR y No CUR/COR	17
2.5.4	Movilidad entre grupos comerciales: resumen solicitudes	18
2.5.5	Movilidad entre grupos comerciales: Gráficos balance solicitudes activadas - Sectores electricidad y gas natural	19
3.	RESUMEN ALTAS (NUEVOS SUMINISTROS).....	21
4.	HECHOS RELEVANTES DURANTE EL 3º TRIMESTRE DE 2014....	21
5.	ACUERDO	22
	GLOSARIO.....	23
	ANEXO	25

INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR. TERCER TRIMESTRE 2014

La Sala de Supervisión Regulatoria, en su reunión de 5 de marzo de 2015, ha aprobado el presente informe de supervisión referido a los cambios de comercializador en el sector eléctrico y el gasista producidos en el tercer trimestre de 2014, de conformidad con lo dispuesto en la Disposición transitoria tercera de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico¹ y en la Disposición adicional séptima de la Orden ITC/1857/2008 de 26 de junio, por la que se revisan las tarifas eléctricas a partir del 1 de julio de 2008².

1. INTRODUCCIÓN

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 Oficina de Cambios de Suministrador (OCSUM). Entre estas funciones, que se encuentran desarrolladas en el artículo 3 del Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio, 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 socios, al Ministerio de Industria, Energía y Turismo, a la Comisión Nacional de Energía (hoy CNMC) y a las Comunidades Autónomas.

¹ “Oficina de cambios de comercializador (en adelante OCSUM).

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

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

² “A partir de 1 de enero de 2009, la Oficina de Cambio de Suministrador remitirá al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y a la Comisión Nacional de Energía, información provisional con carácter mensual y definitiva con carácter trimestral sobre los cambios de suministrados que se han realizado en el periodo, en el que incluirá el detalle de las solicitudes de cambio que se han enviado, las que han sido aceptadas, las rechazadas, las pendientes de respuesta, las pendientes de activación, las solicitudes anuladas, las activadas y los impagos producidos”.

Al analizar la información incluida en el presente informe, es preciso tener en cuenta las diferencias que existen, en lo que se refiere a los mecanismos para los cambios de comercializador, entre el sector eléctrico y el gasista. En este sentido, cabe destacar que cada sector emplea un mecanismo de intercambio de información distinto: en el sector eléctrico, se trata de 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 en OCSUM, mientras que en el sector de gas natural, se utiliza mayoritariamente una plataforma común entre los agentes (SCTD).

Por la evolución de los datos que se vienen observando en los últimos informes de supervisión de los procesos de cambios de comercializador, cabe deducir que, en general, el sistema de intercambio de información mediante una plataforma de software como la que utilizan la mayoría de los agentes gasistas, denominada SCTD (Sistema de Comunicación Transporte – Distribución) se ha mostrado históricamente más eficiente a la hora de optimizar los procesos de cambio de comercializador que el sistema bilateral y gestionado individualmente por los agentes eléctricos.

Asimismo, existen diferencias de carácter regulatorio en lo referido a los plazos de tramitación de las solicitudes de cambio de comercializador por parte del distribuidor. A este respecto, las empresas distribuidoras disponen de plazos distintos en electricidad y gas.

Por otro lado, en el desarrollo de las funciones establecidas en el artículo 3 del Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio, por el que se regula la Oficina de Cambio de Suministrador, se ha procedido a elaborar este segundo informe de supervisión de los cambios de comercializador por parte de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) en el cual, con el fin de mantener una continuidad y coherencia en la interpretación de los datos del ejercicio 2014, se ha estimado conveniente partir de las pautas y criterios que OCSUM venía utilizando en la confección de sus Informes Trimestrales. De esta forma, se evitan distorsiones a corto plazo en la actividad de supervisión de los mercados minoristas de energía eléctrica y de gas natural que se realiza en la propia CNMC, así como en el seguimiento de la evolución de los cambios de comercializador que realiza el Ministerio de Industria, Energía y Turismo (MINETUR) a partir de estos informes.

Sin perjuicio de lo anterior, en futuros informes la CNMC revisará, modificará o complementará dichos criterios para mejorar y profundizar en la supervisión de los cambios de comercializador, incrementando los análisis efectuados y los tipos de datos evaluados conforme a los requerimientos de información que se estimen.

Entre otros, cabría señalar los siguientes puntos de mejora, que se irán materializando una vez se dispongan de los datos correspondientes al año 2015 y para los cuales la herramienta informática empleada para el tratamiento de la información ya está preparada:

- Análisis de los tiempos medios de cambio de comercializador, desglosándose los distintos tiempos del proceso completo: tiempos medios desde la acreditación del consentimiento hasta el envío de la solicitud por el comercializador, aceptación y activación por el distribuidor o rechazo de la solicitud por parte de éste.
- Evaluación de todas las incidencias que han tenido las solicitudes de cambio antes de ser activadas por el distribuidor.
- Identificación de los sistemas de comunicación entre distribuidores y comercializadores más eficientes.
- Evolución de los datos históricos del total de los puntos de suministro, desglosándolos por distribuidora, comercializadora, provincia, segmento de mercado y sus respectivas tasas de *switching*.
- Requerimiento y análisis de información acerca de los cambios de garante.
- Realización de análisis comparativos a lo largo de varios trimestres, desde el punto de vista global y desde el punto de vista de los agentes distribuidores y comercializadores.
- Evaluación más detallada de los cambios de comercializador en los agentes con menor volumen de solicitudes gestionadas ya que, a día de hoy, sólo aparecen datos agrupados.
- Análisis de los cambios de comercializador (*switching*) y de los rechazos gestionados, desde la perspectiva tanto de los distribuidores como de los comercializadores.
- Estudio detallado de las causas y efectos de los principales motivos de rechazo identificados.
- Análisis del tiempo medio de envío al consumidor de la facturación de cierre (en este caso, sí se requeriría un desarrollo adicional en la herramienta de tratamiento de la información).

Por último, cabe señalar que del análisis continuado de los datos de cambio de comercializador se podrán derivar las actuaciones oportunas por esta Comisión dentro del ámbito de sus competencias.

2. SUPERVISIÓN DE LOS PROCESOS DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR DEL 3º TRIMESTRE DE 2014

Este informe de supervisión de los cambios de comercializador correspondiente al tercer trimestre de 2014 se ha elaborado en base a la información remitida a la CNMC por parte de un total de 522 agentes distribuidores y comercializadores, según el siguiente desglose:

Cuadro 1. Número de agentes de los que se dispone de información

Sector	Tipo agente	Número de Agentes
Energía Eléctrica	Distribuidores	297
	Comercializadores	175
Gas Natural	Distribuidores	20
	Comercializadores	30
TOTAL		522

En relación con la cantidad de información remitida, cabe destacar que el número de agentes que informaron a lo largo de 2013 a OCSUM fue de 380 y, en 2012, de 265 agentes.

En consecuencia, la información recabada para el tercer trimestre de 2014 para cada sector corresponde a la práctica totalidad de los puntos de suministro existentes, es decir:

- En el sector eléctrico, se han informado 28.606.118 puntos de suministro, con 825.228 solicitudes enviadas/recibidas.
- En el sector de gas natural, se han informado 7.520.481 puntos de suministro, con 317.139 solicitudes enviadas/recibidas.

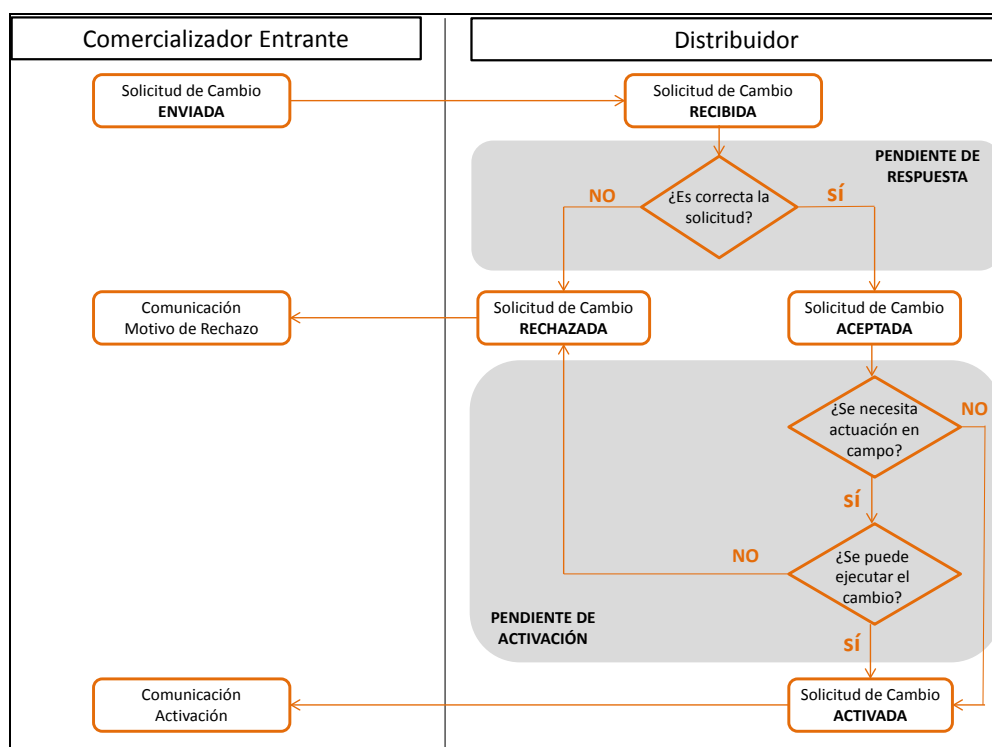
Dicha información se obtiene desglosada por provincias, grupos tarifarios, distribuidores, comercializadores, tipos de movimiento, motivos de rechazo, etc.

Asimismo, es preciso aclarar que la metodología empleada para el análisis de los procedimientos de cambio de comercializador otorga preferencia, en caso de incoherencias entre los datos de los distribuidores y comercializadores, a la información remitida por los distribuidores, al ser éstos los encargados de la tramitación del cambio de comercializador y de gestionar la base de datos de puntos de suministro. En todo caso, la información de los comercializadores es necesaria para contrastar la anterior, y en su caso, para complementar los datos en caso de ausencia de información del distribuidor.

Por último, cabe recordar que en el grupo “Otros” figuran agregados los agentes comercializadores y distribuidores que no han superado un umbral mínimo de solicitudes enviadas/recibidas (3.000 solicitudes). No obstante, se han desagregado los datos de las solicitudes enviadas por las comercializadoras de referencia (COR) en electricidad y por las comercializadoras de último recurso (CUR) en gas, sin otras consideraciones a su volumen.

El siguiente gráfico muestra el esquema general del procedimiento de cambio de comercializador. Los resultados objetivos en cada una de las distintas fases de dicho procedimiento, se recogen en los siguientes apartados.

Figura 1. Esquema general del procedimiento de cambio de comercializador



Adicionalmente, cabe señalar que al final del documento se recoge un glosario con la definición de los distintos términos empleados en este informe para una correcta interpretación de los resultados.

2.1 RESUMEN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR

Con la información recibida por parte de los agentes para el periodo en cuestión, se ha analizado la información de las solicitudes de cambio de comercializador enviadas por los comercializadores entrantes a los distribuidores, así como sus correspondientes tasas de aceptación y rechazo, las solicitudes pendientes de respuesta y las pendientes de activación al final del trimestre, y las que finalmente han resultado activadas, todo ello, tanto para el sector eléctrico como para el gasista, obteniéndose los resultados que se

resumen a continuación y que se encuentran desglosados en el cuadro 1.1 del Anexo.

a) Solicitudes de cambio de comercializador enviadas/recibidas:

En el sector eléctrico, se observa que el número de solicitudes de cambio de comercializador enviadas por los comercializadores entrantes y recibidas por los distribuidores durante el tercer trimestre de 2014 ha sido de 825.228, lo que supone una variación del -10,1% con respecto al número de solicitudes gestionadas durante el segundo trimestre de 2014 (917.891 solicitudes) y de un -4,5% con respecto al número de solicitudes gestionadas en el tercer trimestre del año 2013 (863.752). En el gráfico 1.2 incluido como Anexo, se puede consultar la evolución mensual para 2014 del número de solicitudes recibidas por parte de las empresas distribuidoras de energía eléctrica.

En lo que se refiere al sector gasista, se observa asimismo que el número de solicitudes de cambio de comercializador enviadas por los comercializadores entrantes y recibidas por los distribuidores durante el tercer trimestre de 2014 (199.399) ha disminuido en un 8,4% con respecto al total registrado durante el segundo trimestre de 2014 (216.192 solicitudes), si bien con respecto al tercer trimestre del año 2013, en el que se contabilizaron 197.823 solicitudes, se ha producido un ligero incremento del 0,8%. En el gráfico 1.3 incluido en el Anexo, se puede consultar la evolución mensual para 2014 del número de solicitudes recibidas por parte de las empresas distribuidoras de gas natural.

b) Solicitudes de cambio de comercializador aceptadas/rechazadas:

En cuanto al número de solicitudes aceptadas, se ha registrado de un total de 767.982 solicitudes en el sector eléctrico y de 175.480 en el sector gasista, suponiendo unas tasas de aceptación del 93% en el sector eléctrico y 88,4% en el sector gasista.

Se observan unas tasas de rechazo del 7,0% en el sector eléctrico, algo más de un punto por encima de la registrada en el trimestre anterior, y del 11,6% en el sector gasista, muy similar a la registrada en el segundo trimestre.

En particular, destacan en el sector eléctrico la elevada tasa de rechazo de solicitudes de cambio de comercializador por parte de la agrupación de “Otros” distribuidores, con un 24,9%.

En cuanto al sector de gas natural, destacan las tasas de rechazo registradas por las distribuidoras Madrileña Red de Gas y de Redexis Gas Aragón con 14,9% y 13,7%, respectivamente, así como la correspondiente a la agrupación de “Otros” distribuidores, con 15,3%.

c) Solicitudes de cambio de comercializador pendientes de respuesta:

Al final del tercer trimestre de 2014, se registran un total de 7.192 solicitudes que han quedado pendientes de respuesta por parte del distribuidor correspondiente en el sector eléctrico, de las cuales 4.687 muestran un retraso

igual o superior a 15 días, y de 1.208 en el sector gasista, de las cuales 267 muestran un retraso igual o superior a 15 días.

d) Solicitudes de cambio de comercializador pendientes de activación:

Se observa una tasa de solicitudes pendientes de activación fuera de plazo al final del trimestre del 5,8% en el sector eléctrico y del 0,0% en el sector de gas. En particular, destaca en el sector eléctrico la tasa registrada por Unión Fenosa Distribución con el 13,2% y la agrupación correspondiente a la agrupación de “Otros” distribuidores con el 55,5%. Las diferencias observadas entre ambos sectores en este apartado son una muestra más de que el sistema de intercambio de información mediante una plataforma de software única que utilizan la mayoría de los agentes gasistas (SCTD) se muestra más eficiente a la hora de optimizar los procesos de cambio de comercializador que el sistema bilateral y gestionado individualmente por los agentes eléctricos.

e) Solicitudes activadas:

La tasa de solicitudes activadas en plazo por parte de los distribuidores supone un 97,8% en el sector eléctrico y el 100% en el sector gasista. En los gráficos 1.2 y 1.3 incluidos como Anexo, se puede consultar la evolución mensual para 2014 del número de solicitudes activadas por parte de las empresas distribuidoras de electricidad y gas natural, respectivamente.

