



**INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS  
CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR –  
CUARTO TRIMESTRE 2015**

**29 de marzo de 2016**

Expte. IS/DE/014/15

## Índice

RESUMEN EJECUTIVO .....	3
1. INTRODUCCIÓN .....	12
1.1 Referencias europeas.....	12
1.2 Fundamentos de derecho .....	14
1.3 Procedimiento de cambio de comercializador. Diferencias entre los sectores de electricidad y gas natural .....	15
2. EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR ( <i>SWITCHING</i> ).....	17
3. TIEMPO MEDIO DE ACTIVACIÓN .....	19
4. EVOLUCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR .....	22
5. ANÁLISIS DETALLADO DE LOS PROCESOS DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR EN EL CUARTO TRIMESTRE DE 2015.....	23
5.1 Proceso cambio de comercializador en el cuarto trimestre de 2015.....	23
5.1.1 Información recibida por la CNMC .....	23
5.1.2 Solicitudes de cambio de comercializador enviadas/recibidas .....	25
5.1.3 Solicitudes de cambio de comercializador aceptadas/rechazadas .....	26
5.1.4 Solicitudes de cambio de comercializador activadas.....	29
5.2 Desglose por plazos .....	29
5.2.1 Plazos de las solicitudes de cambio aceptadas.....	29
5.2.2 Plazos de las solicitudes de cambio rechazadas.....	31
5.2.3 Plazos de solicitudes de cambio pendientes de respuesta .....	33
5.2.4 Plazos de solicitudes de cambio activadas.....	35
5.2.5 Plazos de solicitudes de cambio pendientes de activar.....	36
5.3 Solicitudes anuladas y reposiciones.....	38
5.4 Desglose por motivos de rechazo .....	40
5.4.1 Motivos de rechazo en el sector eléctrico .....	40
5.4.2 Motivos de rechazo en el sector gasista .....	42
5.5 Desglose por movilidad.....	43
5.5.1 Movilidad por segmentación de mercado .....	44
5.5.2 Movilidad por segmentación de mercado .....	46
5.5.3 Movilidad por tipo de mercado .....	48
5.5.4 Movilidad entre grupos comerciales: resumen solicitudes.....	50
5.5.5 Movilidad entre grupos comerciales: Saldos comerciales de los principales comercializadores .....	52
5.5.6 Balance de Altas y Bajas y saldo comercial de los principales comercializadores .....	53
5.6 Resumen altas (nuevos suministros).....	56
5.7 Mapa de puntos de suministro y tasa de <i>switching</i> por CC.AA.....	58
5.8 Evolución histórica del número de CUPS.....	61
5.9 Tasa de cambio de comercializador ( <i>switching</i> ) según área de grupos distribuidores.....	63
5.10 Variaciones relevantes en número de clientes por comercializadores de electricidad y de gas natural .....	66
6. COMPOSICIÓN PRINCIPALES GRUPOS EMPRESARIALES .....	68
7. HECHOS RELEVANTES CUARTO TRIMESTRE 2015.....	69
GLOSARIO.....	71
ANEXO .....	73

**RESUMEN EJECUTIVO**  
**INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE**  
**COMERCIALIZADOR – CUARTO TRIMESTRE 2015**

El presente informe de supervisión de los procesos de cambio de comercializador de electricidad y de gas natural en el cuarto trimestre de 2015 se elabora en cumplimiento de las funciones transferidas a la CNMC por la disposición transitoria tercera de la Ley 24/2013 del Sector Eléctrico, que se desarrollan en el Real Decreto 1011/2009.

En el Anexo se adjuntan los cuadros de datos agregados que constituyen la base del análisis de supervisión de este informe, elaborados a partir de la información remitida por 644 comercializadores y distribuidores de electricidad y de gas natural en el periodo de supervisión (7 más que en el informe trimestral anterior).

Conforme al plan de las mejoras que se desarrolla en estos informes, se ha realizado un análisis en profundidad de los rechazos a las solicitudes de cambio de comercializador por parte de los distribuidores, especialmente en aquellos que vienen mostrando más desviaciones con respecto a las tasas medias de su sector, analizando sus causas y la eficiencia de los cambios (plazos de activación, motivos de rechazo utilizados, etc.), y todo ello, considerando un periodo de análisis superior al trimestre.

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

De igual modo, se recuerda que existen diferencias de carácter regulatorio en la tramitación de solicitudes de cambio de comercializador, entre otras, los distribuidores disponen de plazos distintos en electricidad y en gas.

Cabe señalar que, de acuerdo con lo dispuesto en la disposición adicional tercera del Real Decreto 1074/2015, de 27 de noviembre, por el que se modifican distintas disposiciones en el sector eléctrico, la CNMC deberá aprobar por

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

resolución los formatos de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores en los sectores eléctrico y gasista. Una vez la CNMC apruebe dicha resolución, los distribuidores y comercializadores dejarán de actuar en el ámbito de la autorregulación, lo que sin duda mejorará en el futuro la eficiencia de todos estos procesos.

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

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

- a. Las solicitudes de cambio de comercializador activadas en el periodo de supervisión han sido 1.037.995, desglosadas en 804.130 activaciones en el sector eléctrico y 233.865 en el gasista. La tasa global de cambio de comercializador en el cuarto trimestre de 2015 ha sido 2,8% en el sector eléctrico, mostrando un aumento de dos décimas con respecto a la del tercer trimestre de 2015, y 3,1% en el sector gasista, seis décimas más que el trimestre anterior. Lo anterior supone unas tasas de *switching* interanuales del 11,2% y del 11,3%, en electricidad y gas, también respectivamente<sup>2</sup>.
- b. Desglose geográfico por CC.AA. y Ciudades Autónomas de las tasas de *switching* en el cuarto trimestre de 2015: en el sector eléctrico se observan las tasas más elevadas en Cantabria (3,5%) y País Vasco (3,2%). Por el contrario, las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla (0,4%), Galicia (2,1%), y las Islas Canarias (2,3%) muestran las tasas de *switching* más bajas a nivel nacional. En el sector gasista cabe destacar el País Vasco (4,0%) y Castilla y León (3,6%). Mientras que en Cataluña (2,7%) se da la tasa de *switching* más baja a nivel nacional.
- c. A continuación se muestran las tasas de *switching* por segmento de mercado en los sectores eléctrico y gasista.

---

<sup>2</sup> Se debe recordar que la tasa de *switching* es un indicador del nivel de competencia en el mercado minorista que debe valorarse en conjunto con otros indicadores relacionados con la estructura y el grado de satisfacción de los consumidores.

**Tasa de *switching* por segmento de mercado. 4º trimestre 2015  
- Sector Eléctrico**

	<b>Tasa de Switching</b>	<b>Puntos de Suministro</b>
<b>Doméstico</b>	2,7%	28.071.805
<b>Pyme</b>	6,9%	736.617
<b>Industrial</b>	4,9%	110.516
	<b>2,8%</b>	<b>28.918.938</b>

**Tasa de *switching* por segmento de mercado. 4º Trimestre 2015  
- Sector Gasista**

	<b>Tasa de Switching</b>	<b>Puntos de Suministro</b>
<b>Doméstico</b>	3,1%	7.534.185
<b>Pyme</b>	5,2%	45.365
<b>Industrial</b>	2,0%	4.028
	<b>3,1%</b>	<b>7.583.578</b>

## 2. Tiempos medios de cambio de comercializador

- a. Los tiempos medios de cambio de comercializador en electricidad y en gas natural en el cuarto trimestre son 13,1 y 14,7 días, respectivamente, contados desde la obtención del consentimiento del consumidor por parte del comercializador, hasta la recepción del mensaje del distribuidor con la activación del cambio. Las Directivas y Leyes sectoriales establecen un plazo máximo de 21 días para que el distribuidor ejecute el cambio.

En los cuadros 10.2.1 y 10.2.2 del Anexo figuran dos rankings de comercializadores con los tiempos medios de cambio por sector. Se muestra por columnas el tiempo medio de las activaciones de cambio que informa el comercializador por canales y plazos.

Entre los principales comercializadores de electricidad<sup>3</sup> con tiempos medios iguales o inferiores a 3 días se encuentran los comercializadores Pepeenergy y los del grupo Iberdrola. Con tiempos medios de 30 días o más: Enerxia Galega Mais e Integración Europea de Energía.

En el sector del gas natural figuran tres comercializadoras con tiempos medios inferiores a 7 días: Iberdrola CUR, Endesa Energía XXI y Audax Energía<sup>4</sup>. Y se registra otra comercializadora con tiempos medios superiores a 30 días: Unión Fenosa Gas Comercializadora.

<sup>3</sup> Dada la extensión de los datos en el sector eléctrico se reflejan aquellos comercializadores que activaron más de 500 cambios en el trimestre objeto de estudio. Cabe señalar que con números bajos de activaciones es más fácil que se produzcan resultados extremos de tiempos muy altos o muy bajos.

<sup>4</sup> De la misma forma, se analizan los comercializadores con mayor número de cambios en el trimestre (por encima de 400).

- b. Los tiempos medios de cambio difieren en función del canal de contratación, distinguiéndose entre venta domiciliaria (fuera de las instalaciones del comercializador) y otros canales de contratación (teléfono, web, tienda, etc.). Y dentro de ellos, se muestran las opciones del consumidor para el cambio a fecha fija, a ciclo de lectura, o en otros plazos.

#### Tiempos medios de cambio 4º trimestre 2015 por tipo de canal y contratación - Sector eléctrico

	MERCADO ELÉCTRICO						MEDIA TOTAL (días)
	Canal de contratación por venta domiciliaria			Otros canales de contratación (Tlf., web, tienda, etc.)			
	A fecha fija	A ciclo de lectura	Otros plazos	A fecha fija	A ciclo de lectura	Otros plazos	
% Activaciones respecto al total	20,7%	2,2%	28,1%	18,7%	1,3%	28,9%	100,0%
Tiempos medios de cambio por	5,1 días	25,2 días	24,1 días	2,9 días	25,5 días	13,2 días	13,1 días

#### Tiempos medios de cambio 4º trimestre 2015 por tipo de canal y contratación - Sector gasista

	MERCADO GASISTA						MEDIA TOTAL (días)
	Canal de contratación por venta domiciliaria			Otros canales de contratación (Tlf., web, tienda, etc.)			
	A fecha fija	A ciclo de lectura	Otros plazos	A fecha fija	A ciclo de lectura	Otros plazos	
% Activaciones respecto al total	22,1%	0,6%	39,3%	7,5%	0,1%	30,4%	100,0%
Tiempos medios de cambio por	7,3 días	32,8 días	22,6 días	7,3 días	15 días	11,1 días	14,7 días

### 3. Evaluación del proceso de cambio de comercializador

- a. En este periodo se han producido 1.187.471 solicitudes de cambio de comercializador (913.067 en el sector eléctrico y 274.404 en el sector del gas natural), frente a 1.019.099 del tercer trimestre de 2015; se constata un aumento en el número total de solicitudes de un 12,1% en el sector eléctrico, y un notable aumento del 34% en el sector gasista. Los comercializadores con más volumen de operaciones en este sector han sido Endesa Energía con 271.102, Iberdrola Clientes con 267.324 y Gas Natural Servicios con 136.714 solicitudes enviadas a los distribuidores, respectivamente. En el sector gasista es especialmente llamativo el notable incremento de solicitudes realizadas por Endesa Energía e Iberdrola Clientes, que pasan a ser los comercializadores gasistas con más volumen de operaciones con 83.340 (56.155 el anterior trimestre), y 74.340 (54.517 el anterior trimestre) solicitudes respectivamente, superando a Gas Natural Servicios que realizó 68.841 (61.193 el anterior trimestre).
- b. Las solicitudes formuladas por los comercializadores pueden no estar bien realizadas o no contener la información del punto de suministro necesaria para su gestión (valores del CIF/NIF, etc.), por lo que no todas las

solicitudes son aceptadas por los distribuidores para iniciar el proceso de cambio. Así, el número de solicitudes aceptadas en el cuarto trimestre (aunque algunas de ellas hayan sido formuladas en el anterior) fue de 850.543 en el sector eléctrico y 239.510 en el sector gasista. Esto representa unas tasas de aceptación del 91,6% en el sector eléctrico, medio punto más que en el trimestre anterior, y 86,2% en el sector gasista, casi siete puntos menos que en el tercer trimestre de 2015.

- c. Simétricamente, se observan en este periodo unas tasas de rechazo del 8,4% en el sector eléctrico, medio punto menos que en el tercer trimestre de 2015 (8,9%), y del 13,8% en el sector gasista, más de cinco puntos superior respecto a la del trimestre anterior (7,1%), aunque más próxima a las observadas en el trimestre precedente (9,2%) y en el año 2014 (11,3%).

En el sector eléctrico destacan las tasas de rechazo de la agrupación de “Otros<sup>5</sup>” distribuidores, con un 20,1%, que supone una reducción significativa respecto al tercer trimestre (28%); también destacan las tasas de rechazo de Hidrocantábrico Distribución Eléctrica S.A. (11,1%), que continúa la mejoría ya mostrada en el trimestre anterior reduciendo en casi dos puntos más la tasa de rechazo (13%), y de Unión Fenosa Distribución S.A. (8,9%), que también mejora en casi dos puntos y medio (11,3%); por su parte, Endesa Distribución S.L. la incrementa hasta alcanzar el 9,7%, tras un aumento paulatino a lo largo del año.

La información de los rechazos registrados por el comercializador de referencia Gas Natural S.U.R. es deficiente. Existe una gran disparidad entre el porcentaje de rechazos que informa este comercializador con respecto a los correspondientes informados por los distribuidores.

En el sector de gas natural, destacan las tasas de rechazo de la agrupación de “Otros” distribuidores, con un 19,0%. Asimismo, destacan los fuertes incrementos en las tasas de rechazo de los distribuidores del grupo Gas Natural Fenosa (14,3%), que empeora en casi ocho puntos la registrada en el trimestre anterior (6,6%); de Madrileña Red de Gas (14,1%) con un incremento de nueve puntos respecto al trimestre anterior (5,1%); y de las distribuidoras del grupo Redexis que pasa de unas tasas de rechazo en torno al 1% en el tercer trimestre, a tasas superiores al 14% en el cuarto trimestre. Según señala Gas Natural Fenosa este incremento es motivado por la implantación de una serie de mejoras en sus sistemas y abarcará asimismo al siguiente trimestre, pero consideran que será puntual.

- d. Se analiza el estado de solicitudes de cambio de comercializador en función de si el comercializador entrante pertenece o no al mismo grupo

---

<sup>5</sup> La partida de «Otros» distribuidores agrupa a los que han recibido menos de 1.000 solicitudes de cambio de comercializador en el periodo, tanto para el sector eléctrico como para el sector del gas natural.

empresarial que el distribuidor, desde la perspectiva de los datos de los distribuidores. En el sector eléctrico (tasa de rechazo del 8,4%), se observa que si el comercializador entrante pertenece al grupo del distribuidor, la tasa de rechazo es del 8,0%, sube al 8,7% si el comercializador entrante pertenece otro de los grupos verticalmente integrados, y alcanza el 9,3% para los comercializadores independientes (ver gráfico 23). En el sector gasista (tasa de rechazo del 13,8%), la tasa de rechazo se eleva al 14,4% para las solicitudes originadas en los comercializadores del mismo grupo, y al 34,5% para los comercializadores independientes, mientras que se reduce a un 12,8% para cambios entre grupos (ver gráfico 24).

- e. Las solicitudes activadas recogen los cambios de comercializador efectuados en el cuarto trimestre de 2015, en el que se han contabilizado un total de 1.037.995 solicitudes (804.130 en el sector eléctrico y 233.865 en el sector del gas natural). En ambos sectores las solicitudes de cambio de comercializador son mayoritariamente aceptadas o rechazadas dentro de los plazos establecidos.
- f. Las solicitudes pendientes de activación fuera de plazo en el cuarto trimestre son el 3,8% de las solicitudes pendientes de activar en el sector eléctrico (lo que supone el 0,3% de las solicitudes totales), y el 10% en el sector gasista (un 1,1% del total de solicitudes). Se observa que el grueso de estas solicitudes se sigue concentrando respectivamente en el distribuidor eléctrico Unión Fenosa Distribución S.A. (con 1.207 solicitudes, lo que supone el 1,3% de las solicitudes totales que recibe), y en la agrupación de distribuidores del grupo Gas Natural Fenosa (2.313 solicitudes, que representa también el 1,3% de las solicitudes totales).

#### 4. Movimientos de consumidores entre comercializadores

##### a. Por tipo de mercado:

En el sector eléctrico, el mayor volumen de cambios de comercializador en el trimestre de da en los comercializadores de mercado libre, con el 57% de los realizados, seguido de los cambios desde un comercializador de referencia a uno en el mercado libre.

**Proceso de cambio por tipo de movimiento en el mercado. 4º trimestre 2015**  
**- Sector eléctrico**

MERCADO ELÉCTRICO	Solicitudes	Aceptadas	Rechazos	% Rechazos	Activaciones
Mercado Regulado → Mercado Regulado	1.430	1.075	355	24,8%	972
Mercado Regulado → Mercado Libre	331.463	312.825	31.587	9,2%	292.668
Mercado Libre → Mercado Regulado	58.974	54.165	4.916	8,3%	52.531
Mercado Libre → Mercado Libre	521.200	482.478	40.996	7,8%	457.959
	<b>913.067</b>	<b>850.543</b>	<b>77.854</b>	<b>8,4%</b>	<b>804.130</b>

En el sector del gas natural, prevalecen los movimientos de cambio entre comercializadores del mercado libre con un 86% de las activaciones.

**Proceso de cambio por tipo de movimiento en el mercado. 4º trimestre 2015  
- Sector gasista**

<b>MERCADO DE GAS</b>	<b>Solicitudes</b>	<b>Aceptadas</b>	<b>Rechazos</b>	<b>% Rechazos</b>	<b>Activaciones</b>
Mercado Regulado → Mercado Regulado	154	126	26	17,1%	130
Mercado Regulado → Mercado Libre	35.761	31.120	4.439	12,5%	30.937
Mercado Libre → Mercado Regulado	1.957	1.770	229	11,5%	1.757
Mercado Libre → Mercado Libre	236.532	206.494	33.515	14,0%	201.041
	<b>274.404</b>	<b>239.510</b>	<b>38.209</b>	<b>13,8%</b>	<b>233.865</b>

**b. Saldo comercial de los principales comercializadores:**

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

**[INICIO CONFIDENCIAL]**

**[FIN CONFIDENCIAL]**

**c. Balance total de los principales comercializadores:**

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

En el sector eléctrico, ha habido un incremento neto de 18.082 puntos de suministro. Si se superponen las cifras de altas/bajas a los saldos comerciales anteriores, destaca el balance positivo en puntos de suministro de los comercializadores agregados en "Otros", con +24.591, y del grupo EDP (Hidrocantábrico/Naturgas), con +14.186; así como el balance negativo de los grupos Endesa e Iberdrola, con -21.717 y -7.065 puntos de suministro, respectivamente.

El sector gasista, vuelve a mostrar de nuevo un balance positivo de altas bajas, de +33.807, tras la caída de puntos de suministro del trimestre anterior (-8.877 puntos de suministro). Si se superponen las cifras de altas/bajas a los saldos comerciales anteriores, destaca el balance positivo en puntos de suministro de los grupos Iberdrola y Endesa<sup>6</sup> con +28.335 y +21.982; así como el balance negativo del grupo Gas Natural Fenosa, con -26.018 puntos de suministro.

**d. Variaciones relevantes en número de clientes por comercializadores de electricidad y de gas natural**

En este epígrafe del Informe se recogen los comercializadores para los que resultan variaciones mensuales relevantes en el volumen de consumidores, con el objetivo de detectar movimientos masivos de cambio, información muy relevante dentro del ámbito de la supervisión del mercado minorista. En este sentido, destacan por su importancia en el periodo de supervisión, los movimientos de los siguientes comercializadores:

En el sector eléctrico, incrementos de Pepeenergy, Aduriz Energía, Aldro Energía y Soluciones, Acciona Green Energy Developments y A-Dos Energía; y decrementos de Eléctrica de Guixes, Electra Aduriz, Olten-Llum, y Euroenergía de Levante.

Por su parte, en el sector gasista, destacan los incrementos de Audax Energía y Fenie Energía.

Adicionalmente, destacan los movimientos derivados de la venta de puntos de suministro de gas y de electricidad del grupo GALP al grupo Endesa.

---

<sup>6</sup> Adicionalmente, la comercializadora de último recurso Endesa Energía XXI, S.L.U. adquirió durante el cuarto trimestre de 2015, 226.854 puntos de suministro gasista a las comercializadoras de último recurso del grupo GALP.

## **INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR – CUARTO TRIMESTRE AÑO 2015**

**Expediente nº: IS/DE/014/15**

### **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA**

#### **Presidenta**

D<sup>a</sup>. María Fernández Pérez

#### **Consejeros**

D. Eduardo García Matilla

D<sup>a</sup>. Clotilde de la Higuera González

D. Diego Rodríguez Rodríguez

D<sup>a</sup>. Idoia Zenarrutzabeitia Beldarraín

#### **Secretario de la Sala**

D. Miguel Sánchez Blanco, Vicesecretario del Consejo

En Madrid, a 29 de marzo de 2016

La Sala de Supervisión Regulatoria, en su reunión de 29 de marzo de 2016, ha aprobado el presente informe de supervisión de los cambios de comercializador producidos en el cuarto trimestre del año 2015 en los sectores de energía eléctrica y del gas natural, de conformidad con lo dispuesto en la Disposición transitoria tercera de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico<sup>7</sup> 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<sup>8</sup>.

---

<sup>7</sup> "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".

<sup>8</sup> "A partir de 1 de enero de 2009, la Oficina de Cambio de Suministrador remitirá al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y a la Comisión Nacional de Energía, información provisional con carácter mensual y definitiva con carácter trimestral sobre los cambios de suministrador que se han realizado en el periodo, en el que incluirá el detalle de las solicitudes de cambio que se han enviado, las que han sido aceptadas, las rechazadas, las pendientes de respuesta, las pendientes de activación, las solicitudes anuladas, las activadas y los impagos producidos".

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Referencias europeas

Antes de entrar en el análisis del contenido de este Informe, se deben tener presentes las recomendaciones de la Comisión Europea (CE) respecto a los procesos de cambio de comercializador, por las repercusiones que las mismas puedan tener tanto en el desarrollo de las próximas actuaciones de la CNMC en este campo<sup>9</sup>, como en la propia gestión de la supervisión de dichos procesos.

En concreto, en el documento *“Nuevos Mercados Minoristas de Energía - Entrega de un Nuevo Acuerdo para los Consumidores de Energía en Europa 2015”*<sup>10</sup>, al detallar las actuaciones que deben realizar los países de la Unión para poner al consumidor en el centro del mercado minorista de energía, la CE efectúa las siguientes recomendaciones:

*“a) Cambio de suministradores (comercializadores) – beneficio de la competencia y aumento de la comparabilidad: Incluso donde los consumidores pueden y ejercen su derecho a cambiar, el proceso de cambio sigue siendo a menudo innecesariamente complicado y burocrático, alargándose varias semanas. Esto tiene que cambiar, haciendo que el cambio de suministrador sea técnicamente fácil, rápido y fiable -un asunto que debería consistir en introducir simplemente unos dígitos en un formulario web o incluso en escanear un código de barras con un smartphone-. La Comisión a este respecto da la bienvenida a las iniciativas de las autoridades reguladoras nacionales (ARN) para acortar el cambio de comercializador<sup>11</sup>.”*

*b) Ahorrando dinero en los cambios de suministrador (comercializador) a través de la respuesta a la demanda, de la eficiencia energética y de la producción propia: Los cambios de suministrador sólo son una de las formas en que los consumidores pueden beneficiarse de su acción sobre el mercado energético. También pueden reducir sus facturas explotando la flexibilidad y reduciendo el consumo<sup>12</sup>.”*

*“(Conclusiones y próximos pasos):... 2. Haciendo el cambio de suministrador (comercializador) rápido y sencillo, transparente y con ofertas comparables de suministradores competitivos. Proporcionando incentivos a los consumidores*

---

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

<sup>10</sup> *EC Summer Package 2015, Documento Draft\_ EC Retail*: *«New Retail Energy Markets - Delivering a New Deal for Energy Consumers in Europe»*.

<sup>11</sup> *EC Summer Package 2015, Documento Draft\_ EC Retail*, apartado *«2.2 Acting on information: the options for consumers: a) Switching suppliers – benefiting from increased comparability and competition.»*

<sup>12</sup> *EC Summer Package 2015, Documento Draft\_ EC Retail*, apartado *«2.2 Acting on information: the options for consumers: b) Saving money through demand response, energy efficiency and own production Switching suppliers.»*

*(tales como facturas más bajas) para convertirse en jugadores activos en la energía, por ejemplo ajustando y reduciendo su consumo ya que los precios evolucionan, o ayudando a equilibrar la variabilidad de energía renovable junto con la respuesta a la demanda, o produciendo energía propia<sup>13</sup>.”*

En el mismo sentido y por las repercusiones que igualmente puedan tener en el desarrollo de las próximas actuaciones de la CNMC, cabe observar lo indicado en el documento publicado el 16 de octubre de 2015 por el Consejo de Reguladores Europeos de Energía (CEER) denominado “Documento de Posicionamiento sobre el Buen Funcionamiento de los Mercados Minoristas de Energía”<sup>14</sup>, en el que señala:

*“Un proceso de gestión de datos transparente y eficiente es fundamental para garantizar procesos sin problemas (como movimientos, cambio de comercializador, facturación, contratación de suministradores y otros proveedores de servicios). Además, que los suministradores tengan que entrar en muchos contratos/interacciones con muchos DSOs para vender la electricidad o el gas en un país también puede ser una barrera de entrada. La existencia de contratos estandarizados podría ayudar a abordar esta problemática. Otra opción es crear un centro de datos (a nivel nacional o regional).”*

También se señala en dicho documento lo siguiente:

*“La Agenda Digital de la Comisión Europea propone explotar mejor el potencial de la información y la comunicación (TIC) para fomentar la innovación, el crecimiento económico y el progreso. En este sentido, la disponibilidad de diferentes canales TIC fáciles de usar a través de los cuales los consumidores puedan interactuar con los agentes de mercado en la ejecución de los procesos principales que constituyen su experiencia del mercado (es decir, para suscribir una oferta, comparar distintas ofertas, cambiar de comercializador, quejarse, etc.) es también un signo positivo de la innovación en los mercados de energía.”*

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

*“El objetivo del empoderamiento del consumidor es que los consumidores puedan participar efectivamente en el mercado. Las herramientas para facilitar*

---

<sup>13</sup> EC Summer Package 2015, Documento Draft\_ EC Retail, apartado: «6. Conclusion and Next Steps: nº2.»

<sup>14</sup> CEER (Council of European Energy Regulators): «Position Paper on Well-Functioning Retail Energy Markets» Ref: C15-SC-36-03, 14 October 2015.

*esta participación deben estar a su alcance y deben ser fácilmente accesibles a los clientes.*

*Métricas:*

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

*... Este tipo de iniciativas también puede contribuir a ofrecer el cambio de comercializador en 24 horas en un futuro próximo, propuesta por los reguladores en el documento «Puente hacia 2025». Podría decirse que la disponibilidad de un proceso más fácil y más rápido para el cambio de comercializador puede también estimular más la participación de los consumidores. A nivel nacional, podría darse una falta de implementación por algunos DSOs del proceso de cambio de comercializador estandarizado; por esta razón la métrica incluye la "cobertura", es decir, el porcentaje de los consumidores que tienen acceso a este proceso."*

## **1.2 Fundamentos de derecho**

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

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

El detalle y la periodicidad de este Informe responden a los mandatos recogidos en los apartados e), f) y g) <sup>15</sup> de dicho artículo 3 del Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio.

Como consecuencia del desarrollo de estas funciones se elabora el Informe de supervisión de los procesos de cambios de comercializador realizados en el cuarto trimestre del año 2015. En concreto, en su Anexo se incluye una serie de cuadros agregados que se explican en el contenido de este informe, que han sido elaborados con los datos correspondientes a dicho periodo, que han sido remitidos por los comercializadores y distribuidores de electricidad y de gas natural.

### **1.3 Procedimiento de cambio de comercializador. Diferencias entre los sectores de electricidad y gas natural**

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

Se aprecia cómo, una vez que el comercializador cuenta con el consentimiento del consumidor para el cambio y ha suscrito el correspondiente contrato de suministro, el proceso se inicia con el envío de una solicitud de cambio del nuevo comercializador (entrante) al distribuidor, el cual debe evaluar si acepta o rechaza su tramitación bajo unos criterios tasados, e informar en consecuencia al comercializador entrante y también al saliente, en caso de aceptar la solicitud. Tras la aceptación de la solicitud, y realizadas, en su caso, las actuaciones que procedan, el distribuidor debe activar el cambio y comunicarlo tanto al comercializador entrante como al saliente.

#### **Gráfico 1. Esquema general del procedimiento de cambio de comercializador**

---

<sup>15</sup> «e) Solicitar al menos trimestralmente a las empresas distribuidoras y comercializadoras la información relativa a los cambios de suministrador que no obra en las Bases de Datos de Consumidores y Puntos de Suministro de gas y de electricidad y, en particular, sobre lo siguiente:

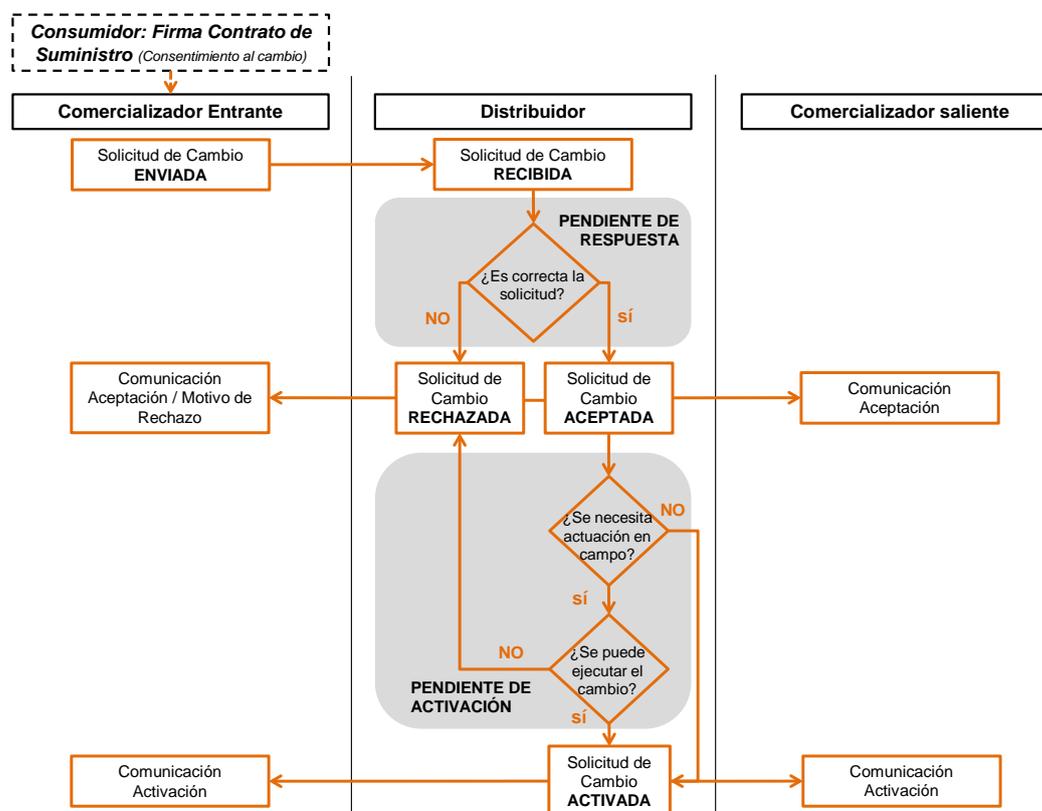
- 1.º Solicitudes de cambio que se han enviado en el período, que han sido aceptadas, rechazadas, pendientes de respuesta, pendientes de activación, anuladas, activadas y los impagos producidos.
- 2.º Duración de la tramitación de las solicitudes de cambio de suministrador.
- 3.º Número de desestimaciones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

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

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

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

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



No obstante, siendo el procedimiento teórico común para ambos sectores, en la práctica existen diferencias en los mecanismos de intercambio de información utilizados: en el sector eléctrico, se emplean mensajes bilaterales entre los agentes implicados (comercializador entrante, distribuidor y comercializador saliente) generados por sistemas independientes desarrollados por cada uno de los agentes sobre la base de los formatos pactados que se encuentran publicados en la web de la CNMC en el sitio “Cambio de Comercializador”<sup>16</sup>, mientras que en el sector de gas natural se utiliza mayoritariamente una plataforma de software común entre los agentes denominada “*Sistema de Comunicación Transporte – Distribución*”, abreviadamente SCTD.

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

<sup>16</sup> En cumplimiento del apartado tercero de la Resolución de 2 de junio de 2015, de la Secretaría de Estado de Energía, por la que se aprueban determinados procedimientos de operación para el tratamiento de los datos procedentes de los equipos de medida tipo 5 a efectos de facturación y de liquidación de la energía (eléctrica). Estos formatos son de obligado cumplimiento para a partir del 1 de enero de 2016.

Adicionalmente, se ha de señalar que durante el periodo de análisis no ha existido una regulación concreta con respecto a los procesos de cambio de comercializador ni al intercambio de información entre los agentes, por lo que los distribuidores y comercializadores han actuado en el ámbito de la autorregulación. Con la implementación de lo dispuesto en la DA 3ª del Real Decreto 1074/2015, de 27 de noviembre, por el que se modifican distintas disposiciones en el sector eléctrico, la CNMC deberá aprobar por resolución los formatos de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores de los sectores eléctrico y gasista, lo que sin duda mejorará en el futuro la eficiencia de todos estos procesos.

## **2. EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR (SWITCHING)**

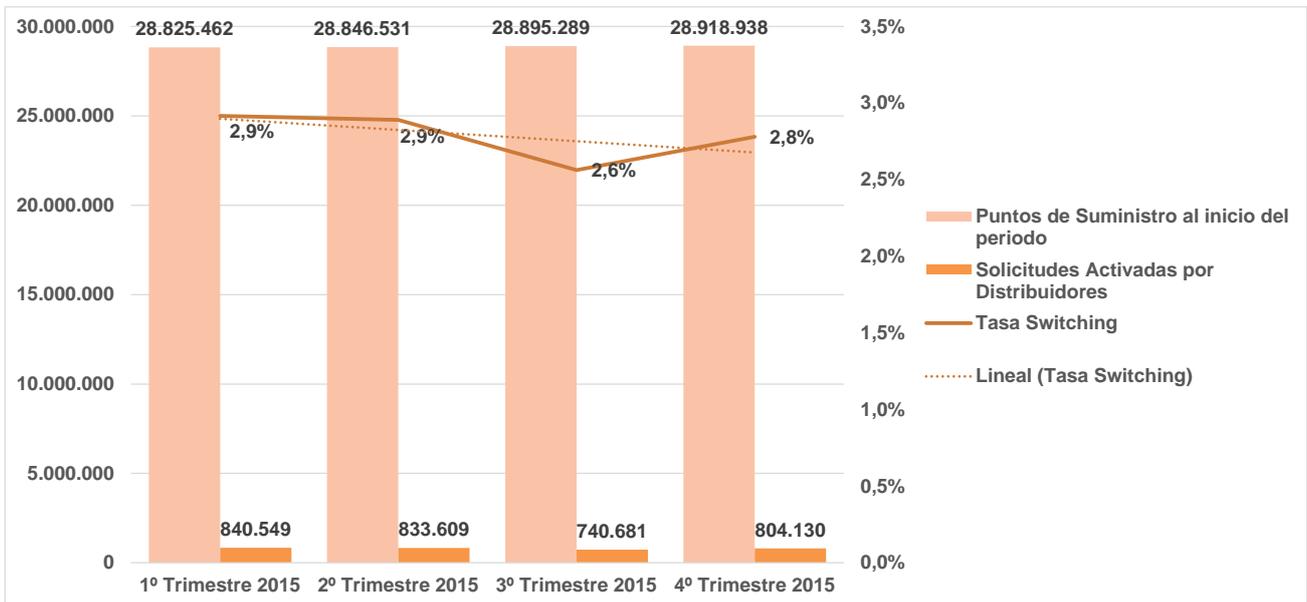
La tasa de cambios de comercializador, o tasa de *switching*, se calcula como el cociente entre el número de cambios activados y el número de puntos de suministro registrados al comienzo del periodo de que se trate<sup>17</sup>. En este informe se detalla el número de cambios de comercializador activados en el cuarto trimestre del año 2015 sobre el total de puntos de suministro existentes al inicio de este periodo, y su evolución en relación con los trimestres anteriores.

En general, las tasas de cambio de comercializador (*switching*) en el cuarto trimestre, según el cuadro 1.1. del Anexo, muestran un incremento en ambos sectores, más pronunciado en el sector gasista, con respecto a la caída registrada en el trimestre anterior. Las tasas de cambio en el cuarto trimestre de 2015 resultan ser del 2,8% y del 3,1% en electricidad y gas natural, respectivamente, lo que supone unas tasas interanuales del 11,2% y del 11,3%, también respectivamente.