2.2 DESGLOSE POR PLAZOS

A la hora de evaluar los datos correspondientes a los plazos de solicitudes de cambio de comercializador aceptadas, rechazadas, pendientes de respuesta, activadas y pendientes de activar, es necesario tener en cuenta que los sectores eléctrico y gasista emplean dos mecanismos diferentes para la gestión de solicitudes de cambio de comercializador. En el sector eléctrico, se trata de 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 en su momento en la extinta OCSUM, mientras que en el sector de gas natural, se utiliza mayoritariamente una plataforma común entre los agentes (SCTD).

2.2.1 Plazos de solicitudes aceptadas

En el sector eléctrico, se observa un porcentaje de solicitudes de cambio de comercializador aceptadas en plazo del 99,9% (92,4% en el grupo de “Otros” distribuidores), porcentaje análogo al del trimestre anterior, aunque en valor absoluto se han reducido de 869.520 en el trimestre anterior a 766.977 en el tercer trimestre de 2014. Esta información se encuentra disponible en el cuadro 2.1 del Anexo.

En el sector de gas natural, se observa un porcentaje de solicitudes de cambio de comercializador aceptadas en plazo del 99,9% (99,8% en el grupo de

“Otros” distribuidores), porcentaje también análogo al del trimestre anterior, en este caso se han reducido en valor absoluto, de 178.486 en el trimestre anterior a 175.287 en este tercer trimestre (consultar cuadro 2.1 incluido como Anexo).

En los datos obtenidos en este trimestre se constata que se mantiene la tendencia de mayores retrasos en las empresas con sistemas no automatizados. Estos procesos no automatizados pueden producir un impacto sobre la gestión de los comercializadores y distribuidores, con el consiguiente retraso en el servicio a los consumidores.

2.2.2 Plazos de solicitudes rechazadas

Las conclusiones obtenidas del análisis de plazos de solicitudes rechazadas son complementarias a las indicadas en el apartado anterior sobre las aceptadas.

En el caso del sector eléctrico, hay que tener presente que una parte de los rechazos producidos pueden deberse a solicitudes que, siendo aceptadas, pueden ser posteriormente rechazadas en la fase de activación por aspectos técnicos propios de este sector (diversidad de formas de contratación, aspectos técnicos como elementos de control y potencias normalizadas, mayor número de actuaciones en campo, etc.).

En este sector, el volumen de solicitudes de cambios de comercializador rechazadas en plazo se ha incrementado, pasando de 49.784 en el segundo trimestre de 2014 a 55.732 durante este trimestre. Asimismo, el porcentaje de solicitudes rechazadas en plazo con respecto al total de rechazadas ha aumentado de un 93,8% a un 95,9%. Lo anterior es equivalente a señalar que el porcentaje de las solicitudes rechazadas fuera de plazo (con respecto a todas las rechazadas) ha disminuido desde un 6,2% en el trimestre anterior a un 4,1% en el trimestre actual. Esta información se encuentra disponible en el cuadro 2.2 del Anexo.

Por último, cabe destacar que el porcentaje de solicitudes rechazadas con retraso en el sector eléctrico incluye las estadísticas del grupo de “Otros” distribuidores que, al igual que en periodos anteriores, muestra un porcentaje de solicitudes con retrasos muy superior a la media del sector, suponiendo en este trimestre un 43,3% (1.039 solicitudes) sobre el total de 2.396 solicitudes rechazadas fuera de plazo.

En lo que se refiere al sector gasista, el volumen total de solicitudes rechazadas con algún retraso en este trimestre (24 solicitudes) es ligeramente superior al observado en el trimestre anterior (17 solicitudes). Asimismo, el porcentaje de solicitudes rechazadas con algún retraso es de un 0,0% (ver cuadro 2.2 del Anexo).

Se ha de advertir que en el sector gasista, a la hora de contabilizar los rechazos, si la solicitud no cumple los requisitos de formato, la herramienta

unificada de gestión que utilizan la mayoría de los agentes (SCTD) la rechaza e informa del motivo de rechazo al comercializador.

Como comentario general, se debe recordar que existe una cierta proporción de los rechazos que no pueden ejecutarse hasta que no se visita la instalación de suministro (momento en el que puede surgir alguna incidencia que acabe generando el rechazo), o bien hasta que el distribuidor haya realizado un análisis manual en el que detecte alguna anomalía que no puede ser subsanada y que impida continuar con la tramitación de la solicitud.

2.2.3 Plazos de solicitudes pendientes de respuesta

En el sector eléctrico, se observa que el volumen total de solicitudes pendientes de respuesta con algún retraso al final del trimestre es de 4.687 solicitudes, prácticamente igual al observado en el trimestre anterior (4.700 solicitudes), lo que supone un decremento de 0,3% (ver cuadro 2.3 del Anexo), si bien la práctica totalidad de este volumen se concentra en los pequeños distribuidores agrupados en el apartado “Otros”, que muestran 4.393 solicitudes con un retraso superior a 15 días.

En general, se observa que el volumen total de solicitudes pendientes de respuesta muestra un valor relativamente pequeño en relación con el total de las solicitudes enviadas por los comercializadores y recibidas por los distribuidores en este periodo (825.228 solicitudes).

En el sector gasista, se observa que el volumen total de solicitudes pendientes de respuesta con algún retraso en el presente trimestre es inferior al observado en el trimestre anterior (267 solicitudes en el tercer trimestre frente a 1.219 en el segundo trimestre), e igualmente se trata de un valor poco significativo en relación con el total de las solicitudes enviadas por los comercializadores y recibidas por los distribuidores en este periodo (199.399 solicitudes).

2.2.4 Plazos de solicitudes activadas

Las solicitudes de cambio de comercializador activadas fuera de plazo son irrelevantes en gas (prácticamente con un 0%) y muy reducidas en electricidad (2,3%).

Al respecto se observa que del total de 17.172 solicitudes activadas fuera de plazo en el sector eléctrico, un 60% corresponden a solicitudes activadas por Unión Fenosa Distribución con retraso de hasta 15 días, dato similar al registrado en el segundo trimestre de 2014 (ver cuadro 2.4 del Anexo). En este sentido, Unión Fenosa Distribución ha alegado a esta Comisión en informes anteriores que esta desviación fue provocada por incidencias en el sistema en de los suministros telegestionados con lectura mensual, y aunque les ha provocado retrasos no han recibido reclamaciones de los comercializadores, sino que detectaron la incidencia a través de los mecanismos internos de control de calidad del distribuidor. Igualmente indicaron que la incidencia se

encontraba en vías de solución, aunque en los datos de este trimestre aún no se aprecia mejoría.

2.2.5 Plazos de solicitudes pendientes de activar

Las solicitudes pendientes de activar con algún retraso al final del presente trimestre son muy reducidas, pues suponen tan sólo el 0,3% en el sector eléctrico (2.134 sobre 825.228 solicitudes) y 0% en el sector de gas natural. Esta información se encuentra disponible en el cuadro 2.5 incluido como Anexo.

Estos valores se deben a las características técnicas propias del sector gasista, en el que existe un número irrelevante de actuaciones en campo vinculadas al cambio de comercializador, en comparación con las necesarias en el caso del sector eléctrico.

2.3 SOLICITUDES ANULADAS Y REPOSICIONES

El total de solicitudes anuladas en el sector eléctrico durante el tercer trimestre es de 8.932, lo que supone una tasa del 1,1% respecto a las solicitudes recibidas, de lo que se infiere que los cambios de comercializador en este sector se están produciendo con normalidad.

Más específicamente, se observa que las comercializadoras del grupo Endesa tienen un porcentaje de anulaciones de solicitudes de cambios de comercializador superior a la media, con un 2,6% en Endesa Energía, y en Endesa Energía XXI respectivamente, cuando la media del sector es el 1,1%, como se ha mencionado anteriormente. En este sentido, Endesa Energía ha indicado a esta Comisión que están detectando que en torno a un 65% de las solicitudes de anulación enviadas y activadas tendrían su explicación en la operativa de atención al cliente, por correcciones sobre detalles de la solicitud una vez ésta ha sido enviada, si bien señalan que estas correcciones no tienen impacto sobre el cliente ya que se realizan durante el mismo contacto presencial. En el 35% restante de las anulaciones encuentran igualmente errores no detectados durante el contacto con el cliente además de desistimientos.

En cuanto al sector gasista, el porcentaje de solicitudes anuladas es aún menor que en el sector eléctrico, suponiendo el 0,4% sobre un total de 199.399 solicitudes recibidas.

Hay que destacar que las comercializadoras Madrileña Suministro de Gas S.U.R. y EDP Comercializadora de Último Recurso y registran porcentajes de anulación significativamente más altos que la media, siendo, respectivamente, de un 13,3% y del 2,1%, pero en ambos casos se trata, en valores absolutos, de 2 y 4 solicitudes anuladas de las 15 y 194 solicitadas, respectivamente.

Respecto a las reposiciones, actividad que está regulada en el sector eléctrico y pendiente de normativa en el sector gasista, se ha de señalar que esta

información únicamente ha venido proporcionándose a OCSUM y ahora a la CNMC por las distribuidoras del grupo Iberdrola. En todo caso, el número de reposiciones comunicadas (1.668) no resulta significativo puesto que tan sólo supone una tasa del 0,5% con respecto a las solicitudes enviadas a dicha distribuidora. Esta información se encuentra disponible en el cuadro 3 del Anexo.

2.4 DESGLOSE POR MOTIVOS DE RECHAZO

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

En este sentido, en el sector eléctrico se contabilizan un total de 48 motivos con algún uso en el periodo del total de los 58 motivos de rechazo consensuados (ver cuadro 4.1 Motivos de rechazo en el sector eléctrico), mostrándose los porcentajes de rechazo registrados para cada motivo y distribuidos por tipología de agentes (distribuidores y comercializadores).

Por su parte, en el sector gasista la tipología de rechazos es menor, contabilizándose 32 motivos con algún uso en el periodo del total de los 68 motivos de rechazo consensuados (ver cuadro 4.2, en el que se detallan), que también se muestran distinguiendo agentes distribuidores y comercializadores.

2.4.1 Motivos de rechazo en el sector eléctrico

El principal motivo de rechazo en el sector eléctrico, por suponer un 28,4% del total, es "NIF-CIF No coincide con el del contrato en vigor". Este motivo de rechazo se produce por no coincidir los datos del CIF/NIF contratante en el comercializador con los datos existentes en el registro de puntos de suministro del distribuidor. Dicho porcentaje de rechazos puede tener su origen en la utilización por parte de algunos comercializadores del proceso denominado C1 (cambio de titularidad sin cambios de condiciones contractuales) para la realización de cambios de comercializador con cambio de titularidad.

Valorando los datos recibidos por agente distribuidor, este motivo de rechazo supone el más alegado por Unión Fenosa Distribución (el 43,2% de sus solicitudes rechazadas se deben a esta causa), Hidrocantábrico Distribución Eléctrica (37,8%), Iberdrola Distribución Eléctrica (29,2%) y Endesa Distribución Eléctrica (25,7%).

Únicamente no se trata del principal motivo de rechazo en los casos de Barras Eléctricas Galaico-Asturianas y E.ON Distribución.

El siguiente motivo de rechazo más utilizado es el de "Falta C.I.E. y/o Acta de Puesta en Marcha". Se trata de casos de solicitudes de cambio de comercializador para puntos de suministro con antigüedad superior a 20 años

en los que no se aporta el Certificado de Instalación Eléctrica o Boletín de Instalación Eléctrica (documento oficial emitido por un instalador eléctrico autorizado que certifica que la instalación cumple los requisitos necesarios para el suministro eléctrico), o bien para instalaciones de alta tensión en las que no se aporta el Acta de Puesta en Marcha de las mismas. Este motivo muestra una tasa de ocurrencia del 12,5%, que aun siendo un porcentaje significativo, está muy por debajo del motivo anterior. Este motivo de rechazo supone el más alegado por Endesa Distribución Eléctrica (el 44,0% de sus solicitudes rechazadas se deben a esta causa).

Por último, cabe destacar que existen tres tipos de rechazo con unas tasas cercanas al 6%:

- “Existencia de solicitud ATR (de contrato de acceso) previa en curso” (se envía una solicitud de cambio de comercializador cuando el distribuidor ya está gestionando una recibida con anterioridad), que supone un 5,8% sobre el total de solicitudes rechazadas;
- “Existencia de solicitud A3 (Alta de suministro), C1 (Cambio de comercializador sin cambios contractuales), C2 (Cambio de comercializador con cambios contractuales) M1 (Modificación) o B1 (Baja) previa en curso”, que surge de la agrupación de los motivos 37 a 41, porque en todos los casos el motivo por el que el distribuidor no puede activar la solicitud es por la existencia de otras solicitudes en curso, con una tasa de ocurrencia del 5,9%; y por último
- “Instalación no disponible o ampliación de suministro en trámite”, motivo identificado en un 4,6% de los casos.

2.4.2 Motivos de rechazo en el sector gasista

En este sector, el motivo de rechazo más alegado es “Error de integridad: DNI no coherente con CUPS”, puesto que se trata del motivo utilizado en un 49,8% de los casos para justificar el rechazo. Es decir, prácticamente la mitad de las solicitudes rechazadas son debidas a que no coinciden los datos del CIF/NIF contratante en el comercializador con los datos existentes en el registro de puntos de suministro del distribuidor.

Asimismo, hay que destacar que, si se analizan los datos por agente distribuidor, se trata del motivo más señalado por todos ellos, siendo el porcentaje superior al 50% en el caso Madrileña Red de Gas (59,5%) y Naturgás Energía Distribución (55,1%).

El siguiente motivo de rechazo más utilizado, con un 13,4% de ocurrencias, es el identificado como R19, que se produce al utilizar un proceso de cambio de comercializador con cambio de titular cuando se debería utilizar el proceso de cambio de comercializador sin cambio de titular, dado que el titular es el mismo en realidad.

Por último, existen dos motivos de rechazo con un porcentaje de utilización reseñable: uno relacionado con el caso en el que se intenta realizar un cambio de comercializador cuando en realidad se debería tramitar un alta de suministro (10,8%), que se observa afecta principalmente al comercializador Iberdrola Clientes, y otro referido a la existencia de una solicitud de cambio de comercializador previa por parte de otra empresa comercializadora para ese mismo CUPS (6,3%). Estos dos últimos tipos de rechazos no significan realmente una incidencia relevante en rechazos de cara al consumidor, sino que se trata de una consecuencia de las validaciones automáticas que los comercializadores realizan en los sistemas de los distribuidores que incluso pueden llegar a agilizar el cambio de comercializador.

Los cuatro motivos señalados anteriormente suponen un 80,3% del total de los casos de solicitudes rechazadas y, si se exceptúa el motivo “Otros”, el resto de motivos no supera en general el 2% de solicitudes rechazadas.

La incidencia de estos tipos de motivos de rechazo por cada sector serán objeto de análisis por parte de los grupos de trabajo de esta Comisión para proponer mejoras en los respectivos procedimientos que permitan reducir, o en su caso optimizar, el impacto de los rechazos en los cambios de comercializador.

2.5 DESGLOSE POR MOVILIDAD

2.5.1 Movilidad por segmento de mercado

A la hora de analizar los cambios de comercializador que han tenido lugar durante el tercer trimestre por segmento de mercado, se ha de tener en cuenta que dichos segmentos se han definido en función de las tarifas de acceso asociadas a los puntos de suministro, de la manera que se muestra en la siguiente tabla.

Cuadro 2. Relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso

Sector	Segmento de Mercado	Tarifas de Acceso
Energía Eléctrica	Doméstico / Comercial	2.0A, 2.1A, 2.0DHA, 2.0DHS, 2.1DHA y 2.1DHS
	PYME	3.0A
	Industrial	3.1A, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4 y 6.5
Gas Natural	Doméstico / Comercial	3.1, 3.2 y 3.3
	PYME	3.4
	Industrial	Resto de tarifas

En general, se observa que la tasa de switching de este trimestre correspondiente al conjunto del mercado eléctrico es del 2,6% sobre un total de

28.606.118 puntos de suministro informados por las distribuidoras a la CNMC para este periodo, y la correspondiente al total del mercado de gas natural, del 2,2% sobre un total de 7.520.481 puntos de suministro informados por las distribuidoras a la CNMC para este trimestre.

En cuanto a los datos obtenidos por segmento de mercado, se observan unas tasas de cambio de comercializador (*switching*) en el sector eléctrico del 2,6%, 5,2% y 4,4% para el segmento doméstico/comercial, PYMEs e industrial, respectivamente. En cuanto al sector gasista, se han registrado en el mismo periodo unas tasas de *switching* del 2,2%, 4,3% y 4,7% en los segmentos doméstico/comercial, PYMEs e industrial, respectivamente. Se observa que las tasas de *switching* por segmento de mercado son similares en los sectores eléctricos y gasistas.

En cuanto a los datos de tasas de rechazo por segmento de mercado, en el sector eléctrico, se observan unas tasas de rechazo del 6,8% para el segmento doméstico, de un 9,5% para las PYMES y del 18,8% para el industrial. En este sentido, destacan, por situarse por encima de la media, las tasas de rechazo registradas por Unión Fenosa Distribución, con el 10,2%, 13,1% y 13,2% para dichos segmentos, respectivamente. Asimismo, cuentan con ratios significativos en cuanto a rechazos en el segmento industrial Iberdrola Distribución Eléctrica (24,2%) e Hidrocantábrico Distribución Eléctrica (16,9%), así como los correspondientes a los distribuidores agrupados en "Otros" en todos los segmentos.

En lo que se refiere al sector gasista, se observan unas tasas de rechazo del 11,5% para el segmento doméstico, del 18,8% para el segmento PYMES y del 20,0% para el industrial. Al respecto, se sitúan por encima de la media del sector las tasas de rechazo en el segmento industrial de Naturgás Energía Distribución (35,5%), así como las correspondientes a los distribuidores agrupados en "Otros", especialmente en el segmento PYMES (38,4%). Esta información se encuentra disponible en el cuadro 5.1 del Anexo.

2.5.2 Movilidad por integración vertical

Esta sección analiza, desde la perspectiva de los distintos distribuidores, el estado de las solicitudes de cambio de comercializador en función de si la comercializadora entrante pertenece o no al mismo grupo empresarial que la distribuidora que gestiona dicha solicitud. Se deben 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 comercializadoras de su mismo grupo. Por ejemplo, Iberdrola Distribución con comercializadoras del grupo Iberdrola.
- Cuando se indica integración vertical "entre grupos", se refieren las solicitudes de cambio de comercializador gestionadas por un distribuidor con

comercializadoras de otros grupos verticalmente integrados. Por ejemplo, Iberdrola Distribución con comercializadoras de Endesa, E.ON España, Gas Natural Fenosa, EDP, etc.

- Por último, el concepto "resto" indica solicitudes de cambio de comercializador gestionadas por un distribuidor con comercializadoras que no pertenecen a grupos verticalmente integrados. Por ejemplo, Iberdrola Distribución con comercializadoras independientes.

A partir de la información recibida para el sector eléctrico, destaca especialmente el caso de Unión Fenosa Distribución, que registra unos porcentajes de rechazo significativamente más elevados cuando los cambios son solicitados por comercializadoras de otros grupos (13,9%) o por comercializadoras independientes (13,8%), que en el caso de los cambios solicitados por comercializadoras de su propio grupo (6,3%). De igual modo, en el caso de Hidrocantábrico Distribución Eléctrica se observa que registra unos porcentajes de rechazo también más elevados cuando los cambios son solicitados por comercializadoras de otros grupos (12,7%) o por comercializadoras independientes (10,3%), que en el caso de los cambios solicitados por comercializadoras de su propio grupo (7,9%). Por otro lado, señalar el porcentaje de los rechazos que registra E.ON Distribución a las comercializadoras de su propio grupo, un 21,9%, que es el segundo ratio más elevado de la serie y muy por encima de la media de su sector (5,5%).

En cuanto a los datos del sector gasista, cabe destacar el caso del grupo Gas Natural Fenosa, el cual registra una tasa de rechazo del 8,1% para solicitudes originadas en las comercializadoras de su mismo grupo, mientras que muestra ratios superiores cuando las solicitudes son generadas por comercializadoras de otros grupos empresariales (12,4%) y significativamente superiores para las solicitudes de empresas comercializadoras independientes (18,8%).

Otros datos destacables se observan en el caso de Naturgás Energía Distribución, con unas tasas de rechazo del 11,7% hacia las solicitudes de empresas de su grupo, cuando registra un ratio del 10,6% para solicitudes de comercializadoras de otros grupos, dos puntos por debajo de la media y sin embargo un 19,3% para las comercializadoras independientes. Y en el caso de Madrileña Red de Gas, S.A. llama la atención el elevado porcentaje de rechazo que mantiene (24,2%) con las comercializadoras independientes, cuatro puntos por encima de la media. Esta información se encuentra disponible en el cuadro 5.2 del Anexo.

2.5.3 Movilidad entre CUR/COR y No CUR/COR

En lo referido al análisis del estado de las solicitudes de cambio de comercializador desde la perspectiva de tipo de movimiento entre

comercializadoras de último recurso (CUR) y comercializadoras libres (NO CUR)³, se identifican los siguientes tipos de movimientos:

- CUR - NO CUR
- NO CUR - NO CUR
- NO CUR - CUR
- CUR - CUR

Teniendo en cuenta lo anterior, respecto al sector eléctrico, se observa que la gran mayoría de solicitudes de cambio de comercializador que han tenido lugar durante el tercer trimestre de 2014 se siguen produciendo en el tipo de movimiento CUR - NO CUR (412.083 solicitudes), lo que indica que los consumidores acogidos al precio voluntario para el pequeño consumidor (PVPC) están buscando y encontrando ofertas de su interés en el mercado libre.

Se sigue observando un menor número de movimientos de clientes que vuelven a la tarifa regulada (NO CUR - CUR), con 46.739 solicitudes, cuando en el segundo trimestre de 2014 se registraron 48.661.

Cabe destacar el incremento en el número de solicitudes de cambio de comercializador realizadas en el mercado libre (NO CUR - NO CUR), con 364.166 registradas durante este trimestre, lo que supone un incremento de este tipo de solicitudes de un 14,5% con respecto al mismo trimestre del año anterior. Estos movimientos indican que continúa el avance en la efectiva liberalización del mercado, pues se trataría de consumidores que estando en mercado libre se mueven para buscar y encontrar mejores ofertas, lo que supondría un signo de aumento de competencia.

Respecto al sector de gas natural, prevalecen los movimientos de cambio de comercializador entre comercializadoras del mercado libre (NO CUR – NO CUR), con 167.331 solicitudes, pero se detecta una evolución decreciente, al contrario de lo que ocurre en el caso del sector eléctrico, del número de solicitudes correspondientes a clientes que pasan de la comercializadora de último recurso a otra en el mercado libre (CUR – NO CUR), con 30.701 solicitudes registradas durante el tercer trimestre, un 18,8% menos que en el segundo trimestre de 2014 y un 24,0% inferior a la cifra registrada en el mismo trimestre del año anterior. Esta información se encuentra disponible en el cuadro 5.3 del Anexo.

2.5.4 Movilidad entre grupos comerciales: resumen solicitudes

En esta sección se evalúan las cifras de solicitudes de cambio de comercializador enviadas por cualquier comercializador sobre un punto de suministro comercializado por cada uno de los distintos grupos empresariales existentes en el mercado.

³ En el caso del sector eléctrico, esta clasificación se refiere a las comercializadoras de referencia (COR).

- Si la petición es generada por un comercializador del grupo hacia otro del propio grupo empresarial de que se trate, se clasifica como “Dentro del grupo”, lo que significa que el cliente se queda en una comercializadora del mismo grupo al que pertenecía.
- Si la solicitud es generada por un comercializador ajeno al grupo, se clasifica como “Sale del grupo”, indicando que la comercializadora entrante no forma parte del grupo empresarial al que pertenecía la saliente.

Los datos obtenidos para el sector eléctrico muestran que, durante el tercer trimestre, la tasa de rechazo global para este sector es del 4,8% para cambios entre empresas comercializadoras del mismo grupo empresarial, mientras que asciende a un 8,9%, en los casos en los que los cambios se producen hacia empresas comercializadoras pertenecientes a otros grupos. Esta diferencia entre las tasas de rechazo en ambos casos se debe especialmente a los grupos Endesa (2,6% dentro del grupo frente a 8,2% si sale del grupo), Gas Natural Fenosa (5,6% dentro del grupo frente a 9,3% si sale del grupo) y EDP-HC/Naturgás (4,4% dentro del grupo frente a 13,4% si sale del grupo). En el caso contrario se encuentran los grupos E.ON y GALP, en los cuales las tasas de rechazo son significativamente superiores en movimientos dentro del grupo.

En cuanto al sector gasista, se registran para este trimestre unas tasas de rechazo globales del 5,9% para movimientos dentro del mismo grupo empresarial y del 12,1% para cambios hacia empresas comercializadoras de otros grupos. Esta información se encuentra disponible en el cuadro 5.4 que se adjunta como Anexo.

2.5.5 Movilidad entre grupos comerciales: Gráficos balance solicitudes activadas - Sectores electricidad y gas natural

En este segundo informe elaborado por la CNMC sobre la supervisión de los cambios de comercializador relativos al tercer trimestre de 2014, se incluye una novedad relevante, correspondiente a la visión detallada 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 del Anexo (5.5.1 y 5.5.2), a los que se añade un cuadro explicativo de los datos utilizados (5.5.3), en los que se detalla la interacción entre grupos comerciales, entendidos como el conjunto de comercializadoras de un mismo grupo empresarial (por ejemplo: Iberdrola CUR más Iberdrola Clientes), en relación con los movimientos de solicitudes de cambio de comercializador, distinguiendo entre solicitudes activadas entrantes, es decir, las solicitudes de cambio de comercializador activadas por cualquier distribuidora dónde la comercializadora entrante es una de las del grupo comercial, y solicitudes activadas salientes, que son las solicitudes de cambio

de comercializador activadas por cualquier distribuidora dónde la comercializadora saliente es una de las del grupo comercial que se refiere.

Concretamente, en los gráficos indicados se detalla el movimiento de clientes, con detalle específico del balance datos trimestrales, entendido como la diferencia entre los clientes 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 comercializadoras: Endesa, Iberdrola, Gas Natural Fenosa, EDP (Hidrocantábrico/Naturgas), E.On, y Otros (el resto de comercializadores). Los datos se muestran en positivo si el grupo de que se trate incrementa el número global de clientes, y en caso de tratarse de un dato negativo significa que el grupo comercializador ha perdido más clientes de los que ha ganado en el trimestre. Este detalle se desglosa en gráficas diferentes para el sector eléctrico y para el gasista.

[INICIO CONFIDENCIAL]

[FIN CONFIDENCIAL]

3. RESUMEN ALTAS (NUEVOS SUMINISTROS)

Durante el tercer trimestre de 2014, se han recibido un total de 192.421 solicitudes de nuevo suministro en el sector eléctrico, habiéndose activado en plazo un 98,4% de éstas. No obstante, existían al final del trimestre un 12,7% de solicitudes de alta pendientes de respuesta fuera de plazo, con respecto al total de solicitudes pendientes de respuesta, situación motivada fundamentalmente por los ratios registrados por los distribuidores agrupados en "Otros", con un 76,8%.

En cuanto al sector gasista, se han registrado durante el tercer trimestre 59.003 solicitudes de alta, habiéndose activado en plazo un 100% de las mismas. Al final del trimestre, no se ha registrado prácticamente ninguna solicitud de nuevo suministro pendiente de respuesta fuera de plazo, con respecto al total de solicitudes pendientes de respuesta, valor objetivamente mejor al que se observa para el sector eléctrico.

Es preciso señalar que estas solicitudes de nuevos suministros no figuran agregadas en ninguno de los datos analizados en apartados anteriores.

4. HECHOS RELEVANTES DURANTE EL 3º TRIMESTRE DE 2014

Se considera que existe un hecho relevante cuando se genera un movimiento de 100 o más solicitudes de cambio de comercializador, en un momento dado, originado por una decisión corporativa o debido a un imperativo legal, sin que en dicho movimiento haya intervenido la voluntad directa del consumidor. Estos movimientos deben comunicarse a la CNMC a través de email a la siguiente dirección: cambiodecomercializador@cnmc.es.

La información que se requiere a los agentes es el total de *switchings* implicados en dicho evento, la distribuidora/s y comercializadora/s afectadas y el motivo por el que se ha realizado dicho movimiento masivo (fusión de empresas, extinción de un agente, inhabilitación, etc.).

Al respecto, se debe recordar que a finales del mes de junio de 2014 la comercializadora Iberdrola Generación traspasó todos sus clientes a la nueva comercializadora Iberdrola Clientes, tal y como se señaló en el informe del segundo trimestre 2014. Este movimiento masivo se ha dado tanto para el mercado de electricidad como en el de gas natural y al tratarse de una decisión corporativa no se ve reflejado en los datos utilizados para las estadísticas de los procesos de cambios de comercializador.