### **Gráfico 2. Evolución de la tasa de *switching* 1º a 4º trimestres 2015 - Sector eléctrico**

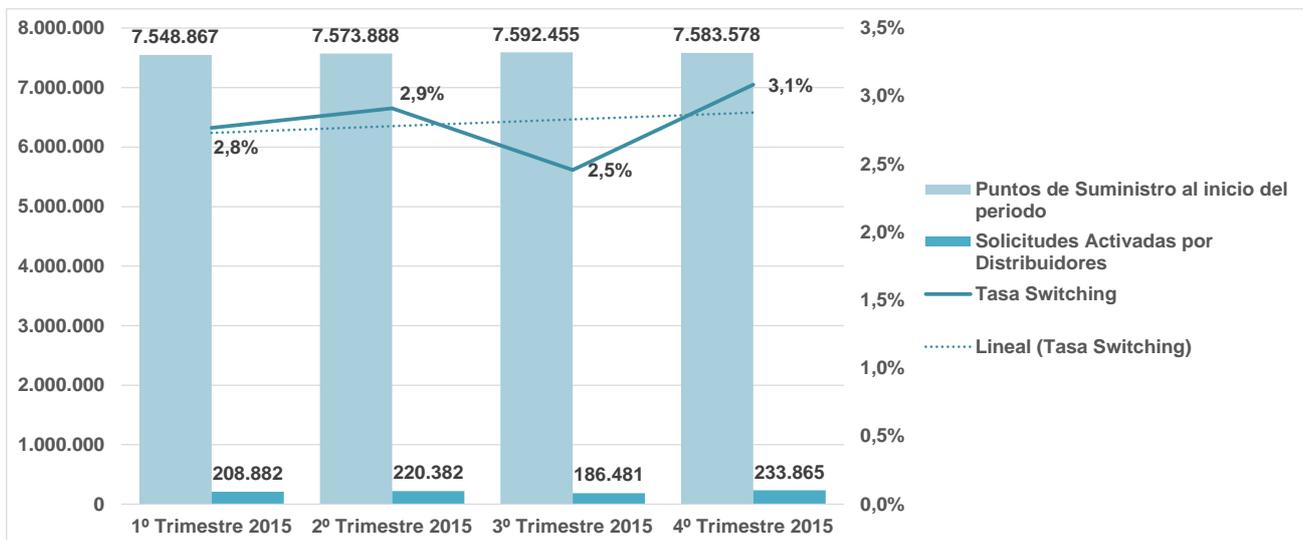
---

<sup>17</sup> Según el criterio del Consejo Europeo de Reguladores de Energía (CEER).



Fuente: Cuadro 1.1 del Anexo y referencias informes CNMC de supervisión de periodos anteriores.

**Gráfico 3. Evolución de la tasa de switching 1º a 4º trimestres 2015 - Sector gas natural**



Fuente: Cuadro 1.1 del Anexo y referencias informes CNMC de supervisión de periodos anteriores.

En el sector eléctrico, la tasa de *switching* del 2,8% resultante es dos décimas superior a la registrada en el trimestre anterior (2,6%), aunque globalmente se observa una ligera reducción a lo largo del año.

En el sector de gas natural, la tasa de *switching* del 3,1% es seis décimas superior a la registrada en el trimestre anterior (2,5%). Se ha de destacar asimismo la disminución de puntos de suministro observada al inicio del cuarto trimestre. Esta reducción se ha producido el submercado doméstico, según

manifiesta el grupo distribuidor afectado, Gas Natural Fenosa, que ha dado de baja los puntos solicitados por los comercializadores. Sin embargo al finalizar el cuarto trimestre vuelve a aumentar el número de puntos de suministro hasta los 7.617.385, una vez Gas Natural Fenosa incrementa notoriamente el número de altas activadas durante este período.

Se debe recordar que la tasa de *switching* es un indicador del nivel de competencia en el mercado minorista que debe valorarse en conjunto con otros indicadores relacionados con la estructura y el grado de satisfacción de los consumidores. No se puede descartar que, en ausencia de cambios estructurales y de variaciones significativas entre precios ofertados para servicios básicos de electricidad y gas natural, la evolución de las tasas de *switching* pueda estar asociada en parte con el elevado grado de descontento de los consumidores que revelan los datos del *Market Consumer Scoreboard*<sup>18</sup>.

### 3. TIEMPO MEDIO DE ACTIVACIÓN

En este apartado, cuyos datos se recogen en los cuadros 10 del Anexo, se muestran los tiempos medios de activación desde la perspectiva del comercializador y para ambos sectores, eléctrico y gasista:

- a. Los tiempos medios de cambio de comercializador en electricidad y en gas natural durante el cuarto trimestre de 2015 resultan ser de 13,1 y 14,7 días, respectivamente, según la información obtenida de los comercializadores. El conteo de estos tiempos se inicia con la obtención del consentimiento del consumidor al nuevo comercializador y finaliza con la recepción del mensaje con la activación del cambio procedente del distribuidor. Al respecto, conviene recordar que las Directivas y las Leyes sectoriales establecen un tiempo máximo de 21 días para que el distribuidor ejecute el cambio.
- b. En los cuadros 10.2 y 10.3 del Anexo se incluyen dos rankings de comercializadores en función de los tiempos medios de cambio que se obtienen en cada sector. Se muestran por columnas el tiempo medio de las activaciones que informa el comercializador por canales y plazos, y el tiempo medio global de cada comercializador. Se ha comprobado la compatibilidad de estos tiempos con los tiempos medios informados por los distribuidores para cada comercializador. Estos rankings se extractan para los comercializadores con mayor número de cambios en los cuadros siguientes.

---

<sup>18</sup> European Union: «Consumer Markets Scoreboard - Making markets work for consumers, 10th edition - June 2014».

**Tabla 1. Tiempos medios de cambio de los principales comercializadores. 4º trimestre 2015 - Sector Eléctrico**

ELECTRICIDAD		Total activaciones		Tiempo Medio de Cambio Total (días) (desde el consentimiento hasta la activación)
Comercializador	Código	Total activadas	% Activ. acumulado	
PEPEENERGY, S.L.	R2-565	3.007	0,4%	1,17
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	R2-329	27.105	3,7%	1,20
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	R2-515	239.925	33,6%	2,13
ALCANZIA ENERGIA S.L	R2-455	985	33,7%	4,70
VIESGO C.O.R., S.L.	R2-290	823	33,8%	6,84
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	R2-292	15.389	35,7%	7,18
EDP C.U.R., S.A.	R2-284	1.090	35,9%	9,03
GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	R2-356	6.037	36,6%	9,55
AGENTE DEL MERCADO ELÉCTRICO, S.A.	R2-242	560	36,7%	11,20
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	R2-291	2.133	36,9%	12,96
WATIUM, S.L.	R2-449	2.987	37,3%	13,18
FACTOR ENERGÍA, S.A.	R2-109	7.751	38,3%	14,21
A-DOS ENERGÍA, S.L.	R2-557	2.071	38,5%	14,81
ACCIONA GREEN ENERGY DEVELOPMENTS, S.L.	R2-255	674	38,6%	15,00
AUDAX ENERGÍA, S.A.	R2-387	8.134	39,6%	15,87
FOX ENERGÍA, S.A.	R2-583	550	39,7%	16,07
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	R2-443	1.422	39,9%	18,14
ENDESA ENERGÍA, S.A.	R2-001	235.090	69,1%	18,51
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	R2-140	1.706	69,3%	19,17
VIESGO ENERGÍA, S.L.	R2-243	28.127	72,8%	19,46
GESTERNOVA, S.A.	R2-269	600	72,9%	19,80
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	R2-142	124.163	88,3%	21,43
EDP ENERGÍA, S.A.U.	R2-004	37.793	93,0%	24,38
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	R2-182	6.371	93,8%	26,45
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	R2-469	1.306	94,0%	38,02
ENERXIA GALEGA MAIS, S.L.	R2-543	666	94,1%	54,00

Nota: Dada la extensión de los datos en el sector eléctrico, en esta tabla se reflejan aquellos comercializadores que activaron más de 500<sup>19</sup> cambios en el trimestre objeto de estudio. En el anexo se adjunta la totalidad del listado.

Entre los principales comercializadores de electricidad con tiempos medios iguales o inferiores a 3 días se encuentran los comercializadores

<sup>19</sup> A su vez se ha de tener en cuenta que con bajos números de activaciones es más fácil que se produzcan resultados extremos de tiempos muy altos o muy bajos.

Pepeenergy y los del grupo Iberdrola. Con tiempos medios de 30 días o más: Enerxia Galega Mais e Integración Europea de Energía.

**Tabla 2. Ranking de comercializadores por tiempos medios de cambio. 4º trimestre 2015 - Sector Gasista**

GAS		Total activaciones		Tiempo Medio de Cambio Total (días)
Comercializador	Código	Total activadas	% Activ. acumulado	
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	0054	408	0,2%	6,20
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	0059	585	0,4%	6,46
AUDAX ENERGÍA, S.A.	0503	2.525	1,5%	6,99
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	0529	63.167	28,5%	7,38
ORUS ENERGÍA, S.L.	0075	520	28,7%	8,39
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	0033	54.881	52,2%	12,92
GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	0052	505	52,4%	13,93
ENDESA ENERGÍA, S.A.	0007	70.217	82,4%	18,62
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	0002	24.368	92,9%	23,45
VIESGO ENERGÍA, S.L.	0044	5.544	95,2%	28,62
UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A.	0010	405	95,4%	55,33

En el sector del gas natural figuran tres comercializadoras con tiempos medios inferiores a 7 días: Iberdrola CUR, Endesa Energía XXI y Audax Energía<sup>20</sup>. Y se registra otra comercializadora con tiempos medios superiores a 30 días: Unión Fenosa Gas Comercializadora.

- c. Los tiempos medios de cambio resultan diferentes en función del canal de contratación utilizado, distinguiéndose entre venta domiciliaria (fuera de las instalaciones del comercializador) y otros canales de contratación (teléfono, web, tienda, etc.). Y dentro de cada se valoran las distintas opciones de plazos para proceder al cambio: a fecha fija, a ciclo de lectura, o en otros plazos.

A continuación se muestran las tablas por sectores, que también se incluyen en el cuadro 10.1 del Anexo, en las que se exponen los datos agregados obtenidos de la información remitida por los comercializadores de energía eléctrica y de gas natural.

<sup>20</sup> De la misma forma, se analizan los comercializadores con mayor número de cambios en el trimestre (por encima de 400).

**Tabla 3. Tiempo medio de activación cambios de comercializador. 4º trimestre 2015 - Sector Eléctrico**

	MERCADO ELÉCTRICO						MEDIA TOTAL (días)
	Canal de contratación por venta domiciliaria			Otros canales de contratación (Tlf., web, tienda, etc.)			
	A fecha fija	A ciclo de lectura	Otros plazos	A fecha fija	A ciclo de lectura	Otros plazos	
<b>% Activaciones respecto al total</b>	20,7%	2,2%	28,1%	18,7%	1,3%	28,9%	<b>100,0%</b>
<b>Tiempos medios de cambio por</b>	5,1 días	25,2 días	24,1 días	2,9 días	25,5 días	13,2 días	<b>13,1 días</b>

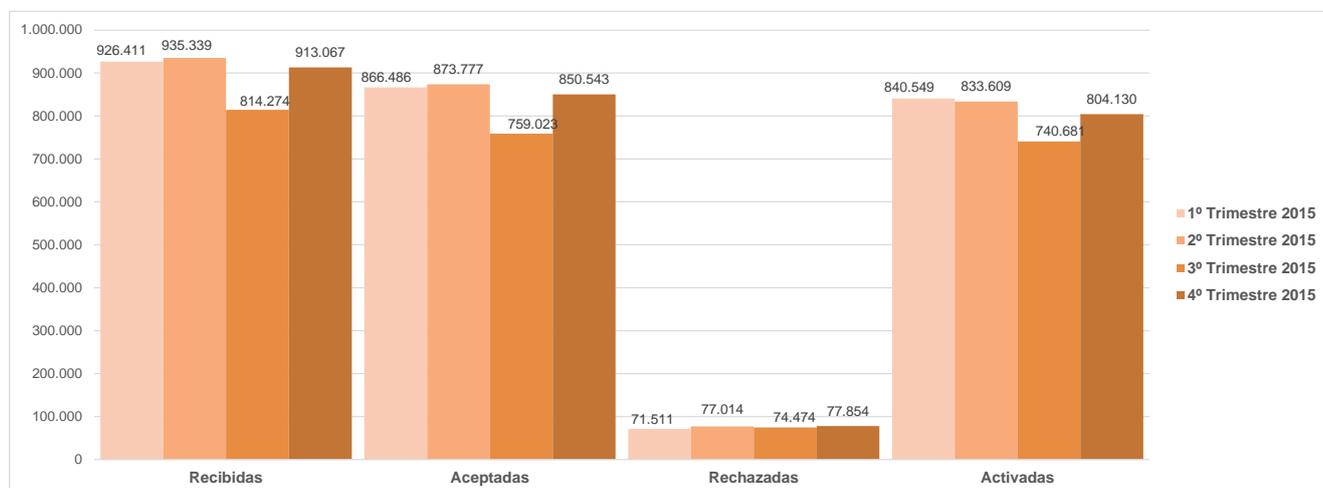
**Tabla 4. Tiempo medio de activación cambios de comercializador. 4º trimestre 2015 - Sector Gasista**

	MERCADO GASISTA						MEDIA TOTAL (días)
	Canal de contratación por venta domiciliaria			Otros canales de contratación (Tlf., web, tienda, etc.)			
	A fecha fija	A ciclo de lectura	Otros plazos	A fecha fija	A ciclo de lectura	Otros plazos	
<b>% Activaciones respecto al total</b>	22,1%	0,6%	39,3%	7,5%	0,1%	30,4%	<b>100,0%</b>
<b>Tiempos medios de cambio por</b>	7,3 días	32,8 días	22,6 días	7,3 días	15 días	11,1 días	<b>14,7 días</b>

#### 4. EVOLUCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

Con el fin de valorar en su evolución interanual los procesos que afectan a las solicitudes de cambio de comercializador en el cuarto trimestre de 2015 por cada sector de electricidad y de gas natural, a continuación se incluye un análisis comparativo de los principales parámetros relacionados con las solicitudes de cambio (número de solicitudes recibidas, aceptadas y finalmente activadas por los distribuidores), en relación a los realizados en los tres trimestres anteriores.

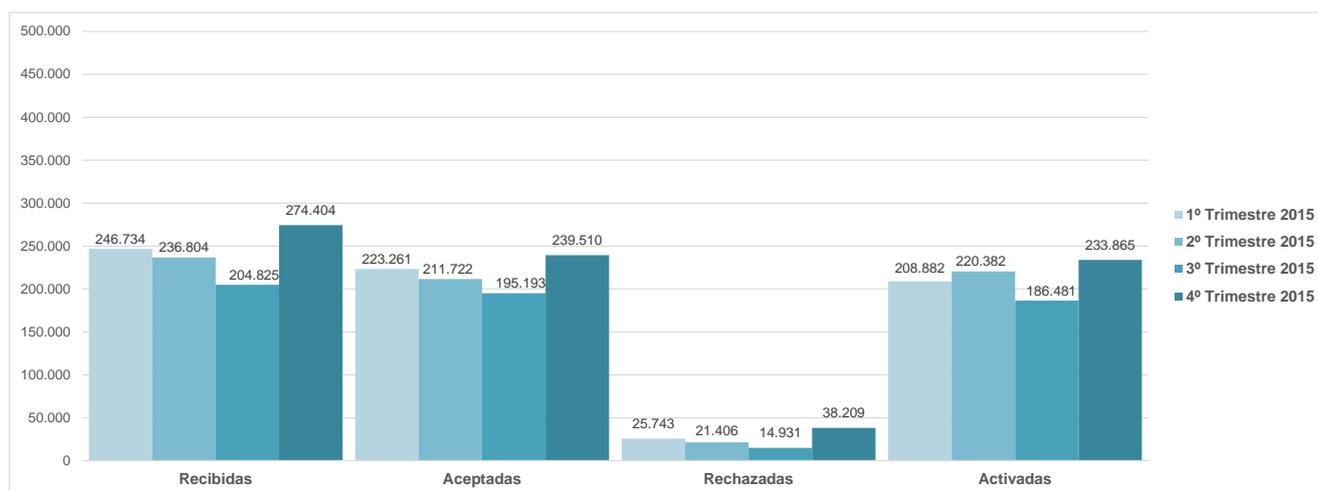
**Gráfico 4. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución 1º a 4º trimestres 2015 - Sector Eléctrico**



Fuente: Cuadro 1.1 del Anexo y referencias informes CNMC de supervisión de periodos anteriores.

Como se observa en el gráfico, en el sector eléctrico tras la caída de solicitudes del tercer trimestre se produce un repunte (+98.793) en el cuarto trimestre de 2015 con respecto al trimestre anterior, con valores más en línea a los de los dos primeros trimestres aunque ligeramente por debajo de los mismos.

**Gráfico 5. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución 1º a 4º trimestres 2015 - Sector Gasista**



Fuente: Cuadro 1.1 del Anexo y referencias informes CNMC de supervisión de periodos anteriores.

En el sector gasista se observa un descenso progresivo de solicitudes en los tres primeros trimestres del año. Sin embargo, se observa un repunte en el cuarto trimestre, resultando el máximo del año, y por ende en el máximo valor del año de solicitudes aceptadas, rechazadas y activadas.

Finalmente, se recuerda que no todas las solicitudes formuladas por los comercializadores están bien realizadas, o contienen toda la información del punto de suministro necesaria para su gestión, o incluso puede ocurrir que deban ser rechazadas por cuestiones técnicas.

## 5. ANÁLISIS DETALLADO DE LOS PROCESOS DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR EN EL CUARTO TRIMESTRE DE 2015

### 5.1 Proceso cambio de comercializador en el cuarto trimestre de 2015

#### 5.1.1 Información recibida por la CNMC

Los distribuidores y comercializadores de electricidad y de gas natural remiten mensualmente a la CNMC los ficheros con la información requerida conforme a los criterios de conteo establecidos a partir del 1 de enero de 2015. En el cuadro 1 del Anexo se recoge un resumen de los resultados correspondientes a los

principales grupos distribuidores y comercializadores durante el cuatro trimestre de 2015.

Este informe se ha elaborado utilizando los 2.196 archivos de datos remitidos por un total de 644 agentes distribuidores y comercializadores de electricidad y de gas natural, según el desglose del cuadro siguiente:

**Tabla 5. Número de agentes de los que se dispone de información.  
Evolución 1º a 4º trimestre de 2015**

Sector	Tipo agente	Núm. de Agentes 1º Trim. 2015	Núm. de Agentes 2º Trim. 2015	Núm. de Agentes 3º Trim. 2015	Núm. de Agentes 4º Trim. 2015	Diferencia sobre Trim. Anterior	Variación Agentes Año 2015
Energía eléctrica	Distribuidores	323	324	324	320	-4	-3
	Comercializadores	225	241	254	262	8	37
Gas natural	Distribuidores	21	16	16	18	2	-3
	Comercializadores	40	37	43	44	1	4
<b>TOTALES</b>		<b>609</b>	<b>618</b>	<b>637</b>	<b>644</b>	<b>7</b>	<b>35</b>

Se mantiene el incremento progresivo en el número de agentes que informan a la CNMC. En concreto, desde los 609 agentes que informaban en el primer trimestre de 2015, se ha pasado a los 644 actuales. Es especialmente significativo el incremento en el número de comercializadores de energía eléctrica, que pasan de 225 en el primer trimestre a 262 en el cuarto trimestre de 2015, lo que supone la incorporación total de 37 nuevos comercializadores en el año. Por otro lado, llamaba la atención la reducción total en el número de distribuidores producida en el sector gasista en el segundo trimestre, originada por la reorganización empresarial llevada a cabo por el grupo Redexis. Sin embargo, en el último trimestre vuelve a aumentar hasta 18 debido a la aparición de las sociedades de distribución Gas Natural Aragón SDG, S.A. y Gas Natural Baleares, S.A. pertenecientes al Grupo Gas Natural Fenosa.