5. ACUERDO

La Sala de Supervisión Regulatoria acuerda:

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

GLOSARIO

Para una correcta interpretación de toda la información incluida en el presente informe, se detalla a continuación un breve resumen de las definiciones asociadas a los principales conceptos relacionados con los procedimientos de cambio de comercializador:

- **CUPS:** Código Universal de Punto de Suministro.
- **ATR:** Acceso de terceros a la red.
- **Recibidas:** Número de solicitudes recibidas por una distribuidora a lo largo del periodo considerado.
- **Enviadas:** Número de solicitudes enviadas por una comercializadora a lo largo del periodo considerado.
- **Aceptadas:** Número de solicitudes que han sido aceptadas por una distribuidora a lo largo del periodo considerado.
- **Gestionadas:** Una solicitud está gestionada cuando ha sido aceptada o rechazada.
- **Porcentaje aceptadas:** Porcentaje de solicitudes aceptadas respecto a las gestionadas.
- **Aceptadas en plazo:** Porcentaje de solicitudes aceptadas dentro de los plazos legales, con la salvedad de que no se contempla la posible incidencia de días festivos en el período.
- **Rechazadas:** Número de solicitudes que han sido rechazadas por una distribuidora a lo largo del periodo considerado.
- **Porcentaje rechazadas:** Porcentaje de solicitudes rechazadas respecto a las gestionadas. Una solicitud está gestionada cuando se ha aceptado o rechazado.
- **Rechazadas en plazo:** Porcentaje de solicitudes rechazadas dentro de los plazos legales, con la salvedad de que no se contempla la posible incidencia de días festivos en el período.
- **Pendiente respuesta:** Número de solicitudes que ya han sido recibidas/enviadas y que todavía no han sido aceptadas o rechazadas por una distribuidora a fecha de cierre del último mes del periodo considerado.
- **Pendiente respuesta en plazo:** Porcentaje de solicitudes que a último día del mes están pendientes de respuesta y dentro de los plazos legales, con la salvedad de que no se contempla la posible incidencia de días festivos en el período.
- **Activadas:** Número de solicitudes activadas por una distribuidora a lo largo del periodo considerado.
- **Activadas en plazo:** Porcentaje de solicitudes tramitadas o pendientes de tramitar dentro del plazo legal.
- **Pendiente activación:** Número de solicitudes que en su momento fueron aceptadas pero que todavía no han sido activadas por una distribuidora a fecha de cierre del último mes del periodo considerado.
- **Pendiente activar en plazo:** Porcentaje de solicitudes tramitadas o pendientes de tramitar dentro del plazo legal.

- **Anuladas:** Número de solicitudes que han sido anuladas por una comercializadora a lo largo del periodo considerado.
- **Porcentaje anuladas:** Solicitudes de cambio de comercializador o de altas directas anuladas con respecto a las recibidas/enviadas a lo largo del periodo considerado.
- **Reposiciones:** Solicitudes de anulación realizadas tras la activación del contrato.
- **Retraso ≤ 15 días:** Cantidad y porcentaje respecto del total de solicitudes que han superado el plazo legal entre 1 y 15 días.
- **Retraso > 15 días:** Cantidad y porcentaje respecto del total de solicitudes que han superado el plazo legal en más de 15 días.
- **Segmento de mercado:** Un punto de suministro puede ser considerado como Doméstico, PYME o Industrial en función de su tipo de punto de medida, siempre y cuando se disponga de este dato.
- **Tasa de *switching*:** Porcentaje de solicitudes activadas con respecto al número total de puntos de suministro del segmento de mercado a considerar a lo largo del último mes del periodo considerado.
- **Puntos de suministro:** Número de puntos de suministro con contrato en vigor en el periodo considerado.
- **Integración vertical "En mismo grupo":** Indica solicitudes de cambio de comercializador gestionadas por un distribuidor con comercializadoras de su mismo grupo.
- **Integración vertical "Entre grupos":** Indica solicitudes de cambio de comercializador gestionadas por un distribuidor con comercializadoras de otros grupos verticalmente integrados.
- **Integración vertical "Resto":** Indica solicitudes de cambio de comercializador gestionadas por un distribuidor con comercializadoras que no pertenecen a grupos verticalmente integrados.
- **Tipo de movimiento CUR-NOCUR:** Indica los movimientos de cambios de comercializador entre comercializadoras de último recurso (CUR) y comercializadoras de mercado libre (NO CUR), entendiendo a las Comercializadoras de Referencia como CUR en electricidad.
- **Tipo de movimiento dentro del grupo:** Solicitudes en las que el cliente cambia de comercializador pero se sigue manteniendo en el mismo grupo empresarial que antes.
- **Tipo de movimiento sale del grupo:** Solicitudes en las que el cliente cambia de comercializador a otro que no pertenece al mismo grupo empresarial que antes.

ANEXO

1. RESUMEN

TERCER TRIMESTRE 2014

MERCADO ELÉCTRICO														
AGENTE DISTRIBUIDOR	Recibidas	Aceptadas	% Aceptadas	Aceptadas Plazo	Rechazadas	% Rechazadas	Rechaz.Plazo	Pdte.Respuesta	Pdte.Resp.Plazo	Activadas	Activadas Plazo	Pdte.Activacion	Pdte.Activ.Plazo	Anuladas
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	5.193	4.984	94.88%	100.00%	269	5.12%	92.57%	11	100.00%	4.982	96.09%	287	94.08%	0
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	16.725	16.238	89.70%	99.95%	1.865	10.30%	71.47%	66	98.48%	14.774	97.27%	1.093	96.16%	1
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	327.884	312.402	95.37%	99.99%	15.180	4.63%	99.99%	2.047	99.85%	304.791	99.39%	17.239	98.90%	5.051
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	15.064	13.091	89.40%	99.92%	1.552	10.60%	99.87%	21	85.71%	13.048	98.77%	1.657	95.05%	102
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	368.323	341.509	92.49%	99.97%	27.727	7.51%	99.65%	149	99.33%	342.480	100.00%	5.253	99.47%	2.991
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	74.844	68.491	89.78%	99.98%	7.799	10.22%	90.96%	27	92.59%	67.766	83.24%	10.340	86.81%	562
OTROS	17.195	11.267	75.10%	92.41%	3.736	24.90%	72.19%	4.871	3.98%	9.175	65.44%	740	44.46%	225
TOTAL	825.228	767.982	92.96%	99.87%	58.128	7.04%	95.88%	7.192	34.83%	757.016	97.73%	36.609	94.17%	8.932

AGENTE COMERCIALIZADOR	Enviadas	Aceptadas	% Aceptadas	Aceptadas Plazo	Rechazadas	% Rechazadas	Rechaz.Plazo	Pdte.Respuesta	Pdte.Resp.Plazo	Activadas	Activadas Plazo	Pdte.Activacion	Pdte.Activ.Plazo	Anuladas
AUDAX ENERGÍA, S.L.	9.946	9.285	93.15%	99.73%	683	6.85%	99.27%	32	100.00%	9.314	97.52%	1.094	97.53%	44
E.ON ENERGÍA, S.L.	36.913	34.093	84.88%	99.83%	6.071	15.12%	81.68%	183	98.91%	27.953	96.19%	2.205	95.56%	193
ENDESA ENERGÍA, S.A.	216.932	207.843	96.39%	99.92%	7.791	3.61%	98.22%	988	86.23%	203.860	98.48%	8.858	95.80%	5.593
FACTOR ENERGÍA, S.A.	5.814	5.564	94.51%	99.82%	323	5.49%	99.07%	7	14.29%	5.652	98.73%	858	98.14%	30
FENIE ENERGÍA, S.A.	12.237	11.337	91.91%	99.81%	998	8.09%	96.39%	59	96.61%	11.727	97.71%	2.268	98.28%	51
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	141.871	130.951	93.16%	99.91%	9.620	6.84%	98.98%	5.085	15.42%	129.875	95.34%	8.581	90.14%	223
HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.	36.651	30.965	84.22%	99.92%	5.800	15.78%	98.34%	111	62.16%	30.598	98.88%	2.542	96.85%	226
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	283.472	262.429	92.75%	99.87%	20.517	7.25%	96.39%	417	64.99%	260.291	98.61%	4.871	91.40%	1.839
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	4.461	3.762	83.97%	100.00%	718	16.03%	99.72%	6	33.33%	3.898	100.00%	166	100.00%	24
COR - E.ON C.U.R., S.L.	513	487	92.76%	100.00%	38	7.24%	86.84%	0	0.00%	514	94.36%	29	100.00%	0
COR - EDP C.U.R., S.A.	1.361	1.288	93.60%	99.46%	88	6.40%	98.86%	8	62.50%	1.225	96.16%	114	94.74%	5
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	12.875	12.592	97.54%	99.96%	317	2.46%	97.16%	54	92.59%	11.943	99.47%	522	98.47%	334
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	5.534	5.065	90.54%	99.62%	529	9.46%	88.66%	5	60.00%	5.153	86.07%	673	84.99%	22
COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	28.696	26.717	92.44%	99.62%	2.184	7.56%	98.86%	73	94.52%	26.522	99.26%	299	92.31%	86
OTROS	27.952	25.604	91.26%	99.55%	2.451	8.74%	97.39%	164	78.66%	28.491	95.19%	3.529	97.19%	262
TOTAL	825.228	767.982	92.96%	99.87%	58.128	7.04%	95.88%	7.192	34.83%	757.016	97.73%	36.609	94.17%	8.932

MERCADO DE GAS														
AGENTE DISTRIBUIDOR	Recibidas	Aceptadas	% Aceptadas	Aceptadas Plazo	Rechazadas	% Rechazadas	Rechaz.Plazo	Pdte.Respuesta	Pdte.Resp.Plazo	Activadas	Activadas Plazo	Pdte.Activacion	Pdte.Activ.Plazo	Anuladas
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	135.943	120.619	89.27%	100.00%	14.493	10.73%	100.00%	990	91.01%	115.047	100.00%	12.159	100.00%	367
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	26.071	22.186	85.10%	99.95%	3.884	14.90%	100.00%	6	50.00%	20.564	100.00%	2.607	100.00%	83
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	23.683	21.103	89.06%	99.91%	2.592	10.94%	100.00%	161	8.07%	20.682	100.00%	2.148	100.00%	274
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	5.443	4.714	86.34%	99.96%	746	13.66%	99.87%	3	100.00%	5.008	100.00%	221	100.00%	22
OTROS	8.259	6.858	84.66%	97.68%	1.243	15.34%	98.15%	48	43.75%	7.190	99.94%	283	100.00%	44
TOTAL	199.399	175.480	88.43%	99.89%	22.958	11.57%	99.90%	1.208	77.90%	168.491	100.00%	17.418	100.00%	790

AGENTE COMERCIALIZADOR	Enviadas	Aceptadas	% Aceptadas	Aceptadas Plazo	Rechazadas	% Rechazadas	Rechaz.Plazo	Pdte.Respuesta	Pdte.Resp.Plazo	Activadas	Activadas Plazo	Pdte.Activacion	Pdte.Activ.Plazo	Anuladas
E.ON ENERGÍA, S.L.	3.443	3.026	88.07%	99.90%	410	11.93%	100.00%	7	100.00%	3.268	100.00%	819	100.00%	50
ENDESA ENERGÍA, S.A.	39.423	36.603	92.83%	99.99%	2.826	7.17%	99.96%	13	15.38%	35.479	100.00%	3.726	100.00%	334
GAS NATURAL SERVICIOS	74.271	66.311	90.28%	99.87%	7.141	9.72%	99.71%	832	98.08%	63.892	100.00%	6.912	100.00%	148
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	53.282	45.316	85.29%	99.80%	7.815	14.71%	100.00%	41	90.24%	41.429	100.00%	3.942	100.00%	19
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	24.701	20.771	84.09%	99.97%	3.931	15.91%	99.97%	298	22.82%	20.879	99.98%	1.577	100.00%	204
C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	194	169	83.25%	100.00%	34	16.75%	97.06%	9	33.33%	198	100.00%	20	100.00%	4
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	288	260	89.97%	100.00%	29	10.03%	100.00%	0	0.00%	248	100.00%	21	100.00%	2
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	549	472	86.13%	100.00%	76	13.87%	100.00%	1	100.00%	448	100.00%	52	100.00%	0
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	321	213	66.98%	98.59%	105	33.02%	100.00%	1	100.00%	200	100.00%	13	100.00%	2
C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	15	10	66.67%	100.00%	5	33.33%	100.00%	0	0.00%	7	100.00%	1	100.00%	2
OTROS	2.912	2.329	79.90%	99.79%	586	20.10%	100.00%	6	100.00%	2.443	100.00%	335	100.00%	25
TOTAL	199.399	175.480	88.43%	99.89%	22.958	11.57%	99.90%	1.208	77.90%	168.491	100.00%	17.418	100.00%	790

Recibidas: Número de solicitudes de cambio de suministrador recibidas por una distribuidora a lo largo del periodo.

Enviadas: Número de solicitudes de cambio de suministrador enviadas por una comercializadora a lo largo del periodo.

Aceptadas: Número de solicitudes de cambio de suministrador que han sido aceptadas por una distribuidora a lo largo del periodo.

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

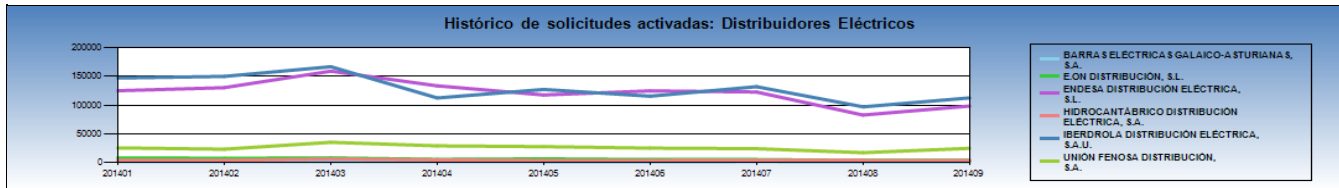
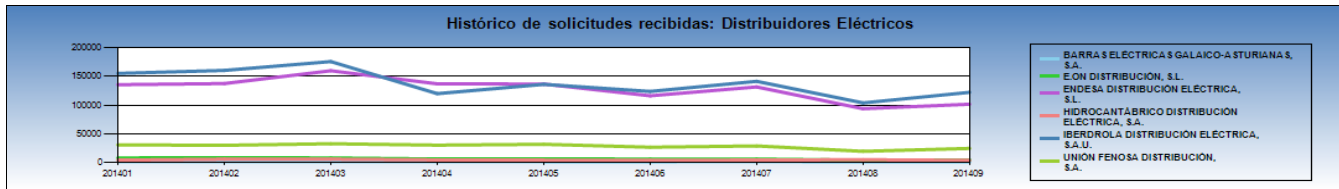
Anuladas: Número de solicitudes de cambio de suministrador que han sido anuladas por una comercializadora a lo largo del periodo.

Referencias en plazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de suministrador 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: Es importante indicar que las solicitudes de cambio de suministrador pueden haber comenzado a tramitarse en meses anteriores al mes en curso.

Por lo tanto es normal que la suma de solicitudes aceptadas+rechazadas+pdte respuesta no coincida con el número de solicitudes recibidas/enviadas.