Y por último, destacar la recuperación e incremento del número de comercializadores de gas natural, que pasan de 40 en el primer trimestre a 44 en el cuarto trimestre de 2015, lo que supone la incorporación total de 4 nuevos comercializadores en el año superando la caída registrada en el segundo trimestre.

En relación con la configuración de los datos, se recuerda que la metodología empleada para el análisis de los procedimientos de cambio de comercializador otorga preferencia a la información remitida por los distribuidores, en caso de incoherencias de datos entre distribuidores y comercializadores, al ser los encargados de la tramitación del cambio de comercializador y de gestionar la base de datos de puntos de suministro. De cualquier modo, la información de los comercializadores es necesaria para contrastarla con la que informan los distribuidores, y en su caso, para complementar los datos si no se dispusiera puntualmente de información de algún distribuidor. Por ello, cabe concluir que se ha utilizado una mayor garantía al contrastar los datos de distribuidores con un número cada vez mayor de comercializadores en virtud de los nuevos criterios

de conteo aplicados, lo que permite analizar con mayor precisión la evolución de los cambios de comercializador durante el periodo considerado.

Respecto al umbral mínimo de solicitudes enviadas/recibidas por agentes, se recuerda que con el fin de obtener una visión más ajustada de la evolución de los mercados minoristas de electricidad y gas, se mantiene el umbral en un total de 1.000 solicitudes, es decir, que a efectos de una mayor operatividad figuran desagregados en el Anexo los datos de las empresas que han gestionado un mínimo de 1.000 solicitudes de cambio de comercializador en el trimestre. No obstante, por las especiales circunstancias que caracterizan a estos agentes, se mantienen desagregados los datos de las solicitudes enviadas por los comercializadores de referencia (COR) en electricidad y por los comercializadores de último recurso (CUR) en gas, sin otras consideraciones a su volumen.

### **5.1.2 Solicitudes de cambio de comercializador enviadas/recibidas**

Durante el cuarto trimestre de 2015 se han producido 1.187.471 solicitudes de cambio de comercializador de electricidad y de gas, que con respecto a las 1.019.099 solicitudes del trimestre anterior, supone un aumento de 168.372 solicitudes, un 16,5% más.

En el sector eléctrico, se observa que el número de solicitudes de cambio enviadas por los comercializadores entrantes y recibidas por los distribuidores durante el cuarto trimestre de 2015 ha sido de 913.067, lo que supone un incremento en el número total de solicitudes de un 12,1% con respecto al tercer trimestre de 2015 (814.274 solicitudes). En el gráfico 1 del Anexo se puede consultar la evolución mensual para el cuarto trimestre de 2015 del número de solicitudes recibidas por los principales distribuidores de energía eléctrica. Los comercializadores con más volumen de operaciones en este sector han sido Endesa Energía con 271.102, Iberdrola Clientes con 267.324 y Gas Natural Servicios con 136.714 solicitudes enviadas a los distribuidores, respectivamente.

En lo que se refiere al sector gasista, se observa que el número de 274.404 solicitudes de cambio enviadas por los comercializadores entrantes y recibidas por los distribuidores durante el periodo ha significado un fuerte ascenso, del 34,0%, con respecto al total registrado durante el tercer trimestre de 2015 (204.825 solicitudes). En el gráfico 3 del Anexo se puede consultar la evolución mensual para el cuarto trimestre de 2015 del número de solicitudes recibidas por parte de los distribuidores de gas natural. En este trimestre es llamativo el notable incremento de solicitudes realizadas por Endesa Energía e Iberdrola Clientes, que pasan a ser los comercializadores gasistas con más volumen de operaciones con 83.340 (56.155 el anterior trimestre), y 74.340 (54.517 el anterior trimestre) solicitudes respectivamente, superando a Gas Natural Servicios que realizó 68.841 (61.193 el anterior trimestre).

De lo expuesto se concluye que en el cuarto trimestre de 2015 ha supuesto un significativo incremento de la actividad en el sector eléctrico y muy notable en el caso del sector gasista.

### **5.1.3 Solicitudes de cambio de comercializador aceptadas/rechazadas**

No todas las solicitudes formuladas por los comercializadores están bien realizadas, o contienen toda la información del punto de suministro necesaria para su gestión, o incluso puede ocurrir que deban ser rechazadas por cuestiones técnicas.

Las solicitudes aceptadas en el cuarto trimestre de 2015 han sido un total de 850.543 en el sector eléctrico y de 239.510 en el sector gasista, suponiendo unas tasas de aceptación anuales del 91,6% en el primero y del 86,2% en el segundo.

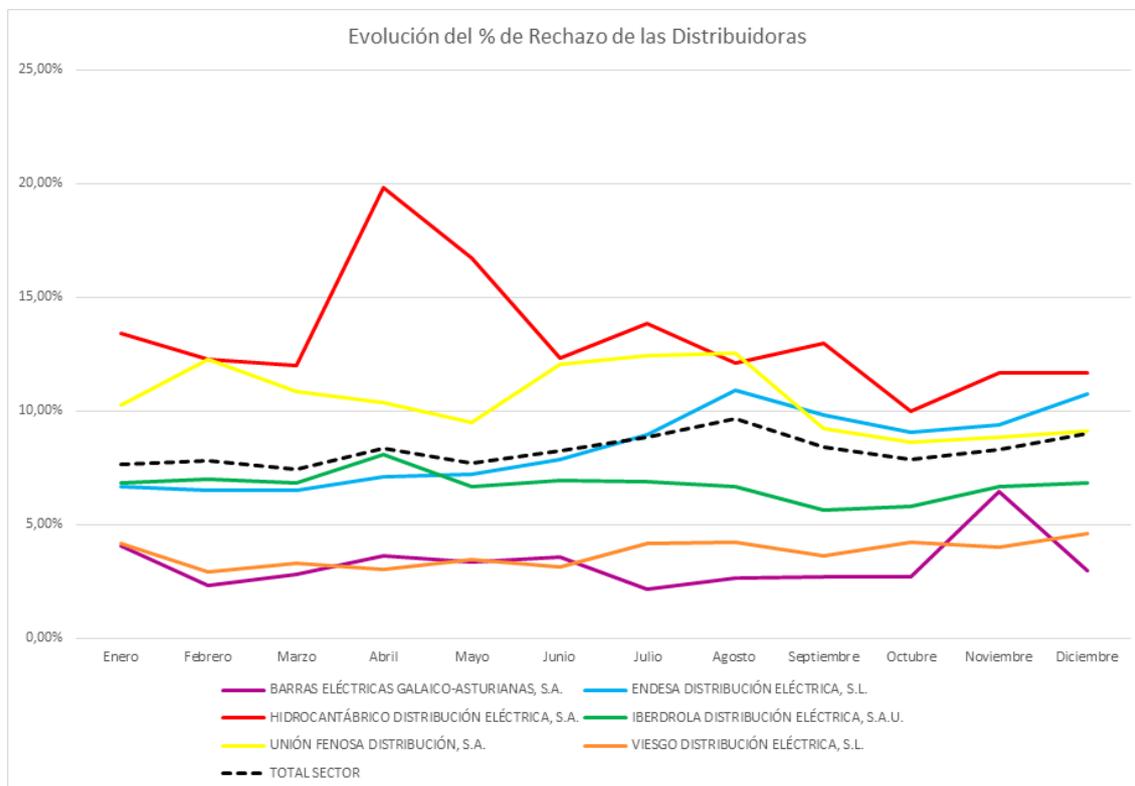
Se observan asimismo en este periodo unas tasas de rechazo del 8,4% en el sector eléctrico, medio punto menos que en el tercer trimestre de 2015 (8,9%), y del 13,8% en el sector gasista, más de cinco puntos respecto a la del trimestre anterior (7,1%), aunque más próxima a la observada en el trimestre precedente (9,2%) y en el año 2014 (11,3%).

En particular, en el sector eléctrico destaca la tasa de rechazo de solicitudes de cambio de comercializador de la agrupación de "Otros" distribuidores, con un 20,1%, que supone una reducción respecto a la observada durante el año 2014 (26,7%). Las tasas de rechazo y de incumplimiento de plazos en la agrupación de distribuidores denominada "Otros" históricamente vienen siendo muy superior en relación con el resto de agentes. Al respecto, se recuerda que la asociación de distribuidores de menos de 100.000 puntos de suministro CIDE remitió a esta Comisión un informe en el que aportaba su explicación para los resultados que ha venido mostrando este colectivo. CIDE ha revisado y adoptado nuevos criterios que, según indicaban, se alinearían a los utilizados por el resto de las empresas de distribución eléctrica. Sin embargo, esta disminución ha resultado muy limitada a lo largo del ejercicio de 2015.

También destacan las tasas de rechazos de Hidrocantábrico Distribución Eléctrica S.A. (11,1%), que continúa la mejoría ya mostrada en el trimestre anterior, reduciendo en casi dos puntos más la tasa de rechazo (13%), y de Unión Fenosa Distribución S.A. (8,9%), que también mejora en casi dos puntos y medio (11,3%); por su parte, Endesa Distribución S.L. la incrementa hasta alcanzar el 9,7%, tras un aumento paulatino a lo largo del año.

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

**Gráfico 6. Evolución del porcentaje de rechazos de los principales distribuidores eléctricos de enero a diciembre de 2015.**



Fuente: Elaboración propia.

A modo de resumen, se observa tras el análisis general que:

- Hidrocontábrico Distribución Eléctrica (11,1%), Endesa Distribución (9,7%) y Unión Fenosa Distribución (8,9%) obtienen unas tasas de rechazo superiores a la media del sector, aunque siempre inferiores a la agrupación de “Otros” distribuidores (20,1%).
- Cabe señalar la tendencia mostrada por Endesa Distribución, que aumenta paulatinamente durante el año siendo su tasa de rechazo, en enero del 6,7% y finalizando el año con un 10,7%. En el segundo semestre su porcentaje de rechazos oscila entre 9-10%
- Iberdrola Distribución informa un menor porcentaje de rechazos que la media del sector para todos los comercializadores.
- Viesgo Distribución rechaza sensiblemente por debajo de la media a todos los comercializadores.

Por otra parte, si se analizan las tasas de rechazo de los comercializadores relevantes, se obtienen los siguientes resultados:

- Iberdrola Distribución, Viesgo Distribución, Unión Fenosa Distribución, Hidrocantábrico Distribución registran rechazos por debajo de la media para la empresa comercializadora Gas Natural Servicios. Sin embargo, Endesa Distribución registra un porcentaje de rechazos con este comercializador superior a la media de la distribuidora.
- En la mayoría de los casos, los comercializadores Viesgo Energía y Viesgo C.U.R tienen un alto porcentaje de rechazos con los distribuidores, excepto cuando se trata de Viesgo Distribución.
- Los distribuidores informan generalmente de un mayor porcentaje de rechazos que los que informan los comercializadores del grupo EDP.
- Hidrocantábrico Energía (hoy EDP Energía) muestra una tasa de rechazos muy por encima de la media con Endesa Distribución, Iberdrola Distribución y Unión Fenosa Distribución. En cambio muestra una tasa de rechazos por debajo de la media con Viesgo Distribución.
- La información de los rechazos registrados por el comercializador Gas Natural S.U.R. es deficiente. Existe una alta disparidad entre lo que informa el comercializador y lo informado por los distribuidores, mostrando un porcentaje de rechazos más elevado según los datos facilitados por los distribuidores.

En cuanto al sector de gas natural, destacan los fuertes incrementos de la tasa de rechazo de los distribuidores agrupados en “Otros”, que ha pasado en el cuarto trimestre de 2015 al 19,0%, nueve puntos por encima a la del trimestre anterior (10,5%), y dos puntos por encima de la registrada en 2014 (17%). Asimismo, empeoran las tasas de rechazo en el Grupo Gas Natural Fenosa<sup>21</sup> (14,3%), casi ocho puntos la registrada en el trimestre anterior (6,6%); en Madrileña Red de Gas (14,1%) con un incremento de nueve puntos respecto al trimestre anterior (5,1%); y en las distribuidoras del grupo Redexis que pasa de tasas de rechazo en torno al 1% en el tercer trimestre a tasas superiores al 14% en el cuarto trimestre.

Los comercializadores que experimentaron un mayor incremento tanto a nivel de tasa de rechazo como de solicitudes rechazadas en número absoluto fueron Endesa Energía (3,1% al 9,4%), Iberdrola Clientes (5,7% al 14,7%) y Gas Natural Servicios (9,2% al 16,4%).

---

<sup>21</sup> Según señala Gas Natural Fenosa este incremento es motivado por la implantación de una serie de mejoras en sus sistemas y abarcará asimismo al siguiente trimestre, pero consideran que será puntual. Lo que ha provocado un volumen relativamente alto de reiteraciones de solicitudes aceptadas previamente a los comercializadores, siendo estas rechazadas por “existencia de solicitud en curso”.

Como ya se ha señalado, de acuerdo con lo dispuesto en la disposición adicional tercera del Real Decreto 1074/2015, de 27 de noviembre, por el que se modifican distintas disposiciones en el sector eléctrico, la CNMC deberá aprobar por resolución los formatos de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores en los sectores eléctrico y gasista. Una vez la CNMC apruebe dicha resolución, los distribuidores y comercializadores dejarán de actuar en el ámbito de la autorregulación, lo que sin duda mejorará en el futuro la eficiencia de todos estos procesos.

#### **5.1.4 Solicitudes de cambio de comercializador activadas**

Las solicitudes activadas son los cambios de comercializador efectuados en el cuarto trimestre de 2015, en el que se han activado un total de 1.037.995 solicitudes, 804.130 activadas en el sector eléctrico, 63.449 más (+7,9%) que las 740.681 activaciones del tercer trimestre, y 233.865 activadas en el gasista, 47.384 más (+20,3%) que las 186.481 del trimestre anterior. En virtud de estos datos, tal y como se ha señalado anteriormente, la tasa de cambio de comercializador (*switching*) en el cuarto trimestre 2015 resultó ser del 2,8% en el sector eléctrico y del 3,1% en el sector del gas natural, lo que supone respectivamente unas tasas interanuales del 11,2% y del 11,3%. En los gráficos 2 y 4 del Anexo se muestra la evolución en el trimestre del número de solicitudes activadas por distribuidores de electricidad y gas natural.

#### **5.2 Desglose por plazos**

Al evaluar los plazos de solicitudes de cambio de comercializador aceptadas, rechazadas, pendientes de respuesta, activadas y pendientes de activar, se debe recordar que ambos sectores emplean mecanismos diferentes para la gestión de solicitudes de cambio de comercializador, lo que puede dar lugar a distintas consecuencias en la aplicación de los plazos correspondientes. 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 agente sobre la base de los formatos publicados en la web de la CNMC en el sitio "*Cambio de Comercializador*"<sup>22</sup>; en el sector del gas natural se utiliza mayoritariamente la plataforma de software común (SCTD) promovida por los distribuidores.

##### **5.2.1 Plazos de las solicitudes de cambio aceptadas**

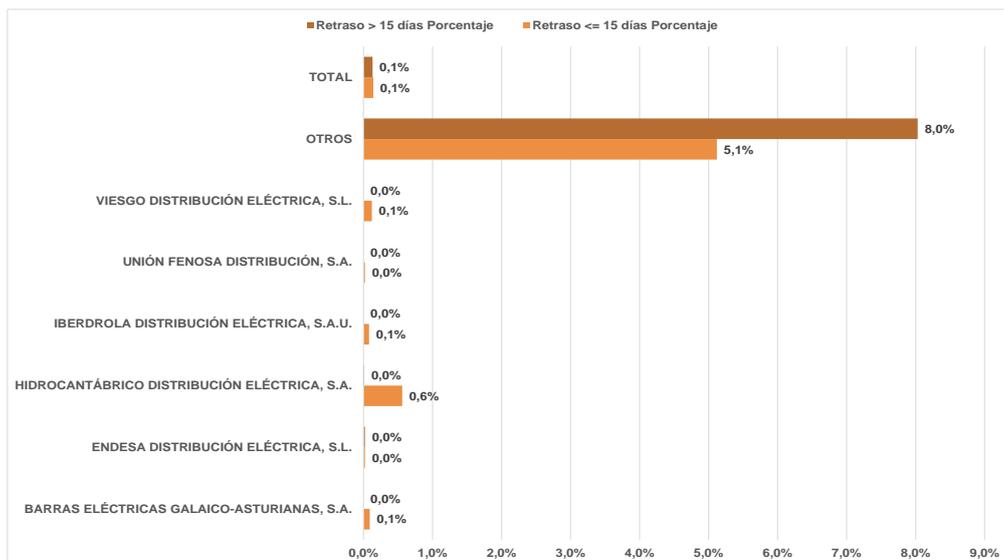
En los gráficos siguientes se muestran los porcentajes de solicitudes aceptadas fuera de plazo por cada uno de los principales distribuidores, distinguiendo si el retraso es superior o inferior a 15 días.

---

<sup>22</sup> En cumplimiento del apartado tercero de la Resolución de 2 de junio de 2015, de la Secretaría de Estado de Energía, por la que se aprueban determinados procedimientos de operación para el tratamiento de los datos procedentes de los equipos de medida tipo 5 a efectos de facturación y de liquidación de la energía (eléctrica).

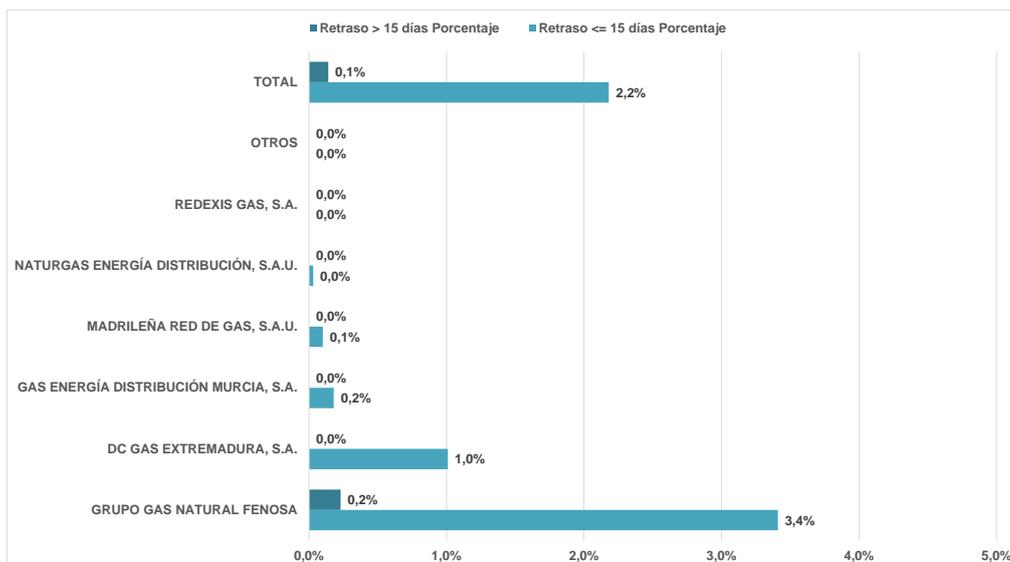
En el sector eléctrico se observa un porcentaje de solicitudes de cambio de comercializador aceptadas en plazo del 99,7%, porcentaje similar al del trimestre anterior, aunque se produjera un incremento moderado de las solicitudes de cambio (+12,1%). Al respecto, se observa que del total de 2.307 solicitudes aceptadas con algún retraso, el 76% de las mismas corresponden a los distribuidores agrupados en el epígrafe “Otros”.

**Gráfico 7. Solicitudes aceptadas con retraso. 4º trimestre 2015 - Sector Eléctrico**



Fuente: Cuadro 2.1 del Anexo.

**Gráfico 8. Solicitudes aceptadas con retraso. 4º trimestre 2015 - Sector Gasista<sup>23</sup>**



Fuente: Cuadro 2.1 del Anexo.

<sup>23</sup> Desde diciembre de 2014 la empresa Gas Energía Distribución Murcia, S.A., pertenece al grupo Redexis Gas, si bien en este informe se presentan sus datos desagregados de los del grupo al haber sido informados separadamente para este periodo. Por el mismo motivo, todas las referencias recogidas en este Informe sobre la empresa Gas Energía Distribución Murcia, S.A. deberán considerarse referidas a la misma como perteneciente a dicho grupo Redexis Gas.

En el sector de gas natural se observa un porcentaje de solicitudes de cambio de comercializador aceptadas en plazo del 97,7%, porcentaje dos puntos inferior al del trimestre anterior (99,8%), aunque en este caso como ya se mostró en el apartado 4 también se ha producido un notable incremento de solicitudes con respecto al trimestre anterior (+34%). En el grupo Gas Natural Fenosa se detecta un porcentaje del 3,6% de aceptaciones con retraso, aunque en su mayor parte no supera los 15 días.

El detalle de esta información se encuentra en los cuadros 2.1 del Anexo.

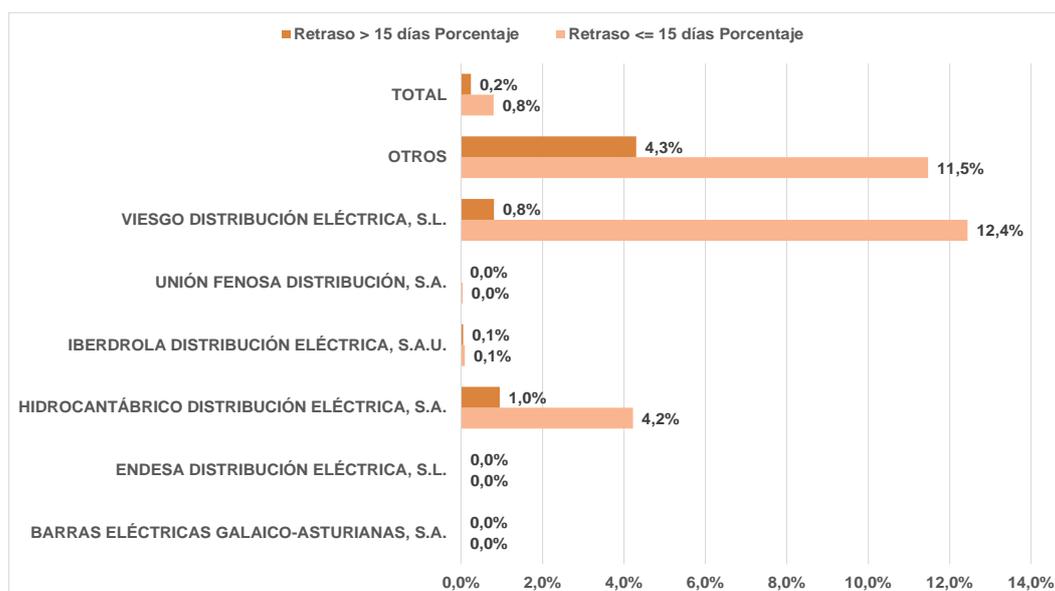
### 5.2.2 Plazos de las solicitudes de cambio rechazadas

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

En los gráficos siguientes se muestran los porcentajes de solicitudes rechazadas con retraso por cada uno de los principales distribuidores, distinguiendo si el retraso es superior o inferior a 15 días.

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.).

**Gráfico 9. Solicitudes rechazadas con retraso. 4º trimestre 2015 - Sector Eléctrico**



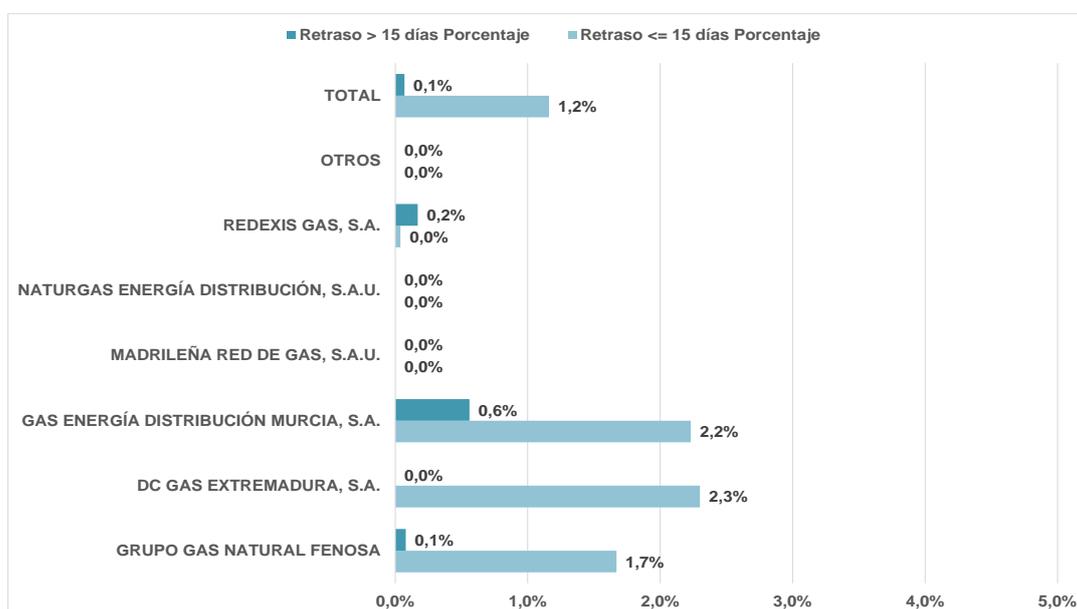
Fuente: Cuadro 2.2 del Anexo.

En este sector, el volumen de solicitudes de cambios de comercializador rechazadas en plazo ha aumentado ligeramente, pasando de 73.358 en el tercer trimestre de 2015 a 77.854 en el cuarto. El porcentaje de solicitudes rechazadas en plazo con respecto al total de rechazadas es de un 99%.

Por último, tal y como se observa en el gráfico anterior, destacan en el porcentaje de solicitudes rechazadas con retraso en el sector eléctrico el grupo de “Otros” distribuidores, que muestra porcentajes de solicitudes con retrasos muy superiores a la media del sector, suponiendo en el cuarto trimestre de 2015 un 65,5% (532 solicitudes) sobre el total de 812 solicitudes rechazadas fuera de plazo. Adicionalmente, señalar respecto al porcentaje de solicitudes rechazadas con retraso de hasta 15 días que muestra Viesgo Distribución (12,4%) que afecta a 107 solicitudes.

En lo que se refiere al sector gasista, señalar que el volumen total de solicitudes rechazadas con algún retraso en el cuarto trimestre de 2015, aunque pequeño (468) se incrementa notablemente con respecto al trimestre anterior (75 solicitudes), suponiendo un porcentaje global de solicitudes rechazadas con algún retraso de un 1,2%.

**Gráfico 10. Solicitudes rechazadas con retraso. 4º trimestre 2015 - Sector Gasista**



Fuente: Cuadro 2.2 del Anexo.

Señalar que aunque no ostenta el porcentaje de retraso mayor, Gas Natural Fenosa aglutina el 94% de las solicitudes rechazadas con retraso.

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.

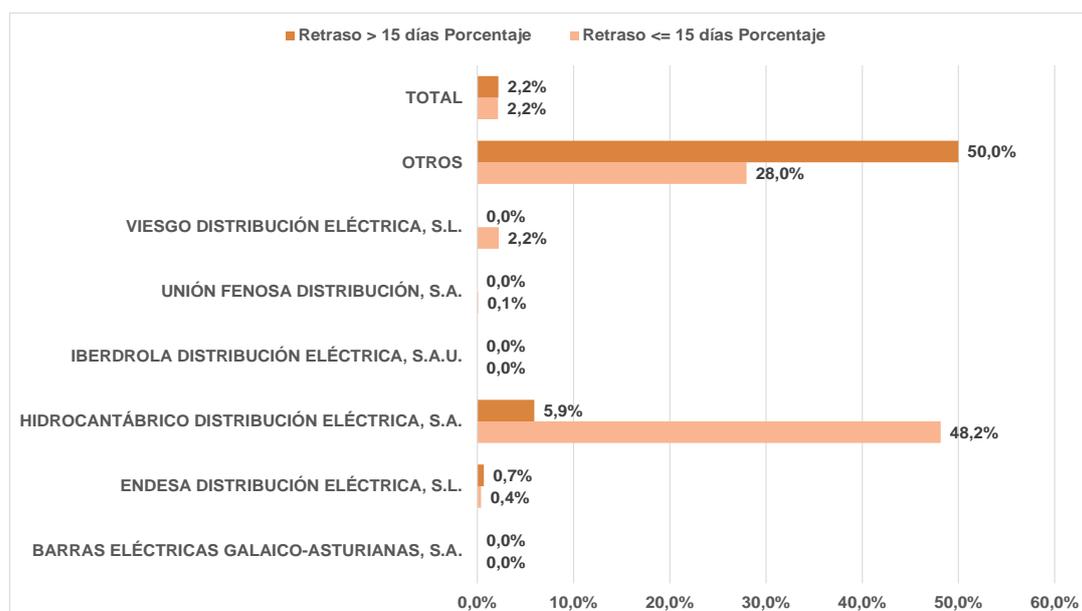
El detalle de esta información se encuentra en los cuadros 2.2 del Anexo.

### 5.2.3 Plazos de solicitudes de cambio pendientes de respuesta

En el cuarto trimestre de 2015 se ha registrado un total de 6.853 solicitudes pendientes de respuesta de aceptación o rechazo por el distribuidor correspondiente en el sector eléctrico, lo que significa un repunte de 4.733 más que las 2.120 del trimestre anterior, y un total de 3.855 en el sector gasista, con una aumento de 2.452 respecto a las 1.403 solicitudes registradas en el tercer trimestre.

El gráfico siguiente muestra el porcentaje de solicitudes pendientes de respuesta de aceptación o rechazo fuera de plazo por los principales distribuidores eléctricos, distinguiendo si el retraso es superior o inferior a 15 días.

**Gráfico 11. Solicitudes pendientes de respuesta con retraso. 4º trimestre 2015 - Sector Eléctrico**



Fuente: Cuadro 2.3 del Anexo.

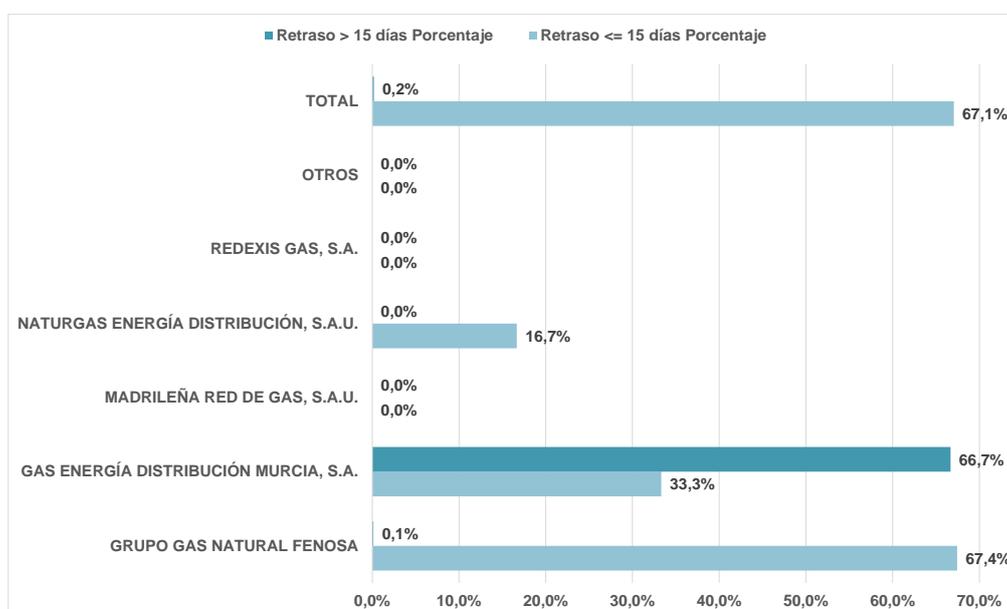
En el sector eléctrico cabe señalar que el volumen total de solicitudes pendientes de respuesta con algún retraso al final del cuarto trimestre de 2015 es de 298 solicitudes, inferior al observado en el trimestre anterior (371 solicitudes), ello a pesar del aumento en el volumen de solicitudes realizadas en el trimestre.

Destacar la mejoría del grupo de pequeños distribuidores denominado “Otros”, que pasan de 356 solicitudes pendientes de respuesta con algún retraso en el tercer trimestre de 2015 a 184 solicitudes en el cuarto, si bien tal y como se observa en el gráfico, este grupo, a pesar de la ligera mejoría registrada, sigue mostrando unos ratios muy por encima de la media de su sector. En el gráfico llaman la atención los valores porcentuales de solicitudes pendientes de respuesta con retraso que muestra el distribuidor Hidrocantábrico Distribución Eléctrica S.A., fundamentalmente en el retraso menor a 15 días (48,2% de sus solicitudes pendiente de respuesta, es decir 66 solicitudes afectadas).

En general, a pesar de su incremento, se observa que el volumen total de 6.853 solicitudes pendientes de respuesta significan un valor muy reducido en relación con el total de las solicitudes enviadas por los comercializadores y recibidas por los distribuidores eléctricos en el cuarto trimestre de 2015 (913.067 solicitudes).

El gráfico siguiente muestra el porcentaje de solicitudes pendientes de respuesta de aceptación o rechazo fuera de plazo por los principales distribuidores del sector gasista, distinguiendo si el retraso es superior o inferior a 15 días.

**Gráfico 12. Solicitudes pendientes de respuesta con retraso. 4º trimestre 2015 - Sector Gasista**



Fuente: Cuadro 2.3 del Anexo.

En el sector gasista el volumen total de solicitudes pendientes de respuesta con algún retraso en el cuarto trimestre de 2015 es muy superior al observado en el

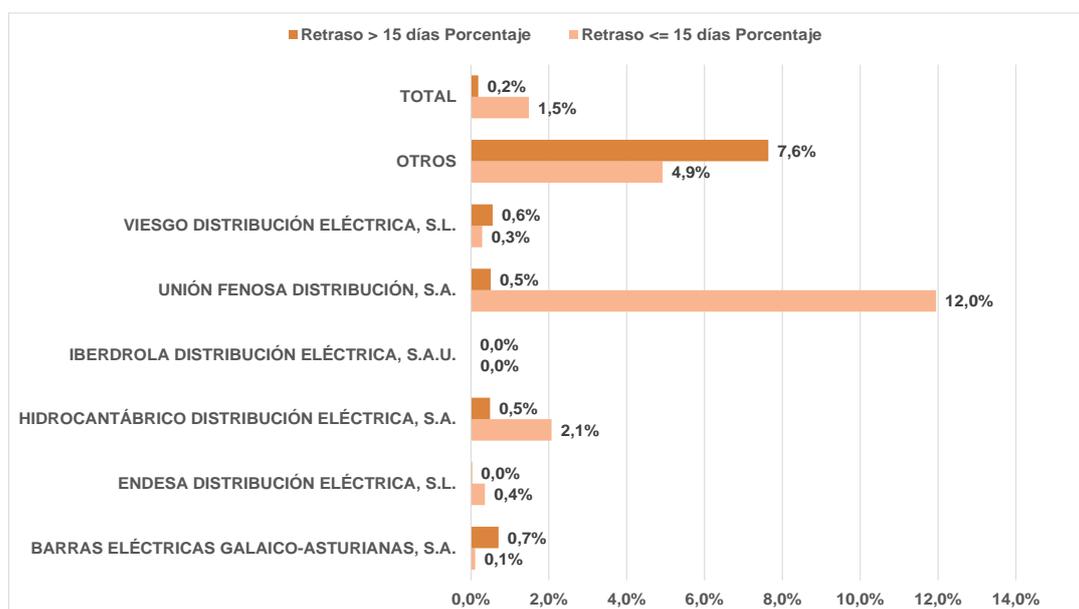
trimestre anterior (2.581 solicitudes frente a 188 en el tercer trimestre de 2015), elevado incremento que se justifica por el aumento de solicitudes pendientes de respuesta con algún retraso registrado por el grupo Gas Natural Fenosa, que pasa de 185 solicitudes con retraso de hasta 15 días en el tercer trimestre de 2015 a 2.581 en el cuarto. Si bien al observar el gráfico llama la atención el porcentaje de solicitudes pendientes de respuesta con retraso que muestra el distribuidor Gas Energía Distribución Murcia (33,3% y 66,7%), cabe señalar que el volumen total no es significativo puesto que afecta solo a 1 y 2 solicitudes respectivamente.

El detalle de esta información se encuentra en los cuadros 2.3 del Anexo.

### 5.2.4 Plazos de solicitudes de cambio activadas

El porcentaje de solicitudes de cambio de comercializador activadas fuera de plazo en el cuarto trimestre de 2015 es reducido en ambos sectores, 1,7% en electricidad y 1% en gas. En el gráfico siguiente se muestra la situación del sector eléctrico.

**Gráfico 13. Solicitudes activadas con retraso. 4º trimestre 2015 - Sector Eléctrico**



Fuente: Cuadro 2.4 del Anexo.