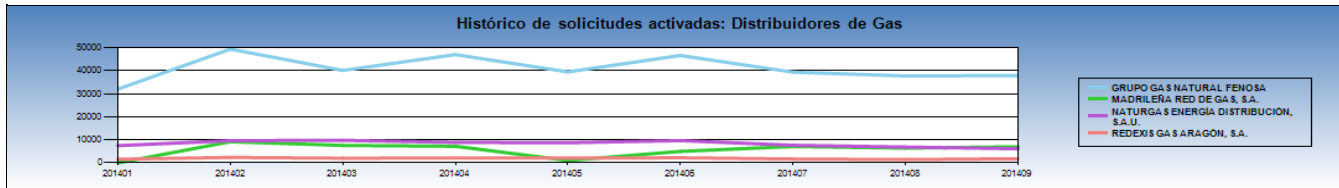
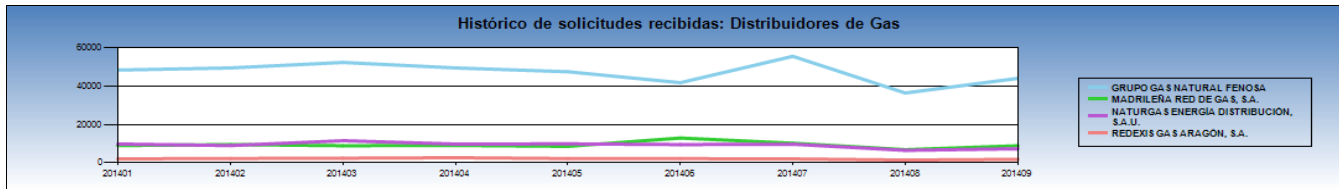
TERCER TRIMESTRE 2014



Recibidas: Número de solicitudes de cambio de suministrador recibidas por una distribuidora a lo largo del periodo.

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

TERCER TRIMESTRE 2014



Recibidas: Número de solicitudes de cambio de suministrador recibidas por una distribuidora a lo largo del periodo.

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

2.1 PLAZOS ACEPTADAS

TERCER TRIMESTRE 2014

MERCADO ELÉCTRICO	Total	Aceptadas en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
		Aceptadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad
AGENTE DISTRIBUIDOR							
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	4.984	4.984	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	16.238	16.230	99.95%	8	0.05%	0	0.00%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	312.402	312.379	99.99%	18	0.01%	5	0.00%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	13.091	13.080	99.92%	9	0.07%	2	0.02%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	341.509	341.417	99.97%	92	0.03%	0	0.00%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	68.491	68.475	99.98%	14	0.02%	2	0.00%
OTROS	11.267	10.412	92.41%	722	6.41%	133	1.18%
TOTAL	767.982	766.977	99.87%	863	0.11%	142	0.02%

AGENTE COMERCIALIZADOR	Aceptadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
AUDAX ENERGÍA, S.L.	9.285	9.260	99.73%	25	0.27%	0	0.00%
E.ON ENERGÍA, S.L.	34.093	34.034	99.83%	58	0.17%	1	0.00%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	207.843	207.686	99.92%	123	0.06%	34	0.02%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	5.564	5.554	99.82%	10	0.18%	0	0.00%
FENIE ENERGÍA, S.A.	11.337	11.316	99.81%	19	0.17%	2	0.02%
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	130.951	130.830	99.91%	108	0.08%	13	0.01%
HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.	30.965	30.939	99.92%	12	0.04%	14	0.05%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	262.429	262.092	99.87%	288	0.11%	49	0.02%
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	3.762	3.762	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
COR - E.ON C.U.R., S.L.	487	487	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
COR - EDP C.U.R., S.A.	1.288	1.281	99.46%	5	0.39%	2	0.16%
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	12.592	12.587	99.96%	5	0.04%	0	0.00%
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	5.065	5.046	99.62%	18	0.36%	1	0.02%
COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	26.717	26.615	99.62%	101	0.38%	1	0.00%
OTROS	25.604	25.488	99.55%	91	0.36%	25	0.10%
TOTAL	767.982	766.977	99.87%	863	0.11%	142	0.02%

MERCADO DE GAS	Total	Aceptadas en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
AGENTE DISTRIBUIDOR	Aceptadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	120.619	120.619	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	22.186	22.174	99.95%	12	0.05%	0	0.00%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	21.103	21.083	99.91%	18	0.09%	2	0.01%
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	4.714	4.712	99.96%	1	0.02%	1	0.02%
OTROS	6.858	6.699	97.68%	112	1.63%	47	0.69%
TOTAL	175.480	175.287	99.89%	143	0.08%	50	0.03%

AGENTE COMERCIALIZADOR	Aceptadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
E.ON ENERGÍA, S.L.	3.026	3.023	99.90%	2	0.07%	1	0.03%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	36.603	36.599	99.99%	4	0.01%	0	0.00%
GAS NATURAL SERVICIOS	66.311	66.228	99.87%	80	0.12%	3	0.00%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	45.316	45.227	99.80%	45	0.10%	44	0.10%
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	20.771	20.765	99.97%	4	0.02%	2	0.01%
C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	169	169	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	260	260	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	472	472	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	213	210	98.59%	3	1.41%	0	0.00%
C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	10	10	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
OTROS	2.329	2.324	99.79%	5	0.21%	0	0.00%
TOTAL	175.480	175.287	99.89%	143	0.08%	50	0.03%

Aceptadas: Número de solicitudes de cambio de suministrador que han sido aceptadas por una distribuidora a lo largo del periodo.

Aceptadas en plazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de suministrador aceptadas dentro de los plazos legales. Siendo 5 días hábiles para electricidad y 6 días hábiles para gas

Referencias en plazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de suministrador 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.

Retraso <= 15 días: Cantidad y porcentaje respecto del total de solicitudes de cambio de suministrador que han superado el plazo legal entre 1 y 15 días

Retraso > 15 días: Cantidad y porcentaje respecto del total de solicitudes de cambio de suministrador que han superado el plazo legal en más de 15 días

2.2 PLAZOS RECHAZADAS

TERCER TRIMESTRE 2014

MERCADO ELÉCTRICO	Total		Rechazadas en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
	Rechazadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	
AGENTE DISTRIBUIDOR								
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	269	249	92.57%	20	7.43%	0	0.00%	
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	1.865	1.333	71.47%	525	28.15%	7	0.38%	
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	15.180	15.179	99.99%	1	0.01%	0	0.00%	
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	1.552	1.550	99.87%	2	0.13%	0	0.00%	
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	27.727	27.630	99.65%	56	0.20%	41	0.15%	
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	7.799	7.094	90.96%	616	7.90%	89	1.14%	
OTROS	3.736	2.697	72.19%	673	18.01%	366	9.80%	
TOTAL	58.128	55.732	95.88%	1.893	3.26%	503	0.87%	

AGENTE COMERCIALIZADOR	Rechazadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
AUDAX ENERGÍA, S.L.	683	678	99.27%	3	0.44%	2	0.29%
E.ON ENERGÍA, S.L.	6.071	4.959	81.68%	1.021	16.82%	91	1.50%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	7.791	7.652	98.22%	116	1.49%	23	0.30%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	323	320	99.07%	1	0.31%	2	0.62%
FENIE ENERGÍA, S.A.	998	962	96.39%	25	2.51%	11	1.10%
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	9.620	9.522	98.98%	81	0.84%	17	0.18%
HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.	5.800	5.704	98.34%	69	1.19%	27	0.47%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	20.517	19.776	96.39%	450	2.19%	291	1.42%
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	718	716	99.72%	0	0.00%	2	0.28%
COR - E.ON C.U.R., S.L.	38	33	86.84%	5	13.16%	0	0.00%
COR - EDP C.U.R., S.A.	88	87	98.86%	1	1.14%	0	0.00%
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	317	308	97.16%	7	2.21%	2	0.63%
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	529	469	88.66%	52	9.83%	8	1.51%
COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	2.184	2.159	98.86%	14	0.64%	11	0.50%
OTROS	2.451	2.387	97.39%	48	1.96%	16	0.65%
TOTAL	58.128	55.732	95.88%	1.893	3.26%	503	0.87%

MERCADO DE GAS	Total		Aceptadas en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
	Rechazadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	
AGENTE DISTRIBUIDOR								
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	14.493	14.493	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	3.884	3.884	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	2.592	2.592	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	746	745	99.87%	1	0.13%	0	0.00%	
OTROS	1.243	1.220	98.15%	22	1.77%	1	0.08%	
TOTAL	22.958	22.934	99.90%	23	0.10%	1	0.00%	

AGENTE COMERCIALIZADOR	Rechazadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
E.ON ENERGÍA, S.L.	410	410	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	2.826	2.825	99.96%	1	0.04%	0	0.00%
GAS NATURAL SERVICIOS	7.141	7.120	99.71%	20	0.28%	1	0.01%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	7.815	7.815	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	3.931	3.930	99.97%	1	0.03%	0	0.00%
C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	34	33	97.06%	1	2.94%	0	0.00%
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	29	29	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	76	76	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	105	105	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	5	5	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
OTROS	586	586	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
TOTAL	22.958	22.934	99.90%	23	0.10%	1	0.00%

Rechazadas: Número de solicitudes de cambio de suministrador que han sido rechazadas por una distribuidora a lo largo del periodo.

Rechazadas en plazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de suministrador rechazadas dentro de los plazos legales. Siendo 5 días hábiles para electricidad y 6 días hábiles para gas

Referencias en plazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de suministrador 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.

Retraso <= 15 días: Cantidad y porcentaje respecto del total de solicitudes de cambio de suministrador que han superado el plazo legal entre 1 y 15 días

Retraso > 15 días: Cantidad y porcentaje respecto del total de solicitudes de cambio de suministrador que han superado el plazo legal en más de 15 días

2.3 PLAZOS PDTE RESPUESTA

TERCER TRIMESTRE 2014

MERCADO ELÉCTRICO	Total	Pdt Respuesta en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
	Pdt respuesta	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	11	11	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	66	65	98.48%	1	1.52%	0	0.00%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	2.047	2.044	99.85%	3	0.15%	0	0.00%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	21	18	85.71%	0	0.00%	3	14.29%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	149	148	99.33%	0	0.00%	1	0.67%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	27	25	92.59%	2	7.41%	0	0.00%
OTROS	4.871	194	3.98%	284	5.83%	4.393	90.19%
TOTAL	7.192	2.505	34.83%	290	4.03%	4.397	61.14%

AGENTE COMERCIALIZADOR	Pdt respuesta	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
AUDAX ENERGÍA, S.L.	32	32	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
E.ON ENERGÍA, S.L.	183	181	98.91%	2	1.09%	0	0.00%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	988	852	86.23%	70	7.09%	66	6.68%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	7	1	14.29%	0	0.00%	6	85.71%
FENIE ENERGÍA, S.A.	59	57	96.61%	2	3.39%	0	0.00%
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	5.085	784	15.42%	172	3.38%	4.129	81.20%
HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.	111	69	62.16%	4	3.60%	38	34.23%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	417	271	64.99%	21	5.04%	125	29.98%
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	6	2	33.33%	0	0.00%	4	66.67%
COR - E.ON C.U.R., S.L.	0	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
COR - EDP C.U.R., S.A.	8	5	62.50%	0	0.00%	3	37.50%
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	54	50	92.59%	1	1.85%	3	5.56%
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	5	3	60.00%	1	20.00%	1	20.00%
COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	73	69	94.52%	3	4.11%	1	1.37%
OTROS	164	129	78.66%	14	8.54%	21	12.80%
TOTAL	7.192	2.505	34.83%	290	4.03%	4.397	61.14%

MERCADO DE GAS	Total	Pdt respuesta en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
AGENTE DISTRIBUIDOR	Pdt respuesta	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	990	901	91.01%	2	0.20%	87	8.79%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	6	3	50.00%	3	50.00%	0	0.00%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	161	13	8.07%	1	0.62%	147	91.30%
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	3	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
OTROS	48	21	43.75%	0	0.00%	27	56.25%
TOTAL	1.208	941	77.90%	6	0.50%	261	21.61%

AGENTE COMERCIALIZADOR	Pdt respuesta	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
E.ON ENERGÍA, S.L.	7	7	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	13	2	15.38%	2	15.38%	9	69.23%
GAS NATURAL SERVICIOS	832	816	98.08%	1	0.12%	15	1.80%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	41	37	90.24%	2	4.88%	2	4.88%
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	298	68	22.82%	1	0.34%	229	76.85%
C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	9	3	33.33%	0	0.00%	6	66.67%
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	0	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	1	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	1	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
OTROS	6	6	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
TOTAL	1.208	941	77.90%	6	0.50%	261	21.61%

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

Pdt respuesta en plazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de suministrador que a último día del mes están pendientes de respuesta y dentro de los plazos legales. Siendo 5 días hábiles para electricidad y 6 días hábiles para gas

Referencias en plazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de suministrador 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.

Retraso <= 15 días: Cantidad y porcentaje respecto del total de solicitudes de cambio de suministrador que han superado el plazo legal entre 1 y 15 días

Retraso > 15 días: Cantidad y porcentaje respecto del total de solicitudes de cambio de suministrador que han superado el plazo legal en más de 15 días

2.4 PLAZOS ACTIVADAS

TERCER TRIMESTRE 2014

MERCADO ELÉCTRICO	Total	Activadas en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
		Activadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad
AGENTE DISTRIBUIDOR							
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	4.982	4.787	96.09%	131	2.63%	64	1.28%
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	14.774	14.370	97.27%	260	1.76%	144	0.97%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	304.791	302.917	99.39%	1.711	0.56%	163	0.05%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	13.048	12.887	98.77%	147	1.13%	14	0.11%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	342.480	342.471	100.00%	4	0.00%	5	0.00%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	67.766	56.408	83.24%	10.326	15.24%	1.032	1.52%
OTROS	9.175	6.004	65.44%	1.262	13.75%	1.909	20.81%
TOTAL	757.016	739.844	97.73%	13.841	1.83%	3.331	0.44%

AGENTE COMERCIALIZADOR	Activadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
AUDAX ENERGÍA, S.L.	9.314	9.083	97.52%	187	2.01%	44	0.47%
E.ON ENERGÍA, S.L.	27.953	26.889	96.19%	800	2.86%	264	0.94%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	203.860	200.763	98.48%	2.594	1.27%	503	0.25%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	5.652	5.580	98.73%	54	0.96%	18	0.32%
FENIE ENERGÍA, S.A.	11.727	11.458	97.71%	185	1.58%	84	0.72%
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	129.875	123.821	95.34%	5.334	4.11%	720	0.55%
HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.	30.598	30.256	98.88%	298	0.97%	44	0.14%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	260.291	256.670	98.61%	2.556	0.98%	1.065	0.41%
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	3.898	3.898	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
COR - E.ON C.U.R., S.L.	514	485	94.36%	21	4.09%	8	1.56%
COR - EDP C.U.R., S.A.	1.225	1.178	96.16%	34	2.78%	13	1.06%
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	11.943	11.880	99.47%	46	0.39%	17	0.14%
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	5.153	4.435	86.07%	620	12.03%	98	1.90%
COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	26.522	26.327	99.26%	160	0.60%	35	0.13%
OTROS	28.491	27.121	95.19%	952	3.34%	418	1.47%
TOTAL	757.016	739.844	97.73%	13.841	1.83%	3.331	0.44%

MERCADO DE GAS	Total	Activadas en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
AGENTE DISTRIBUIDOR	Activadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	115.047	115.047	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	20.564	20.564	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	20.682	20.682	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	5.008	5.008	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
OTROS	7.190	7.186	99.94%	2	0.03%	2	0.03%
TOTAL	168.491	168.487	100.00%	2	0.00%	2	0.00%

AGENTE COMERCIALIZADOR	Activadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
E.ON ENERGÍA, S.L.	3.268	3.268	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	35.479	35.479	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
GAS NATURAL SERVICIOS	63.892	63.892	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	41.429	41.429	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	20.879	20.875	99.98%	2	0.01%	2	0.01%
C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	198	198	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	248	248	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	448	448	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	200	200	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	7	7	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
OTROS	2.443	2.443	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
TOTAL	168.491	168.487	100.00%	2	0.00%	2	0.00%

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

Activadas en plazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de suministrador 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.