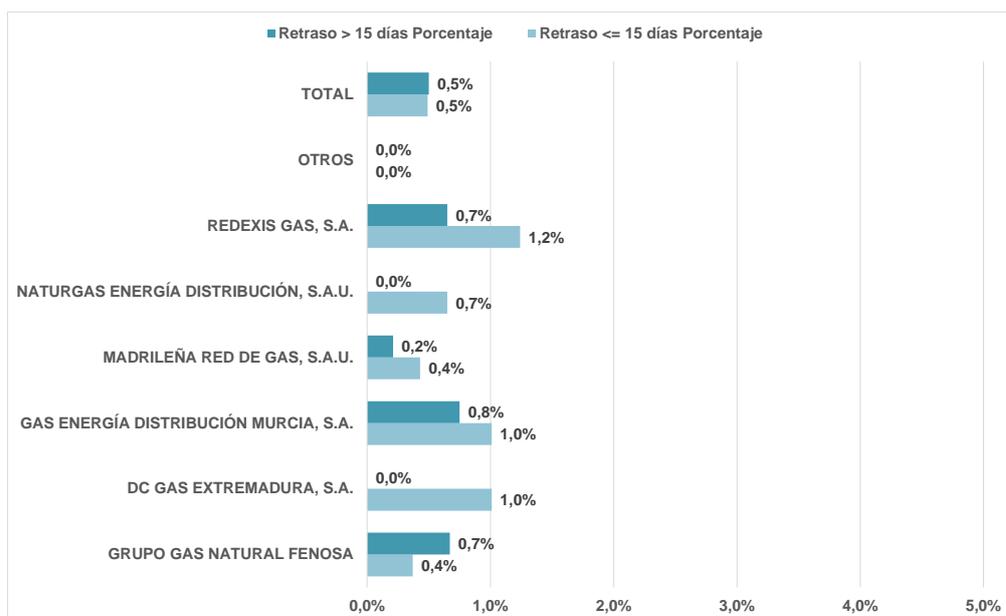
Al respecto se observa que del total de 13.582 solicitudes activadas fuera de plazo en el sector eléctrico en el periodo, 10.286, es decir el 75,7%, son solicitudes activadas con algún retraso por Unión Fenosa Distribución, dato ligeramente peor al registrado por esta misma empresa en el trimestre anterior.

Por lo demás, respecto a las estadísticas del grupo de “Otros” distribuidores, se constata que se mantiene la tendencia de mayores retrasos al tratarse de empresas que, en general, cuentan con sistemas no automatizados. Estos

procesos no automatizados pueden producir un impacto sobre la gestión de los comercializadores, con el consiguiente retraso en el servicio a los consumidores.

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

**Gráfico 14. Solicitudes activadas con retraso. 4º trimestre 2015 - Sector Gasista**



Fuente: Cuadro 2.4 del Anexo.

En el sector gasista, el volumen total de solicitudes activadas con algún retraso en el cuarto trimestre de 2015 (2.314) corresponden en su mayor parte a las gestionadas por el grupo Gas Natural Fenosa (1.539 solicitudes activadas fuera de plazo) y en menor medida a las gestionadas por las empresas del Grupo Redexis (322), Naturgas Energía Distribución (221) y Madrileña Red de Gas (208).

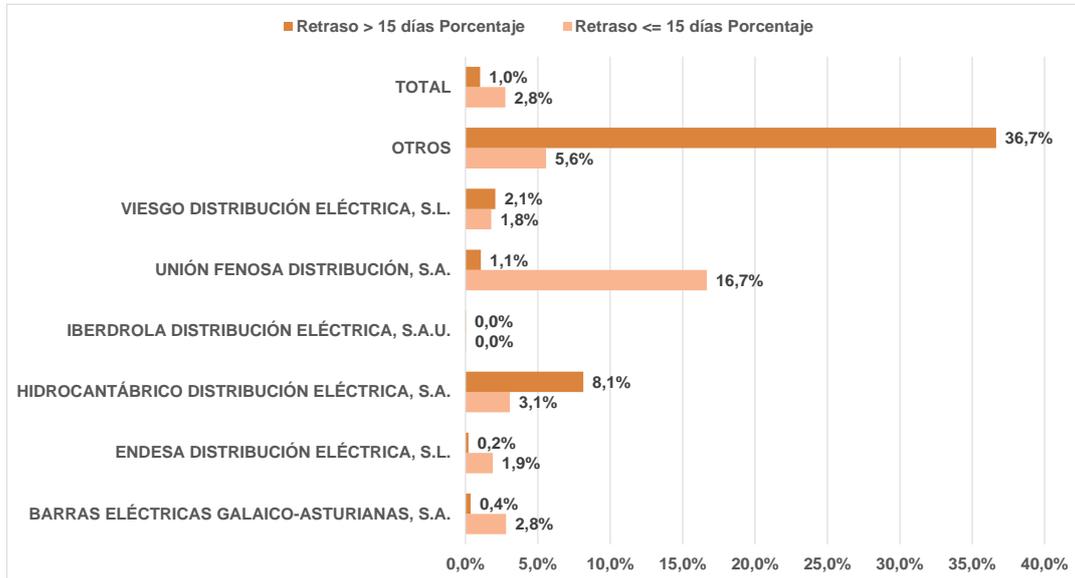
El detalle de esta información se encuentra en los cuadros 2.4 del Anexo.

### 5.2.5 Plazos de solicitudes de cambio pendientes de activar

Se observa una tasa de solicitudes pendientes de activación fuera de plazo al final del cuarto trimestre de 2015 del 3,75% en el sector eléctrico, algo mayor a la registrada en el trimestre anterior (3,25%) y del 10% en el sector de gas, frente al 7,2% del tercer trimestre.

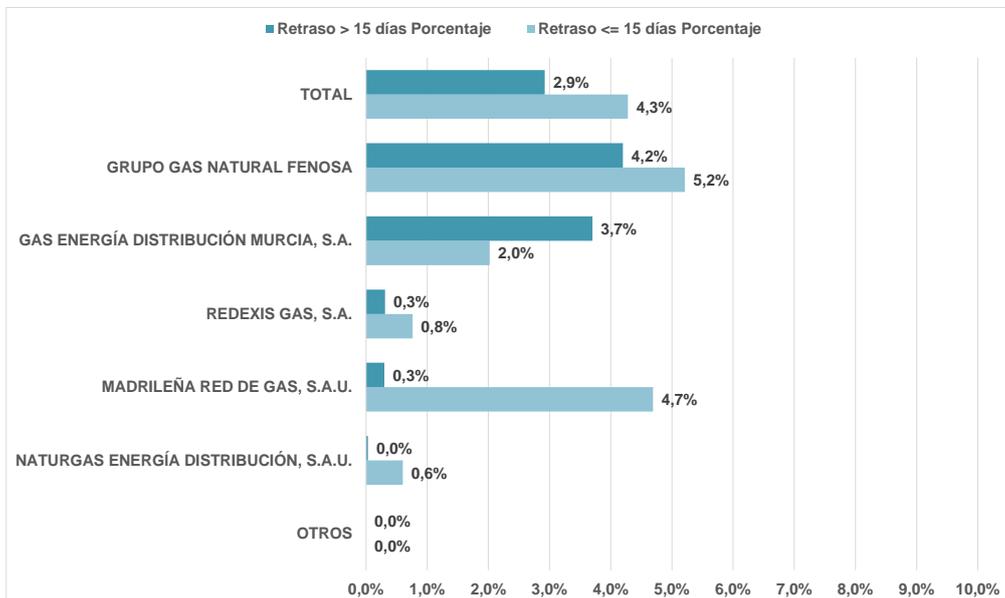
En los gráficos siguientes se muestran los porcentajes de solicitudes pendientes de activar fuera de plazo por cada uno de los principales distribuidores de ambos sectores, distinguiendo si el retraso es superior o inferior a 15 días.

**Gráfico 15. Solicitudes pendientes de activar con retraso. 4º trimestre 2015 - Sector Eléctrico**



Fuente: Cuadro 2.5 del Anexo.

**Gráfico 16. Solicitudes pendientes de activar con retraso. 4º trimestre 2015 - Sector Gasista**



Fuente: Cuadro 2.5 del Anexo.

Si bien en general en el sector eléctrico siguen siendo pocas las solicitudes pendientes de activar fuera de plazo en la mayoría de los agentes, dado que el total es muy poco significativo respecto a las solicitudes recibidas por los distribuidores en este sector y en este periodo (2.366 solicitudes pendientes de activar fuera de plazo sobre las 913.067 recibidas, apenas un 0,3%), se observa que el grueso de estas solicitudes se sigue concentrando en el distribuidor Unión Fenosa Distribución S.A. con 1.207. Respecto al dato que se observa en el

gráfico con retraso de más de 15 días en la agrupación de distribuidores “Otros” (36,7%), señalar que afecta a 382 solicitudes del total de las 2.366 solicitudes pendientes de activar fuera de plazo.

En el sector de gas natural las solicitudes pendientes de activar con algún retraso en el cuarto trimestre de 2015 suponen un 1,1% sobre el total de solicitudes recibidas por los distribuidores gasistas en el periodo (2.960 solicitudes sobre las 274.404 recibidas por los distribuidores), correspondiendo en este caso la mayor parte de dichas solicitudes a la agrupación de distribuidores del grupo Gas Natural Fenosa (2.313 solicitudes).

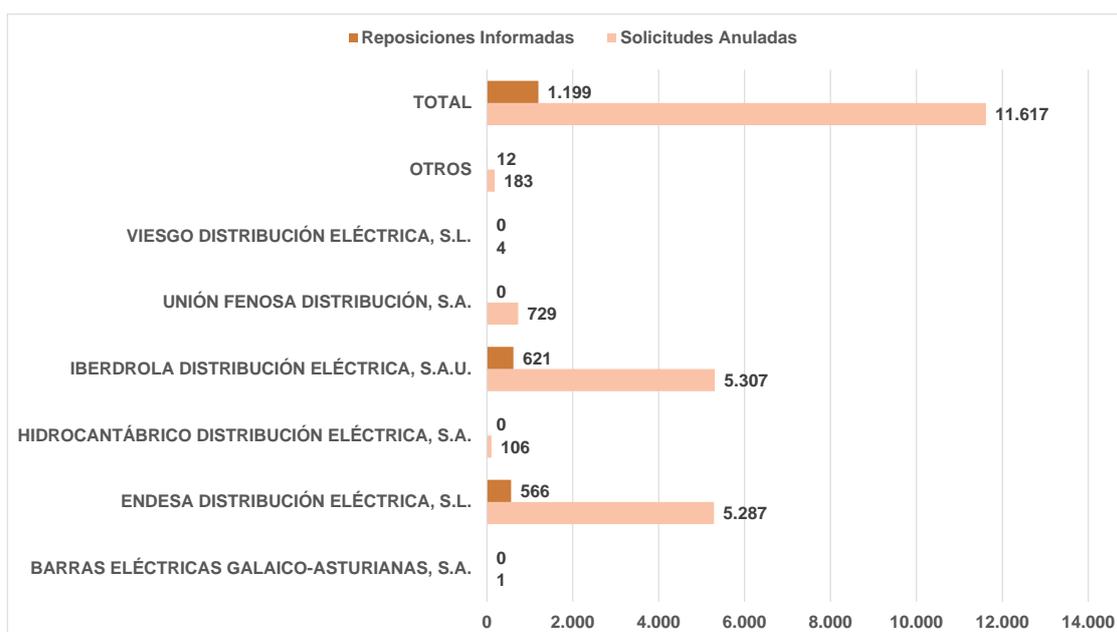
El detalle de esta información se encuentra en los cuadros 2.5 del Anexo.

### 5.3 Solicitudes anuladas y reposiciones

En el proceso de cambio de comercializador, los consumidores pueden solicitar a los comercializadores que gestionen la anulación del cambio si éste aún no se ha activado, o si el distribuidor aún no ha iniciado los trabajos en campo, en su caso. Si esta solicitud de anulación se produce cuando el cambio ya ha sido activado, o cuando el distribuidor ya ha iniciado los trabajos en campo, estaríamos ante una reposición.

En el gráfico siguiente se muestra el número de solicitudes de cambio anuladas en el cuarto trimestre de 2015, y el número de reposiciones informadas, y todo ello para los principales distribuidores del sector eléctrico.

**Gráfico 17. Solicitudes anuladas. 4º trimestre 2015 - Sector Eléctrico**



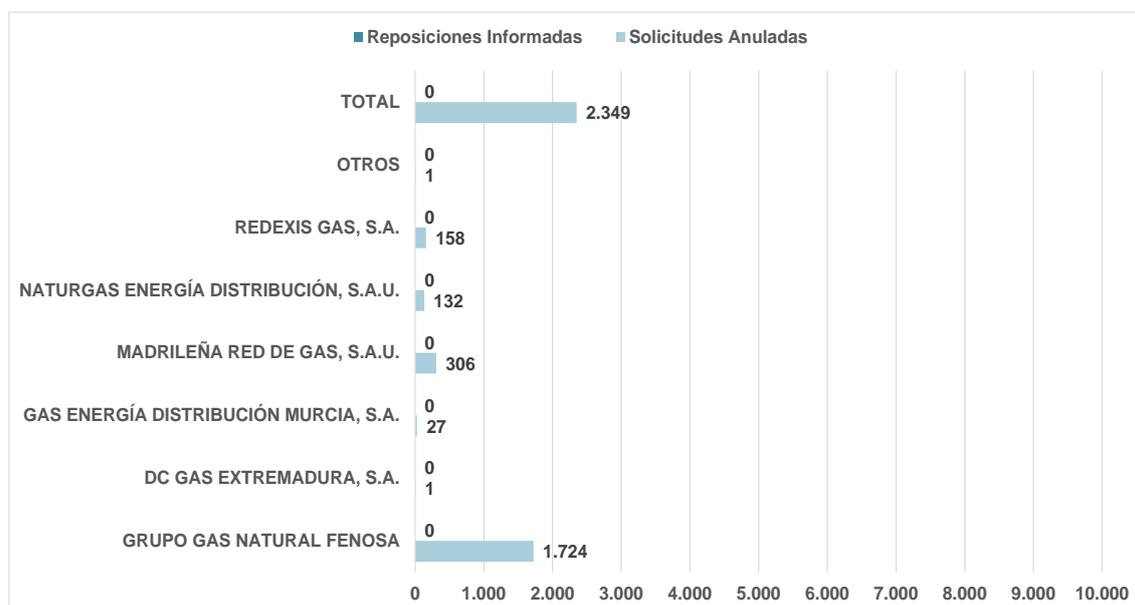
Fuente: Cuadro 3 del Anexo.

El total de solicitudes anuladas en el sector eléctrico durante el periodo fue de 11.617, lo que supone una tasa del 1,3% respecto a las solicitudes recibidas por los distribuidores.

Si se observa con detalle la información del cuadro 3 del Anexo, se puede comprobar que los comercializadores del grupo Endesa muestran un volumen de anulaciones de solicitudes de cambios de comercializador superiores a la media, en concreto Endesa Energía 6.759 anulaciones (2,5%), y 571 anulaciones (2,9%) Endesa Energía XXI, respectivamente, cuando el total de anulaciones del sector es de 11.617 con una tasa media del 1,3%, como se ha mencionado anteriormente. En este sentido, Endesa Energía indicó a esta Comisión que aproximadamente dos terceras partes de las solicitudes de anulación enviadas y activadas se originan por correcciones de detalle una vez la solicitud ya ha sido enviada.

Por su parte, en el gráfico siguiente se muestra el número de solicitudes de cambio anuladas en el cuarto trimestre de 2015, todo ello para los principales distribuidores del sector gasista.

**Gráfico 18. Solicitudes anuladas. 4º trimestre 2015 - Sector Gasista**



Fuente: Cuadro 3 del Anexo.

En cuanto al sector gasista, el porcentaje de solicitudes anuladas es aún menor que en el sector eléctrico, suponiendo el 0,9% sobre un total de 274.404 solicitudes recibidas.

Como se observa en el cuadro 3 del Anexo, en este caso es Endesa Energía la comercializadora que ostenta el porcentaje de anulaciones por encima de la media (1,6%), con un elevado porcentaje sobre el total de solicitudes anuladas (1.313 sobre 2.349).

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 la proporcionan principalmente los distribuidores del grupo Iberdrola y del grupo Endesa. En todo caso, el número de reposiciones comunicadas en el periodo (1.199) no resulta significativo puesto que tan sólo suponen unas tasas de menos de un 0,2% y de algo más de un 0,1% con respecto a las solicitudes enviadas a dichos distribuidores, respectivamente.

Esta información se encuentra disponible en los cuadros 3 del Anexo.

#### **5.4 Desglose por motivos de rechazo**

Debido a la diversidad de causas por las que un distribuidor puede rechazar una solicitud de cambio de comercializador, se clasifican los motivos de rechazo (al cambio de comercializador o una nueva alta de un punto de suministro) sobre la totalidad de los disponibles para poder identificar aquellos que tienen mayor relevancia o se emplean con mayor frecuencia por los distribuidores.

En este sentido, en el sector eléctrico se contabilizan un total de 50 motivos con algún uso en el cuarto trimestre de 2015 del total de 80 motivos de rechazo consensuados entre los agentes, mostrándose los porcentajes de rechazo registrados para cada motivo y desagregados por tipología de agentes.

El detalle de la información sobre los motivos de rechazo en el sector eléctrico se encuentra disponible en los cuadros 4.1 y 4.2 del Anexo.

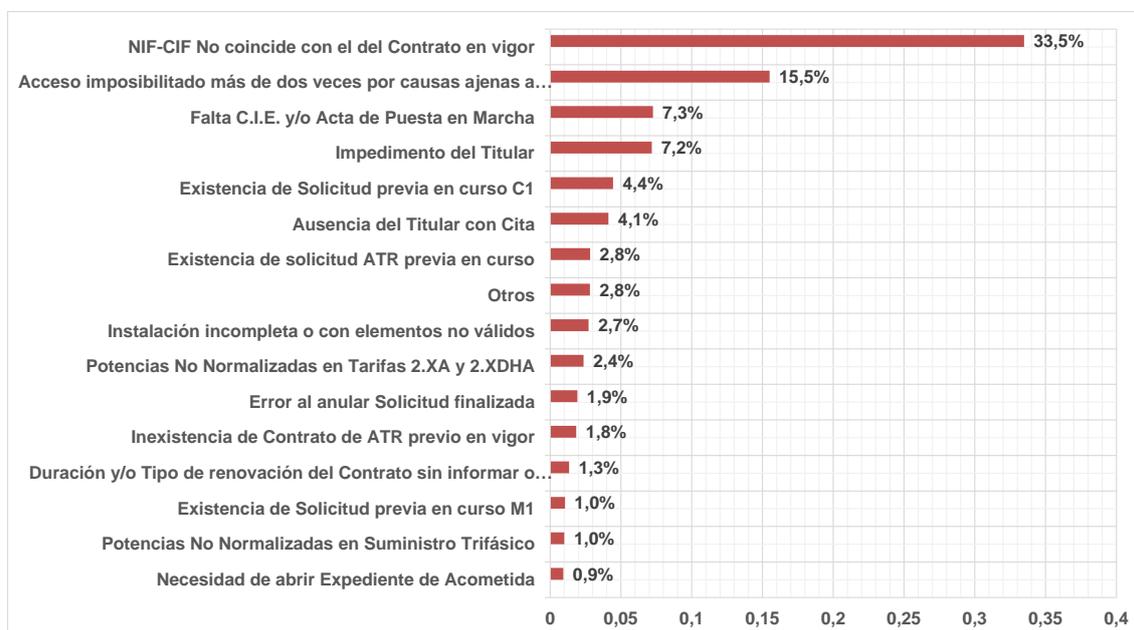
En el sector gasista la tipología de rechazos utilizada es menor, contabilizándose 37 motivos con algún uso en el periodo del total de los 68 motivos de rechazo consensuados, que también se muestran distinguiendo los agentes distribuidores que los utilizan y los comercializadores a los que se aplican.