Referencias en plazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de suministrador 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.

Retraso <= 15 días: Cantidad y porcentaje respecto del total de solicitudes de cambio de suministrador que han superado el plazo legal entre 1 y 15 días

Retraso > 15 días: Cantidad y porcentaje respecto del total de solicitudes de cambio de suministrador que han superado el plazo legal en más de 15 días

2.5 PLAZOS PDTE ACTIVAR

TERCER TRIMESTRE 2014

MERCADO ELÉCTRICO	Total	Pdt Activar en plazo			Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
		Pdt Activar	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
AGENTE DISTRIBUIDOR								
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	287	270	94.08%	14	4.88%	3	1.05%	
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	1.093	1.051	96.16%	34	3.11%	8	0.73%	
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	17.239	17.049	98.90%	162	0.94%	28	0.16%	
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	1.657	1.575	95.05%	28	1.69%	54	3.26%	
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	5.253	5.225	99.47%	17	0.32%	11	0.21%	
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	10.340	8.976	86.81%	1.236	11.95%	128	1.24%	
OTROS	740	329	44.46%	137	18.51%	274	37.03%	
TOTAL	36.609	34.475	94.17%	1.628	4.45%	506	1.38%	

AGENTE COMERCIALIZADOR	Pdt Activar	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
AUDAX ENERGÍA, S.L.	1.094	1.067	97.53%	20	1.83%	7	0.64%
E.ON ENERGÍA, S.L.	2.205	2.107	95.56%	79	3.58%	19	0.86%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	8.858	8.486	95.80%	231	2.61%	141	1.59%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	858	842	98.14%	10	1.17%	6	0.70%
FENIE ENERGÍA, S.A.	2.268	2.229	98.28%	27	1.19%	12	0.53%
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	8.581	7.735	90.14%	750	8.74%	96	1.12%
HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.	2.542	2.462	96.85%	70	2.75%	10	0.39%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	4.871	4.452	91.40%	271	5.56%	148	3.04%
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	166	166	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
COR - E.ON C.U.R., S.L.	29	29	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
COR - EDP C.U.R., S.A.	114	108	94.74%	3	2.63%	3	2.63%
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	522	514	98.47%	5	0.96%	3	0.57%
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	673	572	84.99%	82	12.18%	19	2.82%
COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	299	276	92.31%	18	6.02%	5	1.67%
OTROS	3.529	3.430	97.19%	62	1.76%	37	1.05%
TOTAL	36.609	34.475	94.17%	1.628	4.45%	506	1.38%

MERCADO DE GAS	Total	Activadas en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
		Pdt Activar	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad
AGENTE DISTRIBUIDOR							
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	12.159	12.159	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	2.607	2.607	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	2.148	2.148	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	221	221	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
OTROS	283	283	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
TOTAL	17.418	17.418	100.00%	0	0.00%	0	0.00%

AGENTE COMERCIALIZADOR	Pdt Activar	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
E.ON ENERGÍA, S.L.	819	819	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	3.726	3.726	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
GAS NATURAL SERVICIOS	6.912	6.912	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	3.942	3.942	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	1.577	1.577	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	20	20	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	21	21	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	52	52	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	13	13	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	1	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
OTROS	335	335	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
TOTAL	17.418	17.418	100.00%	0	0.00%	0	0.00%

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

Pdte Activar en plazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de suministrador 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.

Referencias en plazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de suministrador 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.

Retraso <= 15 días: Cantidad y porcentaje respecto del total de solicitudes de cambio de suministrador que han superado el plazo legal entre 1 y 15 días

Retraso > 15 días: Cantidad y porcentaje respecto del total de solicitudes de cambio de suministrador que han superado el plazo legal en más de 15 días

3. ANULADAS Y REPOSICIONES

TERCER TRIMESTRE 2014

MERCADO ELÉCTRICO				
AGENTE DISTRIBUIDOR	Recibidas	Anuladas	% Anuladas	Reposiciones
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	5.193	0	0.00%	0
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	16.725	1	0.01%	0
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	327.884	5.051	1.54%	0
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	15.064	102	0.68%	0
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	368.323	2.991	0.81%	1.650
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	74.844	562	0.75%	0
OTROS	17.195	225	1.31%	18
TOTAL	825.228	8.932	1.08%	1.668

AGENTE COMERCIALIZADOR	Recibidas	Anuladas	% Anuladas	Reposiciones
AUDAX ENERGÍA, S.L.	9.946	44	0.44%	9
E.ON ENERGÍA, S.L.	36.913	193	0.52%	27
ENDESA ENERGÍA, S.A.	216.932	5.593	2.58%	692
FACTOR ENERGÍA, S.A.	5.814	30	0.52%	1
FENIE ENERGÍA, S.A.	12.237	51	0.42%	2
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	141.871	223	0.16%	57
HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.	36.651	226	0.62%	73
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	283.472	1.839	0.65%	682
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	4.461	24	0.54%	13
COR - E.ON C.U.R., S.L.	513	0	0.00%	0
COR - EDP C.U.R., S.A.	1.361	5	0.37%	0
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	12.875	334	2.59%	14
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	5.534	22	0.40%	0
COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	28.696	86	0.30%	52
OTROS	27.952	262	0.94%	46
TOTAL	825.228	8.932	1.08%	1.668

MERCADO DE GAS				
AGENTE DISTRIBUIDOR	Recibidas	Anuladas	% Anuladas	Reposiciones
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	135.943	367	0.27%	0
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	26.071	83	0.32%	0
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	23.683	274	1.16%	0
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	5.443	22	0.40%	0
OTROS	8.259	44	0.53%	0
TOTAL	199.399	790	0.40%	0

AGENTE COMERCIALIZADOR	Recibidas	Anuladas	% Anuladas	Reposiciones
E.ON ENERGÍA, S.L.	3.443	50	1.45%	0
ENDESA ENERGÍA, S.A.	39.423	334	0.85%	0
GAS NATURAL SERVICIOS	74.271	148	0.20%	0
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	53.282	19	0.04%	0
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	24.701	204	0.83%	0
C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	194	4	2.06%	0
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	288	2	0.69%	0
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	549	0	0.00%	0
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	321	2	0.62%	0
C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	15	2	13.33%	0
OTROS	2.912	25	0.86%	0
TOTAL	199.399	790	0.40%	0

Recibidas: Número de solicitudes de cambio de suministrador recibidas por una distribuidora a lo largo del periodo.

Enviadas: Número de solicitudes de cambio de suministrador enviadas por una comercializadora a lo largo del periodo.

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

% Anuladas: Solicitudes de cambio de suministrador con respecto a las recibidas/enviadas a lo largo del mes.

Reposiciones: Solicitudes de cambio de suministrador afectadas por una anulación que han requerido una actuación de reposición de la situación previa.

4.2 MOTIVOS DE RECHAZO GASISTAS

TERCER TRIMESTRE 2014

ID Motivo	Descripción % tipología de rechazos por agente	AGENTE DISTRIBUIDOR						AGENTE COMERCIALIZADOR											
		GRUPO GAS NATURAL FENOSA	MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	OTROS	TOTAL	E.ON ENERGÍA, S.L.	ENDESA ENERGÍA, S.A.	GAS NATURAL SERVICIOS	IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., S.D.G. S.A.	C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	OTROS	TOTAL
R01	Cliente suministrado desde planta satélite.	0,4%	0,0%	0,0%	2,3%	14,9%	1,1%	16,8%	0,5%	0,1%	2,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	1,1%
R03	El CUPS no está conectado al distribuidor que se indica en la solicitud.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
R06	El código del modelo de fecha de efecto no es válido.	0,1%	0,2%	0,0%	0,0%	0,3%	0,1%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,4%	0,1%
R07	Si el modelo fecha efecto que solicita es "03" debe cumplimentar el campo "Fecha efecto solicitada" (fecha activación a 1-11-21 del mes).	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
R09	El municipio (se indica) no existe.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
R10	La provincia (se indica) no existe.	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
R11	La población (se indica) no pertenece a la provincia (se indica).	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,5%	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%
R12	Error de integridad: DNI no coherente con CUPS.	49,2%	59,5%	55,1%	42,0%	21,3%	49,8%	28,0%	59,3%	51,7%	29,7%	85,9%	44,1%	58,6%	15,8%	11,4%	0,0%	35,5%	49,8%
R14	El día de la fecha efecto solicitada es errónea, tiene que ser el 1, 11 ó 21 del mes.	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%
R17	El valor del campo "IND_TUR" (indicativo T.U.R.) no existe en la lista de valores permitidos "S o N".	0,8%	0,5%	0,4%	1,2%	1,3%	0,7%	0,0%	3,8%	0,7%	0,0%	0,1%	0,0%	6,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%
R19	Si el motivo de modificación es cambio de titular (01), los campos "Nuevo Num. Documento y Num. Documento" tienen que ser distintos.	14,6%	8,3%	15,7%	23,1%	4,6%	13,4%	4,4%	6,3%	21,2%	16,5%	1,2%	0,0%	3,4%	11,8%	1,0%	60,0%	3,2%	13,4%
R28	Para consumos anuales iguales o superiores a 100.000 kWh/año no se puede solicitar a fecha efecto 01.	0,5%	0,0%	0,6%	0,0%	0,1%	0,4%	0,5%	1,2%	0,3%	0,1%	0,1%	14,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,4%	0,4%
R29	CUPS inexistente.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
R32	Fecha efecto solicitada anterior al día actual.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%
R33	El sujeto (código) no es una Comercializadora.	0,0%	3,1%	0,1%	2,0%	1,0%	0,6%	0,2%	0,4%	1,0%	0,3%	0,9%	5,9%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,9%	0,6%
R34	No existe contrato de ATR en vigor.	12,3%	7,4%	8,8%	8,7%	9,0%	10,8%	6,6%	6,1%	1,1%	25,8%	1,5%	2,9%	17,2%	3,9%	41,9%	0,0%	10,6%	10,8%
R35	Existe una solicitud previa del tipo nuevo suministro del mismo comercializador.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
R37	Existe una solicitud previa de tipo cambio del mismo comercializador.	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	1,4%	14,9%	0,4%	0,0%	2,6%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	5,7%	0,0%	3,9%	1,4%
R42	La solicitud que se intenta anular ya está formalizada.	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,2%	1,2%	0,2%	0,3%	0,1%	0,0%	3,4%	0,0%	1,0%	0,0%	1,4%	0,4%
R43	El CUPS ya está activo con la comercializadora solicitante.	2,3%	2,1%	2,5%	1,1%	0,2%	2,1%	1,5%	1,1%	0,2%	4,1%	1,6%	26,5%	3,4%	0,0%	1,9%	40,0%	7,7%	2,1%
R44	Existe una solicitud previa del tipo alta para el CUPS (se indica) de otra Comercializadora.	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
R45	Existe una solicitud previa de baja para el CUPS (se indica) de otra comercializadora.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%
R46	Existe una solicitud previa de cambio para el CUPS (se indica) de otra comercializadora.	9,8%	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%	6,3%	8,3%	8,8%	10,9%	1,8%	4,7%	0,0%	0,0%	63,2%	10,5%	0,0%	0,7%	6,3%
R47	Existe una solicitud previa de modificación para el CUPS (se indica) de otra comercializadora.	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,5%	0,8%	0,2%	0,4%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,3%
R53	Campo obligatorio no cumplimentado (se indica cual).	1,1%	0,0%	0,2%	0,1%	0,2%	0,7%	1,2%	0,1%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	2,4%	0,7%
R55	Tamaño máximo del campo excedido (se indica campo erróneo y longitud máxima para el mismo).	0,1%	0,0%	0,4%	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,9%	0,1%
R57	Si la presión solicitada es mayor de 4 bares es obligatorio que el campo QH (caudal horario) tenga un valor.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%
R59	Si el motivo de modificación es cambio de titular (01), se deben enviar los campos: Num. Documento, Nuevo Num. Documento...	1,6%	3,7%	1,9%	0,1%	1,8%	2,0%	2,0%	0,0%	0,1%	4,8%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	11,4%	0,0%	7,0%	2,0%
R64	Documento informado no cumple las validaciones definidas (CIF-NIF, NIE o documento válido para contratar en territorio español).	0,1%	0,6%	0,0%	0,3%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,1%	0,3%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	0,2%
R68	Campo "@replac1@" : Campo obligatorio si el campo "@replac2@" tiene valor "@replac3@" o si el campo "@replac4@" tiene valor "@replac5@".	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%
R70	Otros motivos no contemplados en el resto del listado.	2,7%	14,3%	13,3%	18,4%	41,3%	8,5%	9,8%	8,4%	9,8%	10,1%	2,8%	2,9%	6,9%	3,9%	13,3%	0,0%	8,5%	8,5%
R74	Error de formato: (se indica)	0,3%	0,1%	0,7%	0,4%	0,3%	0,3%	3,4%	0,6%	0,2%	0,3%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	1,4%	0,3%

5.1 MOVILIDAD POR SEGMENTACION DE MERCADO

TERCER TRIMESTRE 2014

MERCADO ELÉCTRICO											
AGENTE DISTRIBUIDOR	Submercado	Recibidas	Aceptadas	Rechazadas	Pdte.Respuesta	Activadas	Pdte.Activación	Ratio Rechazo	Tasa de Switching	Puntos de Suministro	
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	DOMESTICO	4.742	4.556	238	11	4.589	218	4.96%	2,85%	160.866	
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	PYME	435	412	29	0	369	67	6.58%	8,89%	4.152	
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	INDUSTRIAL	16	16	2	0	24	2	11.11%	7,84%	306	
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	DOMESTICO	15.655	15.229	1.789	65	13.671	907	10,51%	2,72%	503.081	
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	PYME	1.020	969	71	1	1.053	174	6,83%	7,28%	14.456	
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	INDUSTRIAL	50	40	5	0	50	12	11,11%	5,82%	859	
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	DOMESTICO	308.652	294.195	14.234	1.914	285.426	14.145	4,62%	2,47%	11.538.501	
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	PYME	17.901	16.930	871	117	17.950	2.853	4,89%	5,48%	327.661	
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	INDUSTRIAL	1.331	1.277	75	16	1.415	241	5,55%	4,68%	30.240	
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	DOMESTICO	13.863	12.116	1.342	13	12.094	1.460	9,97%	1,89%	638.922	
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	PYME	1.130	916	198	4	898	193	17,77%	4,84%	18.553	
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	INDUSTRIAL	71	59	12	4	56	4	16,90%	4,92%	1.138	
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	DOMESTICO	346.603	322.744	24.511	96	323.177	3.332	7,06%	3,09%	10.469.709	
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	PYME	18.344	16.160	2.384	35	16.650	1.754	12,86%	6,11%	272.464	
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	INDUSTRIAL	3.376	2.605	832	18	2.653	167	24,21%	4,56%	58.186	
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	DOMESTICO	73.503	67.302	7.620	27	66.569	10.136	10,17%	1,86%	3.579.439	
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	PYME	1.098	978	147	0	986	204	13,07%	1,26%	78.346	
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	INDUSTRIAL	243	211	32	0	211	0	13,17%	1,45%	14.537	
OTROS	DOMESTICO	15.924	10.325	3.495	4.527	8.305	663	25,29%	0,95%	869.884	
OTROS	PYME	1.139	836	201	339	568	66	19,38%	2,59%	21.922	
OTROS	INDUSTRIAL	132	106	40	5	302	11	27,40%	10,43%	2.896	
TOTAL	DOMESTICO	778.942	726.467	53.229	6.653	713.831	30.861	6,83%	2,57%	27.760.402	
TOTAL	PYME	41.067	37.201	3.901	496	38.474	5.311	9,49%	5,22%	737.554	
TOTAL	INDUSTRIAL	5.219	4.314	998	43	4.711	437	18,79%	4,36%	108.162	