El detalle de la información sobre los motivos de rechazo en el sector gasista se encuentra disponible en los cuadros 4.3 y 4.4 del Anexo. La incidencia de estos tipos de motivos de rechazo por cada sector están siendo objeto de análisis permanente en 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.

##### **5.4.1 Motivos de rechazo en el sector eléctrico**

En el gráfico siguiente se muestran los motivos de rechazo al cambio de comercializador más utilizados en el cuarto trimestre de 2015 por los distribuidores del sector eléctrico.

**Gráfico 19. Motivos de rechazo. 4º trimestre 2015 - Sector Eléctrico**



Fuente: Cuadro 4.1 del Anexo.

Por la información contenida en el cuadro 4.1 del Anexo, el principal motivo de rechazo al cambio de comercializador en el sector eléctrico, con un 33,5% 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 comercializador sin cambios de condiciones contractuales) para la realización de cambios de comercializador con cambios en la titularidad.

Valorando los datos recibidos por agente distribuidor, este motivo de rechazo supone el más alegado en el cuarto trimestre de 2015 por Unión Fenosa Distribución (el 50% de sus solicitudes rechazadas se deben a esta causa), Iberdrola Distribución Eléctrica (41,2%), Otros (28,9%), y Endesa Distribución Eléctrica (27,1%).

El segundo motivo de rechazo más utilizado es “Acceso imposibilitado más de dos veces por causas ajenas a la Distribuidora” (el distribuidor rechaza la solicitud porque ante la necesidad de una actuación en campo el titular del punto de suministro o el usuario efectivo de energía le impide el acceso a las instalaciones en más de dos ocasiones), que supone un 15,5% de los casos. Este motivo de rechazo es alegado prácticamente en exclusiva por Endesa Distribución Eléctrica (30,6%).

El tercero de los motivos de rechazo más utilizados es “Falta C.I.E. y/o Acta de Puesta en Marcha”, con el 7,3%. Se trata de rechazos de solicitudes de cambio de comercializador para puntos de suministro con antigüedad superior a 20 años

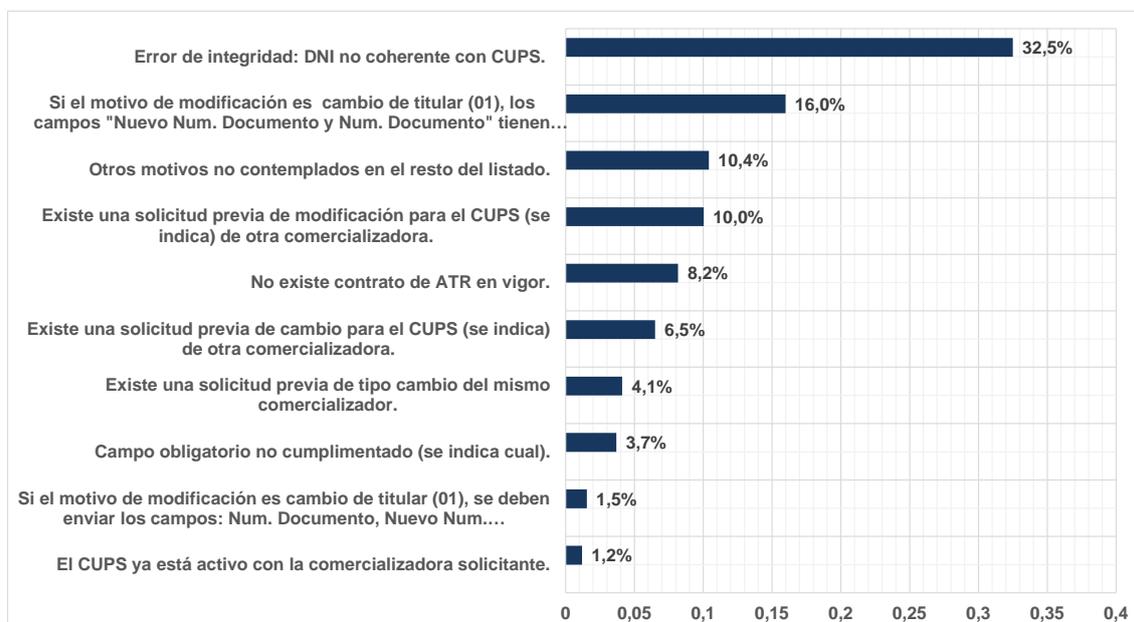
en los que no se aporta el Certificado de Instalación Eléctrica o Boletín de Instalación Eléctrica (documento oficial emitido por un instalador eléctrico autorizado que certifica que la instalación cumple los requisitos necesarios para el suministro eléctrico), o bien para instalaciones de alta tensión en las que no se aporta el Acta de Puesta en Marcha de las mismas. Este motivo de rechazo supone el cuarto más alegado por los distribuidores agrupados en el epígrafe “Otros” (el 10,8% de sus solicitudes rechazadas se deben a esta causa), y por Endesa Distribución (el 9,1%) mostrando una incidencia menor en el resto de distribuidores.

Por último cabe destacar como motivo de rechazo el “Impedimento del Titular” (el distribuidor rechaza la solicitud porque ante la necesidad de una actuación en campo el titular del punto de suministro o el usuario efectivo de energía le impide el acceso a las instalaciones), que supone un 7,2% de los casos. Este motivo de rechazo es el tercero más alegado por Endesa Distribución Eléctrica (12,4%).

#### 5.4.2 Motivos de rechazo en el sector gasista

En el gráfico siguiente se muestran los motivos de rechazo al cambio de comercializador más utilizados por los distribuidores del sector gasista en el cuarto trimestre de 2015.

**Gráfico 20. Motivos de rechazo. 4º trimestre 2015 - Sector Gasista**



Fuente: Cuadro 4.2 del Anexo.

En el cuarto trimestre los motivos de rechazo están mucho más repartidos, esto en parte se debe al fuerte incremento de rechazos experimentado (+23.712) que se dispersan bastante entre los diversos motivos.

Conforme a la información contenida en el cuadro 4.3 del Anexo, el motivo de rechazo más alegado en el sector gasista durante el cuarto trimestre de 2015 ha sido “Error de integridad: DNI no coherente con CUPS” (del incremento de 23.712 de rechazos, 3.438 son por este motivo), puesto que se trata del motivo utilizado en un 32,5% de los casos para justificar el rechazo. Se trata de casos en los 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.

En la mayoría de distribuidores este motivo constituye más del 30% de rechazos, con la salvedad de DC Gas Extremadura.

El siguiente motivo de rechazo más utilizado con un porcentaje de utilización del 16%, es el identificado en la tabla como R19 “Si el motivo de modificación es cambio de titular (01), los campos ‘Nuevo Num. Documento’ y ‘Num. Documento’ tienen que ser distintos” (del incremento de 23.712 de rechazos, 5.173 son por este motivo), 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 del punto de suministro es el mismo en realidad. Este motivo de rechazo es el segundo más alegado por los principales grupos de distribuidores con porcentajes oscilando entre el 11% (Grupo Otros) y el 27% (Redexis).

A parte del motivo R-70 (Otros motivos no contemplados en el resto del listado) con un 10,4%, el siguiente motivo más común es el R-47 “Existe una solicitud previa de modificación para el CUPS (se indica) de otra comercializadora” (del incremento de 23.712 de rechazos, 3.815 son por este motivo<sup>24</sup>), que se da fundamentalmente en la zona de distribución de Gas Natural Fenosa, y los comercializadores más afectados son Endesa Energía, Iberdrola Clientes y Gas Natural Servicios, que además pasó de 19 rechazos en el tercer trimestre a los mencionados 3.815.

Los tres motivos más comunes suponen 12.426 rechazos, el 57% del aumento de 23.172. El resto de rechazos se distribuyen fundamentalmente entre el R-34 “No existe contrato de ATR en vigor”, el R-46 “Existe una solicitud previa de cambio para el CUPS (se indica) de otra comercializadora”, R-37 “Existe una solicitud previa de tipo cambio del mismo comercializador”, que resultan en incrementos agregados del 6.155, el 27%.

## 5.5 Desglose por movilidad

---

<sup>24</sup> Agregando los motivos R-47, R-46, y R-37, todos referidos a la existencia de solicitudes previas ya sean de modificaciones, de cambio o de cambio por parte del mismo comercializador, se traducen en un aumento por estos motivos de 7.462 rechazos, el 32% del total.

### 5.5.1 Movilidad por segmentación de mercado

Al analizar los cambios de comercializador realizados en el cuarto trimestre de 2015 por cada segmento de mercado, se ha de tener en cuenta que estos se definen en función de las tarifas de acceso asociadas a los puntos de suministro, con el detalle que se muestra en la siguiente tabla.

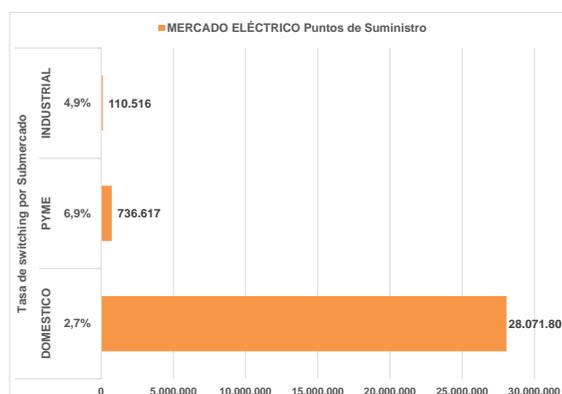
**Tabla 6. Relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso**

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

Como referencia, se recuerda que la tasa de cambio de comercializador (*switching*) correspondiente al conjunto del mercado eléctrico en el cuarto trimestre de 2015 es de un 2,8% sobre un total de 28.918.938 puntos de suministro informados por los distribuidores de electricidad a la CNMC al inicio del periodo, y la correspondiente al total del mercado de gas natural, es del 3,1% sobre un total de 7.583.578 puntos de suministro informados igualmente al inicio del periodo por los distribuidores de gas natural a la CNMC.

A continuación se analizan las tasas de *switching* y de rechazo por segmentos de mercado doméstico/comercial, PYME e industrial, en los dos sectores.

**Gráfico 21. Desglose de la tasa de *switching* por segmentos del mercado. 4º trimestre 2015 - Sector Eléctrico**

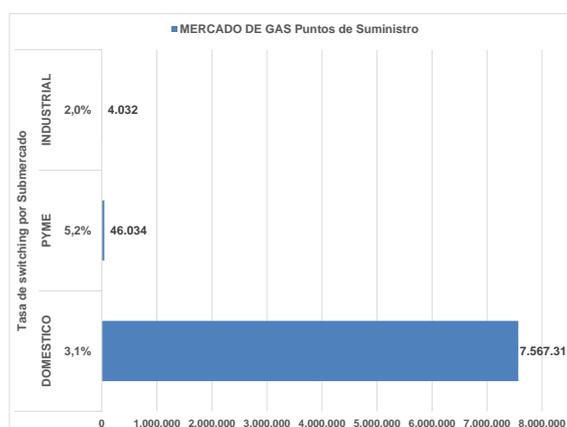


Fuente: Cuadro 5.1 del Anexo.

En el sector eléctrico se observan unas tasas de switching por segmento de mercado en este trimestre del 2,7% para el doméstico/comercial, dos décimas más que la registrada en el trimestre anterior (2,5%), del 6,9% para el segmento PYME, más de un punto superior a la registrada en el tercer trimestre (5,6%), y del 4,9% en el segmento industrial, casi un punto superior al del trimestre precedente. Las tasas de los procesos de cambio de comercializador para los segmentos PYME e industrial son más elevadas que en el doméstico por su mayor sensibilidad al precio, y por ende a la búsqueda de nuevas opciones en el mercado.

En cuanto a los datos de solicitudes de cambios de comercializador rechazadas por segmento de mercado, en el sector eléctrico, se observan una reducción de las tasas de rechazo para el segmento doméstico (8,2% frente al 8,8% anterior), y para las PYME (8,5% frente al 9,9%), mientras que se produce un notable aumento para el segmento industrial (22% frente al 14,9% anterior). En este sentido, destacan, por situarse por encima de la media las tasas de Hidrocanábrico Distribución Eléctrica con el 11% en el segmento doméstico, que mejora la registrada por este distribuidor en el trimestre anterior (12,5%), 11,6% en PYMES, que mejora sustancialmente la registrada en el tercer trimestre (18,6%) y una relevante tasa del 28,8% en el industrial, que mejora ligeramente el 31,0% alcanzado en el tercer trimestre pero que se encuentra muy por encima de la media este segmento; también son significativas las tasas de Iberdrola Distribución en el segmento industrial con una tasa de rechazo del 25,7% frente al 14% del trimestre anterior; y la de Unión Fenosa Distribución en el segmento de las pymes con un 15,5% (aunque mejora el 20,2% del trimestre anterior). También se observa un ratio muy alto de rechazos en el segmento industrial por parte de Barras Eléctricas Galaico-Asturianas, un 50,0%, sin embargo es poco significativa al ser únicamente 9 los cambios rechazados.

**Gráfico 22. Desglose de la tasa de *switching* por segmentos del mercado. 4º trimestre 2015 - Sector Gasista**



Fuente: Cuadro 5.1 del Anexo.

En el sector gasista se han registrado en el trimestre unas tasas de switching del 3,1% para el segmento doméstico/comercial, siete décimas mayor que la del

trimestre anterior (2,4%), 5,2% en el segmento PYME, ligeramente superior a la registrada en el tercer trimestre (4,9%) y 2,0% en el segmento industrial, que se reduce un punto respecto a la del trimestre anterior (3,0%). La tasa de *switching* para el segmento doméstico/comercial es ligeramente superior a la del sector eléctrico.

Por su parte, en el sector gasista se observan unas tasas de rechazo muy superiores al tercer trimestre en todos los segmentos; así en el doméstico se pasa del 7,0% al 13,6% en el cuarto trimestre, en las Pymes del 12,8% al 24,3% en el cuarto trimestre, y en el industrial, del 27,7% al 30,6% en el cuarto trimestre.

Cabe destacar Gas Natural Fenosa con tasas de rechazo por encima de la media en los segmentos doméstico y de Pymes, la que eleva la media de todo el sector.

El detalle de esta información está en el cuadro 5.1 del Anexo.

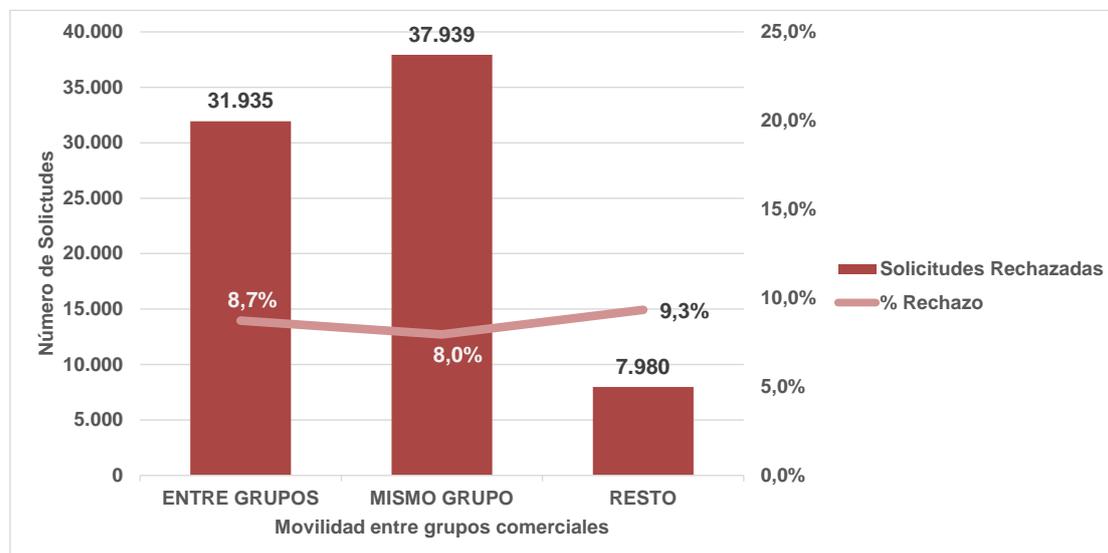
### **5.5.2 Movilidad por segmentación de mercado**

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

Al respecto, se deben tener presentes los siguientes conceptos, según los cuales se evalúa la información recibida por parte de los agentes:

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

**Gráfico 23. Desglose de las solicitudes rechazadas por grupo empresarial verticalmente integrado. 4º trimestre 2015 - Sector Eléctrico**

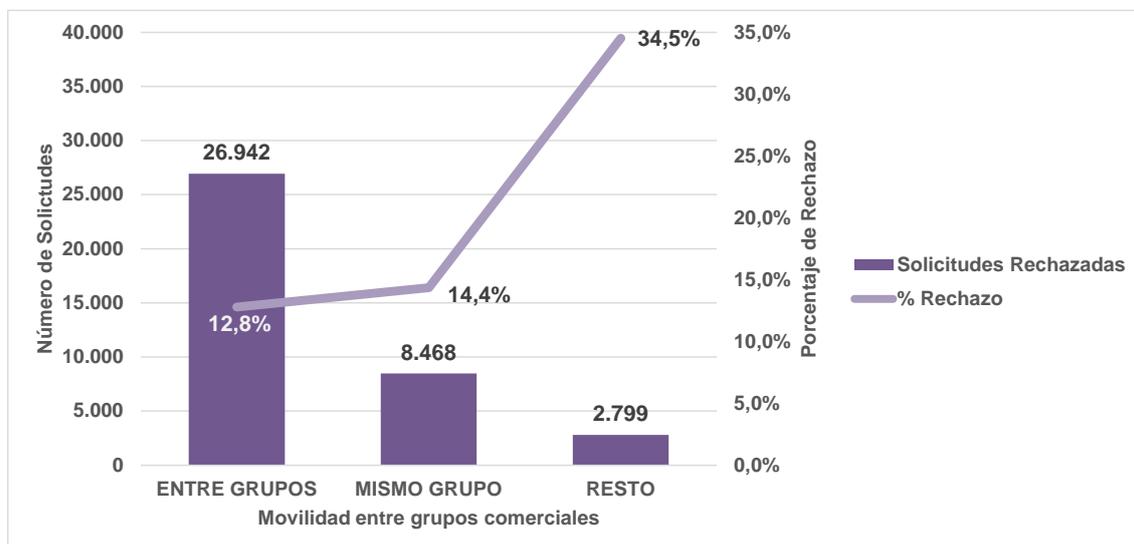


Fuente: Cuadro 5.2 del Anexo.

En el análisis de las tasas de rechazo en el cuarto trimestre de 2015 por grupo empresarial verticalmente integrado del sector eléctrico, se observa que no existe una gran diferenciación en general si el comercializador entrante pertenece o no al mismo grupo que el distribuidor, pues las tasas oscilan entre el 8,0% y el 9,3%.