MERCADO DE GAS											
AGENTE DISTRIBUIDOR	Submercado	Recibidas	Aceptadas	Rechazadas	Pdte.Respuesta	Activadas	Pdte.Activación	Ratio Rechazo	Tasa de Switching	Puntos de Suministro	
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	DOMESTICO	134.498	119.421	14.245	987	113.798	11.990	10,66%	2,20%	5.163.086	
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	PYME	1.390	1.148	240	3	1.163	156	17,29%	3,73%	31.151	
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	INDUSTRIAL	55	50	8	0	86	13	13,79%	2,97%	2.897	
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	DOMESTICO	25.856	22.008	3.847	6	20.396	2.581	14,88%	2,44%	836.302	
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	PYME	208	172	36	0	160	26	17,31%	3,76%	4.255	
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	INDUSTRIAL	7	6	1	0	8	0	14,29%	6,06%	132	
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	DOMESTICO	23.323	20.841	2.473	159	20.319	2.123	10,61%	2,20%	922.565	
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	PYME	332	242	108	2	311	24	30,86%	4,87%	6.392	
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	INDUSTRIAL	28	20	11	0	52	1	35,48%	6,91%	752	
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	DOMESTICO	5.210	4.492	736	3	4.759	219	14,08%	2,29%	208.136	
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	PYME	233	222	10	0	246	2	4,31%	9,52%	2.584	
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	INDUSTRIAL	0	0	0	0	3	0	0,00%	3,45%	87	
OTROS	DOMESTICO	8.166	6.797	1.212	48	7.071	279	15,13%	2,08%	340.374	
OTROS	PYME	79	45	28	0	77	4	38,36%	4,81%	1.601	
OTROS	INDUSTRIAL	14	16	3	0	42	0	15,79%	25,15%	167	
TOTAL	DOMESTICO	197.053	173.559	22.513	1.203	166.343	17.192	11,48%	2,23%	7.470.463	
TOTAL	PYME	2.242	1.829	422	5	1.957	212	18,75%	4,26%	45.983	
TOTAL	INDUSTRIAL	104	92	23	0	191	14	20,00%	4,73%	4.035	

Sub-Mercado: Un punto de suministro puede ser considerado como Doméstico, Pyme o Industrial en función de su tarifa, que en caso de desconocerse se considerará Doméstico.

Recibidas: Número de solicitudes de cambio de suministrador recibidas por una distribuidora a lo largo del periodo.

Aceptadas: Número de solicitudes de cambio de suministrador que han sido aceptadas por una distribuidora a lo largo del periodo.

Rechazadas: Número de solicitudes de cambio de suministrador que han sido rechazadas por una distribuidora a lo largo del periodo.

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

Ratio de Rechazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de suministrador rechazadas con respecto a las gestionadas. Una solicitud está gestionada cuando ha sido aceptada o rechazada.

Tasa de Switching: Porcentaje de solicitudes de cambio de suministrador activadas con respecto al número total de puntos de suministro del sub-mercado a considerar a lo largo del periodo.

Nota: En caso de desconocerse la cantidad de puntos de suministro se indicará un N/A en la Tasa de Switching

Nota: Es importante indicar que las solicitudes de cambio de suministrador pueden haber comenzado a tramitarse en meses anteriores al mes en curso.

5.2 MOVILIDAD POR INTEGRACION

TERCER TRIMESTRE 2014

MERCADO ELÉCTRICO								
AGENTE DISTRIBUIDOR	Integración Vertical	Recibidas	Aceptadas	Rechazadas	Pdte.Respuesta	Activadas	Pdte.Activación	Ratio Rechazo
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	ENTRE GRUPOS	3.293	3.220	77	2	3.125	128	2.34%
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	MISMO GRUPO	1.072	1.031	85	9	1.012	74	7.62%
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	RESTO	828	733	107	0	845	85	12.74%
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	ENTRE GRUPOS	10.051	9.813	279	24	9.781	421	2.76%
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	MISMO GRUPO	5.345	5.200	1.455	38	3.816	482	21.86%
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	RESTO	1.329	1.225	131	4	1.177	190	9.66%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	ENTRE GRUPOS	127.801	119.144	9.364	1.032	114.192	6.358	7.29%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	MISMO GRUPO	180.156	174.302	4.797	863	170.438	7.600	2.68%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	RESTO	19.927	18.956	1.019	152	20.161	3.281	5.10%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	ENTRE GRUPOS	8.295	6.905	1.000	6	6.755	626	12.65%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	MISMO GRUPO	5.985	5.491	472	8	5.580	826	7.92%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	RESTO	784	695	80	7	713	205	10.32%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	ENTRE GRUPOS	111.972	102.734	9.520	51	103.308	1.727	8.48%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	MISMO GRUPO	234.463	218.523	16.495	92	218.320	856	7.02%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	RESTO	21.888	20.252	1.712	6	20.852	2.670	7.79%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	ENTRE GRUPOS	32.363	29.009	4.680	10	27.490	3.923	13.89%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	MISMO GRUPO	36.717	34.462	2.314	0	34.060	5.359	6.29%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	RESTO	5.764	5.020	805	17	6.216	1.058	13.82%
RESTO	ENTRE GRUPOS	14.423	9.364	3.485	4.802	7.159	621	27.12%
RESTO	MISMO GRUPO	961	595	68	27	729	34	10.26%
RESTO	RESTO	1.811	1.308	183	42	1.287	85	12.27%
TOTAL	ENTRE GRUPOS	308.198	280.189	28.405	5.927	271.810	13.804	9.20%
TOTAL	MISMO GRUPO	464.699	439.604	25.686	1.037	433.955	15.231	5.52%
TOTAL	RESTO	52.331	48.189	4.037	228	51.251	7.574	7.73%

MERCADO DE GAS								
AGENTE DISTRIBUIDOR	Integración Vertical	Recibidas	Aceptadas	Rechazadas	Pdte.Respuesta	Activadas	Pdte.Activación	Ratio Rechazo
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	ENTRE GRUPOS	81.017	70.988	10.017	170	67.452	6.973	12.37%
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	MISMO GRUPO	53.887	48.789	4.281	817	46.745	5.084	8.07%
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	RESTO	1.039	842	195	3	850	102	18.80%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	ENTRE GRUPOS	25.947	22.092	3.854	6	20.477	2.595	14.85%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	RESTO	124	94	30	0	87	12	24.19%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	ENTRE GRUPOS	17.095	15.280	1.808	11	14.634	1.671	10.58%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	MISMO GRUPO	6.451	5.706	756	150	5.926	459	11.70%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	RESTO	137	117	28	0	122	18	19.31%
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	ENTRE GRUPOS	5.385	4.663	741	1	4.941	221	13.71%
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	RESTO	58	51	5	2	67	0	8.93%
RESTO	ENTRE GRUPOS	7.883	6.548	1.175	47	6.815	279	15.21%
RESTO	MISMO GRUPO	307	273	34	1	325	2	11.07%
RESTO	RESTO	69	37	34	0	50	2	47.89%
TOTAL	ENTRE GRUPOS	137.327	119.571	17.595	235	114.319	11.739	12.83%
TOTAL	MISMO GRUPO	60.645	54.768	5.071	968	52.996	5.545	8.47%
TOTAL	RESTO	1.427	1.141	292	5	1.176	134	20.38%

Integración Vertical "MISMO GRUPO" indica solicitudes de cambio de suministrador gestionadas por un distribuidor con comercializadoras de su mismo grupo. Ej: Iberdrola Distribución con comercializadoras del grupo Iberdrola.

Integración Vertical "ENTRE GRUPOS" indica solicitudes de cambio de suministrador gestionadas por un distribuidor con comercializadoras de otros grupos verticalmente integrados. Ej: Iberdrola Distribución con comercializadoras de Endesa, E.ON, GNF, EDP, GALP, etc.

Integración Vertical "RESTO" indica solicitudes de cambio de suministrador gestionadas por un distribuidor con comercializadoras que no pertenecen a grupos verticalmente integrados. Ej: Iberdrola Distribución con comercializadoras independientes.

Recibidas: Número de solicitudes de cambio de suministrador recibidas por una distribuidora a lo largo del periodo.

Aceptadas: Número de solicitudes de cambio de suministrador que han sido aceptadas por una distribuidora a lo largo del periodo.

Rechazadas: Número de solicitudes de cambio de suministrador que han sido rechazadas por una distribuidora a lo largo del periodo.

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

Ratio de Rechazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de suministrador rechazadas con respecto a las gestionadas. Una solicitud está gestionada cuando ha sido aceptada o rechazada.

Nota: Es importante indicar que las solicitudes de cambio de suministrador 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

5.3 MOVILIDAD CUR-NOCUR

TERCER TRIMESTRE 2014

MERCADO ELÉCTRICO								
AGENTE DISTRIBUIDOR	Tipo de Movimiento	Recibidas	Aceptadas	Rechazadas	Pdte.Respuesta	Activadas	Pdte.Activación	Ratio Rechazo
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	CUR-CUR	16	16	0	0	17	1	0.00%
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	CUR-NOCUR	1.794	1.740	94	7	1.761	84	5.13%
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	NOCUR-CUR	286	282	5	0	286	12	1.74%
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	NOCUR-NOCUR	3.097	2.946	170	4	2.918	190	5.46%
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	CUR-CUR	21	21	0	0	20	1	0.00%
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	CUR-NOCUR	6.253	6.089	1.210	40	4.915	477	16.58%
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	NOCUR-CUR	447	437	22	0	441	29	4.79%
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	NOCUR-NOCUR	10.004	9.691	633	26	9.398	586	6.13%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	CUR-CUR	1.656	1.611	15	9	1.615	3	0.92%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	CUR-NOCUR	178.511	169.561	8.363	1.073	164.657	7.973	4.70%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	NOCUR-CUR	13.385	13.163	286	53	12.503	550	2.13%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	NOCUR-NOCUR	134.332	128.067	6.516	912	126.016	8.713	4.84%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	CUR-CUR	6	5	1	0	5	0	16.67%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	CUR-NOCUR	3.947	3.556	288	5	3.576	339	7.49%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	NOCUR-CUR	809	769	43	5	770	99	5.30%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	NOCUR-NOCUR	10.302	8.761	1.220	11	8.697	1.219	12.22%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	CUR-CUR	194	159	35	0	162	0	18.04%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	CUR-NOCUR	187.586	175.408	12.445	32	175.412	1.129	6.62%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	NOCUR-CUR	26.123	24.243	2.181	47	24.192	133	8.25%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	NOCUR-NOCUR	154.420	141.699	13.066	70	142.714	3.991	8.44%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	CUR-CUR	335	301	33	2	286	21	9.88%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	CUR-NOCUR	32.090	29.937	2.720	4	29.375	4.288	8.33%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	NOCUR-CUR	4.934	4.542	443	5	4.583	752	8.89%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	NOCUR-NOCUR	37.485	33.711	4.603	16	33.522	5.279	12.01%
OTROS	CUR-CUR	12	8	0	0	5	3	0.00%
OTROS	CUR-NOCUR	1.902	1.397	236	7	1.221	18	14.45%
OTROS	NOCUR-CUR	755	592	92	19	472	33	13.45%
OTROS	NOCUR-NOCUR	14.526	9.270	3.408	4.845	7.477	686	26.88%
TOTAL	CUR-CUR	2.240	2.121	84	11	2.110	29	3.81%
TOTAL	CUR-NOCUR	412.083	387.688	25.356	1.168	380.917	14.308	6.14%
TOTAL	NOCUR-CUR	46.739	44.028	3.072	129	43.247	1.608	6.52%
TOTAL	NOCUR-NOCUR	364.166	334.145	29.616	5.884	330.742	20.664	8.14%

MERCADO DE GAS								
AGENTE DISTRIBUIDOR	Tipo de Movimiento	Recibidas	Aceptadas	Rechazadas	Pdte.Respuesta	Activadas	Pdte.Activación	Ratio Rechazo
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	CUR-CUR	9	8	1	0	8	1	11.11%
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	CUR-NOCUR	22.181	20.155	1.856	194	19.844	1.996	8.43%
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	NOCUR-CUR	724	600	122	2	562	63	16.90%
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	NOCUR-NOCUR	113.029	99.856	12.514	794	94.633	10.099	11.14%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	CUR-CUR	15	13	2	0	14	1	13.33%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	CUR-NOCUR	4.153	3.794	358	2	3.593	431	8.62%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	NOCUR-CUR	205	140	65	0	125	21	31.71%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	NOCUR-NOCUR	21.698	18.239	3.459	4	16.832	2.154	15.94%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	CUR-CUR	1	1	0	0	1	0	0.00%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	CUR-NOCUR	984	980	5	4	971	82	0.51%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	NOCUR-CUR	222	199	33	8	223	20	14.22%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	NOCUR-NOCUR	22.476	19.923	2.554	149	19.487	2.046	11.36%
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	CUR-NOCUR	1.105	1.097	12	0	1.151	42	1.08%
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	NOCUR-CUR	56	49	7	1	51	0	12.50%
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	NOCUR-NOCUR	4.282	3.568	727	2	3.806	179	16.93%
OTROS	CUR-CUR	2	0	2	0	0	0	100.00%
OTROS	CUR-NOCUR	2.278	2.086	193	7	2.185	115	8.47%
OTROS	NOCUR-CUR	133	114	17	0	117	1	12.98%
OTROS	NOCUR-NOCUR	5.846	4.658	1.031	41	4.888	167	18.12%
TOTAL	CUR-CUR	27	22	5	0	23	2	18.52%
TOTAL	CUR-NOCUR	30.701	28.112	2.424	207	27.744	2.666	7.94%
TOTAL	NOCUR-CUR	1.340	1.102	244	11	1.078	105	18.13%
TOTAL	NOCUR-NOCUR	167.331	146.244	20.285	990	139.646	14.645	12.18%

Tipo de Movimiento: Indica el movimiento de cambio de suministrador entre comercializadoras CUR y no CUR. En electricidad CUR serían las Comercializadoras de referencia (COR)

Recibidas: Número de solicitudes de cambio de suministrador recibidas por una distribuidora a lo largo del periodo.

Aceptadas: Número de solicitudes de cambio de suministrador que han sido aceptadas por una distribuidora a lo largo del periodo.

Rechazadas: Número de solicitudes de cambio de suministrador que han sido rechazadas por una distribuidora a lo largo del periodo.

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

Ratio de Rechazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de suministrador rechazadas con respecto a las gestionadas. Una solicitud está gestionada cuando ha sido aceptada o rechazada.

Nota: Es importante indicar que las solicitudes de cambio de suministrador pueden haber comenzado a tramitarse en meses anteriores al mes en curso.

Por lo tanto es normal que la suma de solicitudes aceptadas+rechazadas+pdte respuesta no coincida con el número de solicitudes recibidas

5.4 MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES: RESUMEN SOLICITUDES

TERCER TRIMESTRE 2014

MERCADO ELÉCTRICO								
GRUPO EMPRESARIAL	Tipo de Movimiento	Solicitadas	Aceptadas	Rechazadas	Pdte.Respuesta	Activadas	Pdte.Activación	Ratio Rechazo
IBERDROLA	Dentro del grupo	193.797	181.791	11.181	47	181.370	861	5.79%
IBERDROLA	Sale del grupo	150.061	139.350	11.264	326	139.235	6.914	7.48%
ENDESA	Dentro del grupo	143.148	138.459	3.721	676	135.323	5.860	2.62%
ENDESA	Sale del grupo	146.886	135.190	12.065	898	131.290	8.446	8.19%
GAS NATURAL FENOSA	Dentro del grupo	22.707	21.458	1.262	2	21.148	3.172	5.55%
GAS NATURAL FENOSA	Sale del grupo	89.484	81.960	8.427	192	81.318	6.134	9.32%
HC / NG (EDP)	Dentro del grupo	3.492	3.338	153	5	3.356	291	4.38%
HC / NG (EDP)	Sale del grupo	28.285	24.700	3.832	127	23.299	1.340	13.43%
E.ON	Dentro del grupo	4.639	4.518	1.187	37	3.423	394	20.81%
E.ON	Sale del grupo	20.174	19.406	780	50	19.114	1.115	3.86%
GALP	Dentro del grupo	4	0	4	0	0	0	100.00%
GALP	Sale del grupo	1.463	1.318	158	1	1.297	72	10.70%
RESTO	Dentro del grupo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
RESTO	Sale del grupo	21.088	16.494	4.094	4.831	16.843	2.010	19.89%
TOTAL	Dentro del grupo	367.787	349.564	17.508	767	344.620	10.578	4.77%
TOTAL	Sale del grupo	457.441	418.418	40.620	6.425	412.396	26.031	8.85%

MERCADO DE GAS								
GRUPO EMPRESARIAL	Tipo de Movimiento	Solicitadas	Aceptadas	Rechazadas	Pdte.Respuesta	Activadas	Pdte.Activación	Ratio Rechazo
IBERDROLA	Dentro del grupo	322	312	9	1	303	10	2.80%
IBERDROLA	Sale del grupo	37.282	35.501	1.519	331	32.466	3.336	4.10%
ENDESA	Dentro del grupo	3.273	3.216	63	0	3.246	264	1.92%
ENDESA	Sale del grupo	39.950	37.604	2.017	392	36.728	3.862	5.09%
GAS NATURAL FENOSA	Dentro del grupo	12.715	11.637	909	173	11.550	1.300	7.25%
GAS NATURAL FENOSA	Sale del grupo	66.451	62.134	4.313	181	60.043	5.973	6.49%
HC / NG (EDP)	Dentro del grupo	629	636	3	11	677	49	0.47%
HC / NG (EDP)	Sale del grupo	17.424	16.951	436	58	16.387	1.848	2.51%
E.ON	Sale del grupo	2.006	1.911	76	22	1.837	200	3.82%
GALP	Dentro del grupo	70	61	9	0	57	9	12.86%
GALP	Sale del grupo	5.188	4.737	454	6	4.462	536	8.75%
UNIÓN FENOSA GAS	Sale del grupo	3	3	0	0	6	0	0.00%
RESTO	Dentro del grupo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
RESTO	Sale del grupo	14.086	777	13.150	33	729	31	94.42%
TOTAL	Dentro del grupo	17.009	15.862	993	185	15.833	1.632	5.89%
TOTAL	Sale del grupo	182.390	159.618	21.965	1.023	152.658	15.786	12.10%

Comercializadoras del Grupo: Grupo empresarial al que pertenecen las comercializadoras entrantes y salientes. El grupo "OTROS" engloba todas las comercializadoras que no pertenecen a los grupos anteriormente indicados.

Tipo de Movimiento (Dentro del grupo): Solicitudes en las que el cliente cambia de comercializador pero se sigue manteniendo en el mismo grupo empresarial que antes. Ej: de Endesa Energía a Endesa CUR.

Tipo de Movimiento (Sale del grupo): Solicitudes en las que el cliente cambia de comercializador a otro que no pertenece al mismo grupo empresarial que antes. Ej: de Endesa Energía a Iberdrola Clientes.

Enviadas: Número de solicitudes de cambio de suministrador enviadas por las comercializadoras a lo largo del periodo.

Aceptadas: Número de solicitudes de cambio de suministrador que han sido aceptadas a las comercializadoras a lo largo del periodo.

Rechazadas: Número de solicitudes de cambio de suministrador que han sido rechazadas a las comercializadoras a lo largo del periodo.

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

Ratio de Rechazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de suministrador rechazadas con respecto a las gestionadas. Una solicitud está gestionada cuando ha sido aceptada o rechazada.

Nota: Es importante indicar que las solicitudes de cambio de suministrador pueden haber comenzado a tramitarse en meses anteriores al mes en curso.

**5.5.1 MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES: GRÁFICO BALANCE ACTIVADAS - ELECTRICIDAD
[INICIO CONFIDENCIAL]**

TERCER TRIMESTRE 2014

[FIN CONFIDENCIAL]

**5.5.2 MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES: GRÁFICO BALANCE ACTIVADAS - GAS NATURAL
[INICIO CONFIDENCIAL]**

TERCER TRIMESTRE 2014

[FIN CONFIDENCIAL]

5.5.3 MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES: DATOS BALANCE
[INICIO CONFIDENCIAL]

TERCER TRIMESTRE 2014

[FIN CONFIDENCIAL]

6 RESUMEN ALTAS (NUEVOS SUMINISTROS)

TERCER TRIMESTRE 2014

MERCADO ELÉCTRICO														
AGENTE DISTRIBUIDOR	Recibidas	Aceptadas	% Aceptadas	Aceptadas Plazo	Rechazadas	% Rechazadas	Rechaz.Plazo	Pdte.Respuesta	Pdte.Resp.Plazo	Activadas	Activadas Plazo	Pdte.Activacion	Pdte.Activ.Plazo	Anuladas
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	1.209	1.072	86.10%	99.81%	173	13.90%	89.60%	8	87.50%	1.036	93.05%	31	96.77%	0
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	1.880	1.694	89.58%	100.00%	417	22.15%	77.70%	19	100.00%	1.487	92.47%	60	98.33%	0
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	70.461	61.770	87.66%	99.87%	10.097	14.33%	99.95%	504	94.25%	53.459	99.81%	3.051	98.46%	1.426
HIROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	2.540	2.339	92.01%	99.96%	203	7.99%	99.01%	1	0.00%	3.629	97.96%	121	86.78%	2
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	85.378	63.448	74.33%	100.00%	22.647	26.30%	100.00%	38	100.00%	62.426	99.97%	2.434	96.47%	801
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	26.939	23.344	86.64%	99.20%	5.050	18.75%	79.21%	127	96.06%	22.368	92.38%	1.679	94.22%	36
OTROS	4.014	3.341	83.23%	95.45%	517	12.88%	82.79%	82	23.17%	2.987	93.14%	90	18.89%	22
TOTAL	192.421	157.008	81.60%	99.73%	39.104	20.32%	96.79%	779	87.29%	147.392	98.45%	7.466	95.70%	2.287

AGENTE COMERCIALIZADOR														
AGENTE DISTRIBUIDOR	Enviadas	Aceptadas	% Aceptadas	Aceptadas Plazo	Rechazadas	% Rechazadas	Rechaz.Plazo	Pdte.Respuesta	Pdte.Resp.Plazo	Activadas	Activadas Plazo	Pdte.Activacion	Pdte.Activ.Plazo	Anuladas
AUDAX ENERGÍA, S.L.	146	88	60.34%	100.00%	69	47.26%	98.55%	0	0.00%	71	98.59%	5	80.00%	2
E.ON ENERGÍA, S.L.	1.937	1.739	89.82%	99.94%	358	18.54%	83.52%	9	100.00%	1.618	92.27%	59	98.31%	0
ENDESA ENERGÍA, S.A.	56.134	48.993	87.28%	99.83%	8.103	14.43%	99.16%	403	96.28%	42.919	99.72%	2.436	95.94%	1.121
FACTOR ENERGÍA, S.A.	9	1	11.11%	100.00%	9	100.00%	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0
FENIE ENERGÍA, S.A.	3.878	3.404	87.78%	99.88%	550	14.18%	96.73%	25	92.00%	3.161	98.42%	199	99.50%	11
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	17.633	15.696	88.46%	99.41%	2.822	15.95%	78.28%	84	77.38%	15.102	92.25%	1.090	94.13%	13
HIROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.	2.830	2.184	77.14%	99.86%	716	25.12%	94.97%	14	92.86%	2.907	97.49%	126	93.65%	3
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	76.572	56.855	74.13%	99.95%	20.381	26.61%	99.47%	47	87.23%	55.666	99.70%	2.240	96.03%	772
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	187	139	74.33%	100.00%	48	25.67%	100.00%	1	100.00%	137	100.00%	5	100.00%	3
COR - E.ON C.U.R., S.L.	278	262	94.28%	100.00%	39	13.85%	76.92%	3	100.00%	241	94.19%	8	100.00%	0
COR - EDP C.U.R., S.A.	1.250	1.169	93.52%	100.00%	89	7.12%	95.51%	0	0.00%	1.604	98.38%	50	80.00%	1
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	13.226	11.796	89.20%	99.64%	1.816	13.73%	99.72%	82	87.80%	10.003	99.80%	604	97.85%	282
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	6.101	5.170	84.74%	98.67%	1.254	20.55%	78.31%	43	95.35%	4.906	93.64%	351	97.15%	4
COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	7.231	5.523	76.37%	99.95%	1.754	24.12%	99.43%	4	75.00%	5.510	99.82%	198	98.48%	50
OTROS	5.009	3.989	79.64%	97.52%	1.096	21.86%	95.07%	64	32.81%	3.547	94.39%	95	76.84%	25
TOTAL	192.421	157.008	81.60%	99.73%	39.104	20.32%	96.79%	779	87.29%	147.392	98.45%	7.466	95.70%	2.287

MERCADO DE GAS														
AGENTE DISTRIBUIDOR	Recibidas	Aceptadas	% Aceptadas	Aceptadas Plazo	Rechazadas	% Rechazadas	Rechaz.Plazo	Pdte.Respuesta	Pdte.Resp.Plazo	Activadas	Activadas Plazo	Pdte.Activacion	Pdte.Activ.Plazo	Anuladas
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	42.071	40.422	96.08%	100.00%	1.649	3.92%	100.00%	0	0.00%	38.429	100.00%	4.576	100.00%	143
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	6.118	5.173	84.55%	100.00%	945	15.45%	100.00%	0	0.00%	4.913	100.00%	647	100.00%	0
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	4.925	4.656	94.40%	99.98%	276	5.60%	99.28%	8	100.00%	4.346	100.00%	831	100.00%	8
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	1.866	1.817	97.38%	100.00%	231	12.38%	100.00%	0	0.00%	1.471	100.00%	429	100.00%	17
OTROS	4.023	3.798	94.43%	99.89%	789	19.61%	99.24%	4	100.00%	3.117	100.00%	723	100.00%	23
TOTAL	59.003	55.866	94.69%	99.99%	3.890	6.59%	99.79%	12	100.00%	52.276	100.00%	7.206	100.00%	191

AGENTE COMERCIALIZADOR														
AGENTE DISTRIBUIDOR	Enviadas	Aceptadas	% Aceptadas	Aceptadas Plazo	Rechazadas	% Rechazadas	Rechaz.Plazo	Pdte.Respuesta	Pdte.Resp.Plazo	Activadas	Activadas Plazo	Pdte.Activacion	Pdte.Activ.Plazo	Anuladas
E.ON ENERGÍA, S.L.	3	1	33.33%	100.00%	2	66.67%	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	0	0.00%	0
ENDESA ENERGÍA, S.A.	6.889	6.309	91.58%	99.98%	1.181	17.14%	99.92%	2	100.00%	5.314	100.00%	1.166	100.00%	58
GAS NATURAL SERVICIOS	36.215	35.536	98.13%	100.00%	690	1.90%	100.00%	1	100.00%	34.390	100.00%	4.036	100.00%	100
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	6.241	4.977	79.75%	100.00%	1.319	21.13%	100.00%	2	100.00%	4.310	100.00%	541	100.00%	12
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	4.780	4.544	95.06%	99.98%	253	5.29%	98.81%	7	100.00%	4.226	100.00%	854	100.00%	12
C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	406	389	95.81%	100.00%	18	4.43%	94.44%	0	0.00%	355	100.00%	45	100.00%	0
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	551	511	92.74%	99.41%	106	19.24%	97.17%	0	0.00%	426	100.00%	116	100.00%	6
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	2.372	2.329	98.19%	100.00%	43	1.81%	100.00%	0	0.00%	2.109	100.00%	248	100.00%	3
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	93	78	83.87%	100.00%	15	16.13%	100.00%	0	0.00%	64	100.00%	12	100.00%	0
C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	12	11	91.67%	100.00%	1	8.33%	100.00%	0	0.00%	9	100.00%	1	100.00%	0
OTROS	1.441	1.181	81.96%	100.00%	262	18.16%	100.00%	0	0.00%	1.072	100.00%	187	100.00%	0
TOTAL	59.003	55.866	94.69%	99.99%	3.890	6.59%	99.79%	12	100.00%	52.276	100.00%	7.206	100.00%	191

Recibidas: Número de solicitudes de altas (nuevos suministros) recibidas por una distribuidora a lo largo del periodo.

Enviadas: Número de solicitudes de altas (nuevos suministros) enviadas por una comercializadora a lo largo del periodo.

Aceptadas: Número de solicitudes de altas (nuevos suministros) que han sido aceptadas por una distribuidora a lo largo del periodo.

Rechazadas: Número de solicitudes de altas (nuevos suministros) que han sido 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 altas (nuevos suministros) 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 altas (nuevos suministros) 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 altas (nuevos suministros) 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 altas (nuevos suministros) que han sido anuladas por una comercializadora a lo largo del periodo.

Referencias en plazo: Porcentaje de solicitudes de altas (nuevos suministros) 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: Es importante indicar que las solicitudes de altas (nuevos suministros) pueden haber comenzado a tramitarse en meses anteriores al mes en curso.

Por lo tanto es normal que la suma de solicitudes aceptadas+rechazadas+pdte respuesta no coincida con el número de solicitudes recibidas/enviadas.