Sin embargo, mirando el detalle, además de las elevadas tasas de rechazo que se vienen produciendo en los distribuidores agrupados bajo la denominación “Resto” respecto a los comercializadores de los grupos verticalmente integrados (22,3%), destacan de nuevo los casos de Hidrocantábrico Distribución Eléctrica y Unión Fenosa Distribución, que registran unos porcentajes de rechazo significativamente más elevados cuando los cambios son solicitados por comercializadores de otros grupos. Así la tasa de rechazo en los cambios internos son 8% y 7% respectivamente, mientras que si el cambio tiene como destino otro grupo verticalmente integrado pasan a ser un 14,1% y un 9,2% respectivamente, mientras que para los cambios con destino a comercializadores sin integración vertical muestran tasas del 13,1% y del 13,2% respectivamente.

**Gráfico 24. Desglose de las solicitudes rechazadas por grupo empresarial verticalmente integrado. 4º trimestre 2015 - Sector Gasista**



Fuente: Cuadro 5.2 del Anexo.

En cuanto al análisis de las tasas de rechazo en el cuarto trimestre de 2015 por grupo empresarial verticalmente integrado del sector gasista, para solicitudes originadas en los comercializadores del mismo grupo que el distribuidor, la tasa de rechazo se sitúa en el 14,4%, cinco puntos superior a la registrada en el trimestre anterior (9,4%), mientras que se sitúa en un 12,8% para los cambios entre grupos, algo más del doble de la registrada en el tercer trimestre (6,2%) y, experimenta un repunte con un 34,5% para los cambios de comercializadores independientes, que supone un aumento de casi 20 puntos respecto al trimestre anterior (14,9%).

Con referencia a los datos de cada grupo empresarial, se produce un incremento generalizado de las tasas de rechazo, destacándose como ya se ha señalado el caso del Grupo Gas Natural Fenosa, que es el que mayor peso tiene en este incremento (25.238 rechazos sobre el total de 38.209, aproximadamente 2/3 del total), con tasas de rechazo por encima de media en los casos de cambios dentro del mismo grupo (15,6%) y de cambios a comercializadores sin integración vertical (36,2%).

Esta información se encuentra disponible en el cuadro 5.2 del Anexo.

### 5.5.3 Movilidad por tipo de mercado

En este apartado se analiza el estado de las solicitudes de cambio de comercializador desde la perspectiva de tipo de movimiento entre comercializadores de referencia (COR) en el sector eléctrico y de último recurso (CUR) en el sector gasista, y los comercializadores libres (No COR/No CUR).

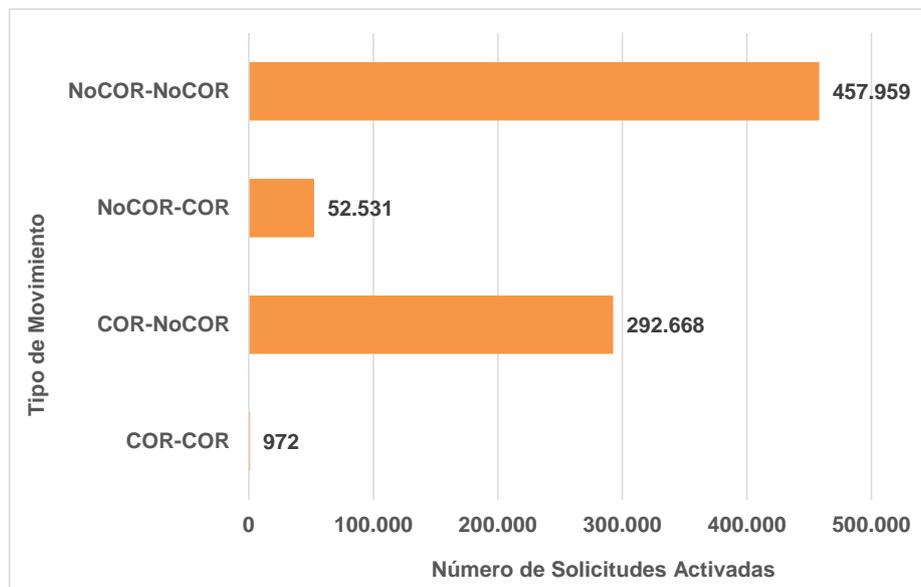
En concreto, se identifican los siguientes tipos de movimientos en cada sector:

- Mercado regulado → Mercado regulado
- Mercado regulado → Mercado libre
- Mercado libre → Mercado regulado
- Mercado libre → Mercado libre

Denominándose el mercado libre (NoCOR en el sector eléctrico y NoCUR en el sector gasista), y el mercado regulado (COR en el sector eléctrico y CUR en el sector gasista)

En el sector eléctrico, el mayor volumen de cambios de comercializador en el cuarto trimestre de 2015 lo muestran los comercializadores de mercado libre con 457.959 solicitudes activadas, el 57% de las realizadas, seguido de las solicitudes para pasar de un comercializador de referencia a un comercializador en el mercado libre con 292.668 solicitudes. Cabe señalar que el número de consumidores que vuelven al comercializador de referencia desde el mercado libre es de 52.531 activaciones en este periodo, con un incremento del 8,9%.

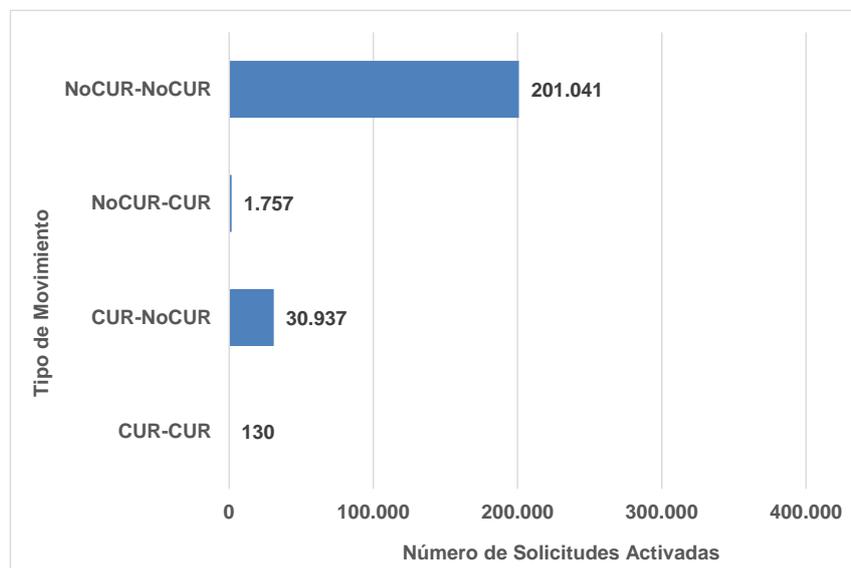
**Gráfico 25. Desglose de los movimientos entre COR y No COR (solicitudes activadas). 4º trimestre 2015 - Sector Eléctrico**



Fuente: Cuadro 5.3 del Anexo.

Respecto al sector de gas natural, prevalecen los movimientos de cambio de comercializador entre comercializadores del mercado libre con 201.041 activaciones (el 86%), seguidos por las activaciones para pasar de un comercializador de último recurso a un comercializador en el mercado libre, que interrumpen su descenso pasando de 24.730 activaciones en el tercer trimestre a 30.937 solicitudes activadas en este cuarto, un +23%.

**Gráfico 26. Desglose de los movimientos entre CUR y No CUR (solicitudes activadas). 4º trimestre 2015 - Sector Gasista**



Fuente: Cuadro 5.3 del Anexo.

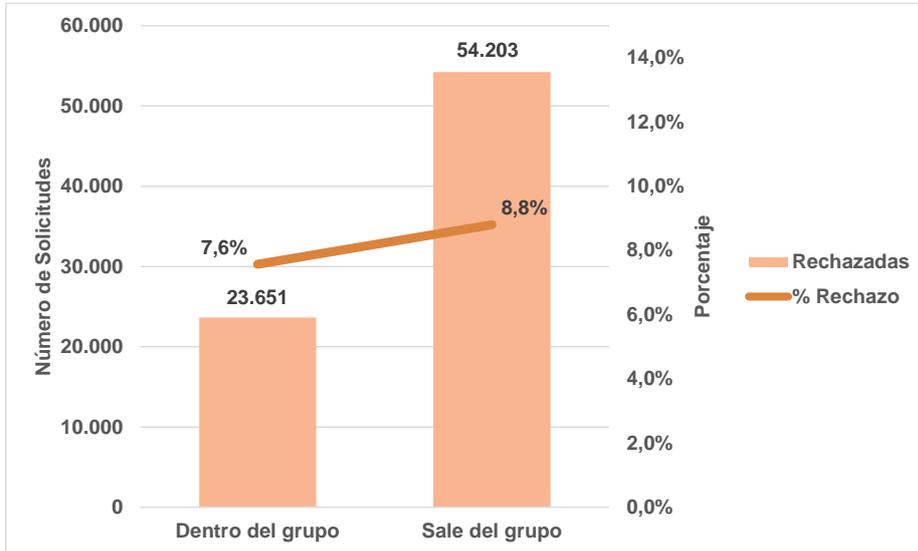
El detalle de esta información se encuentra disponible en el cuadro 5.3 del Anexo.

#### **5.5.4 Movilidad entre grupos comerciales: resumen solicitudes**

En esta sección se analiza la evolución de las solicitudes de cambio de comercializador enviadas por cualquier comercializador sobre un punto de suministro comercializado previamente por cada uno de los distintos grupos empresariales existentes en el mercado:

- 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 consumidor se queda en un comercializador 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 el comercializador entrante no forma parte del grupo empresarial al que pertenecía el saliente.

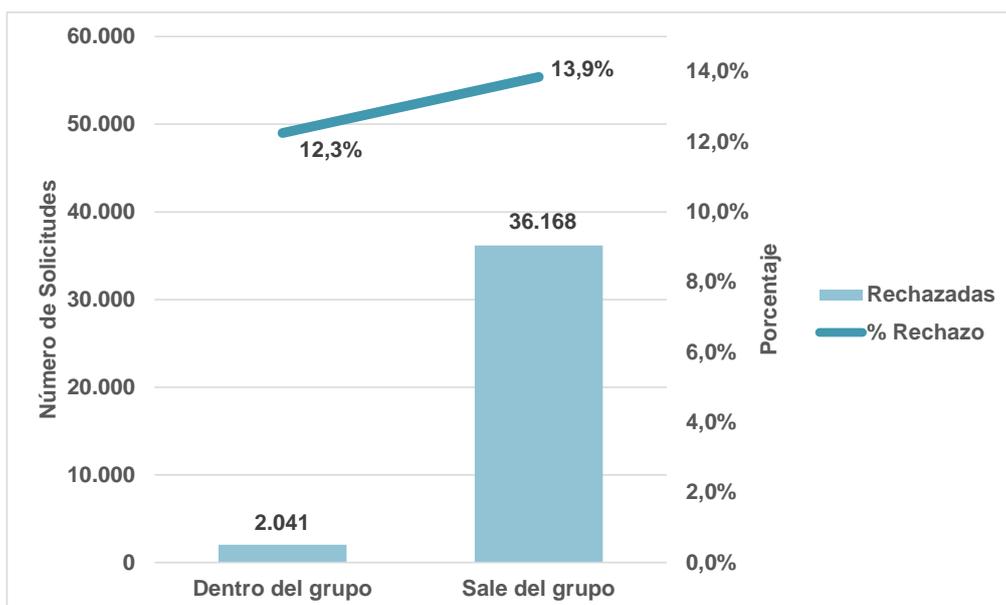
**Gráfico 27. Desglose de los movimientos entre grupos. 4º trimestre 2015 - Sector Eléctrico**



Fuente: Cuadro 5.4 del Anexo.

Los datos obtenidos para el sector eléctrico muestran que en el cuarto trimestre de 2015 la tasa de rechazo global para este sector fue del 7,6% para los cambios entre comercializadores del mismo grupo empresarial, mientras que asciende a un 8,8% para los cambios que se producen hacia comercializadores pertenecientes a otros grupos. Esta diferencia entre las tasas de rechazo en se aprecia fundamentalmente en el grupo Iberdrola (4,1% dentro del grupo frente a 7,8% si sale del grupo), y el grupo EDP-HC/Naturgas (6,7% dentro del grupo frente a 12% si sale del grupo).

**Gráfico 28. Desglose de los movimientos entre grupos. 4º trimestre 2015 - Sector Gasista**



Fuente: Cuadro 5.4 del Anexo.

En cuanto al sector gasista, se registraron en el cuarto trimestre de 2015 unas tasas de rechazo globales del 12,3% para movimientos dentro del mismo grupo empresarial y, de un punto y medio superior, el 13,9%, para cambios hacia comercializadores de otros grupos. En este caso llaman la atención las tasas de rechazo de Endesa, que muestra una tasa de rechazo dentro del grupo de un 4,5%, mientras que si la solicitud sale del grupo es del 12,3%.

Señalar que en el caso de las comercializadoras del Grupo Gas Natural la tasa de rechazo para los cambios dentro del grupo es superior (15,7%) a la de los cambios con destino fuera del grupo (11,4%).

Toda esta información se encuentra disponible en el cuadro 5.4 que se adjunta como Anexo.

### **5.5.5 Movilidad entre grupos comerciales: Saldos comerciales de los principales comercializadores**

En esta sección se incluye el análisis detallado sobre la movilidad de los cambios de comercializador entre los comercializadores 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 comercializadores de un mismo grupo empresarial (por ejemplo: Iberdrola COR 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 distribuidor donde el comercializador entrante es uno de los del grupo comercial, y solicitudes activadas salientes, que son las solicitudes de cambio de comercializador activadas por cualquier distribuidor donde el comercializador saliente es uno de los del grupo comercial que se refiere.

Concretamente, en los gráficos indicados se señala el movimiento de consumidores, con detalle específico del balance de datos del cuarto trimestre de 2015, entendido como la diferencia entre los consumidores que entran (los números recogidos en las flechas del entorno más próximo de la esfera del grupo de que se trate) y los que salen de un grupo empresarial determinado (que se indican en las cifras más alejadas a la esfera en las propias fechas). A estos efectos se consideran los siguientes grupos de comercializadores: Endesa, Iberdrola, Gas Natural Fenosa, EDP (Hidrocarbónico/Naturgas), Viesgo, y Otros (el resto de comercializadores).

Los datos se muestran en positivo si el grupo de que se trate incrementa el número global de consumidores, y en caso de tratarse de un dato negativo significa que el grupo comercializador ha perdido más consumidores de los que

ha ganado en el trimestre. Este detalle se desglosa en gráficas diferentes para el sector eléctrico y para el sector gasista.

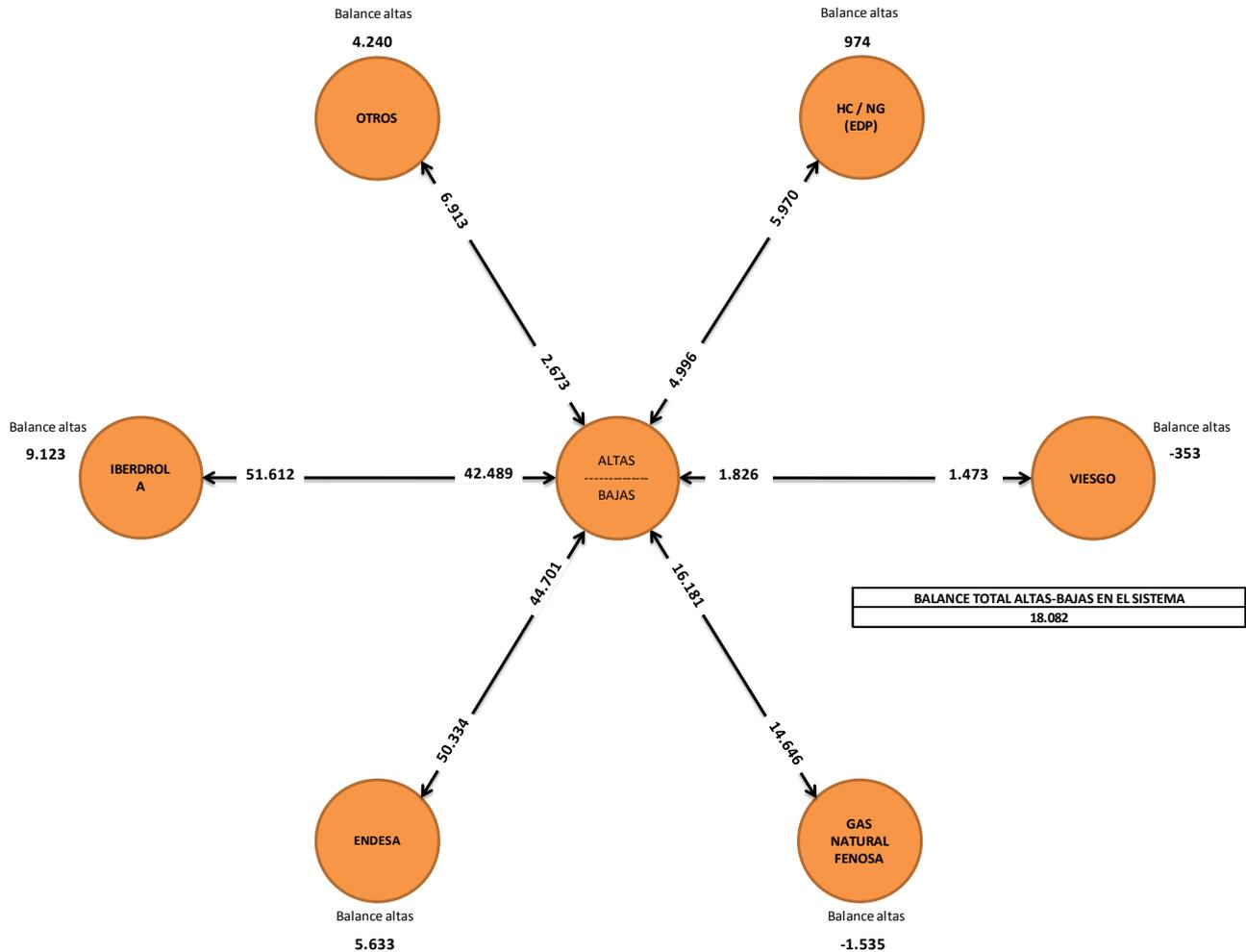
**[INICIO CONFIDENCIAL]**

**[FIN CONFIDENCIAL]**

#### **5.5.6 Balance de Altas y Bajas y saldo comercial de los principales comercializadores**

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

**Gráfico 31. Altas y bajas en grupos comerciales 4º trimestre 2015 - Sector Eléctrico**



Fuente: Cuadro 5.6.1 del Anexo.

En el sector eléctrico, sobre un balance de altas/bajas positivo total de 18.082 puntos de suministro, destacan los datos de los grupos Iberdrola, con un incremento de +9.123 puntos de suministro, y de Endesa, con un balance neto de +5.633 puntos de suministro. En sentido opuesto, destaca la pérdida de -1.535 puntos de suministro del grupo Gas Natural Fenosa.

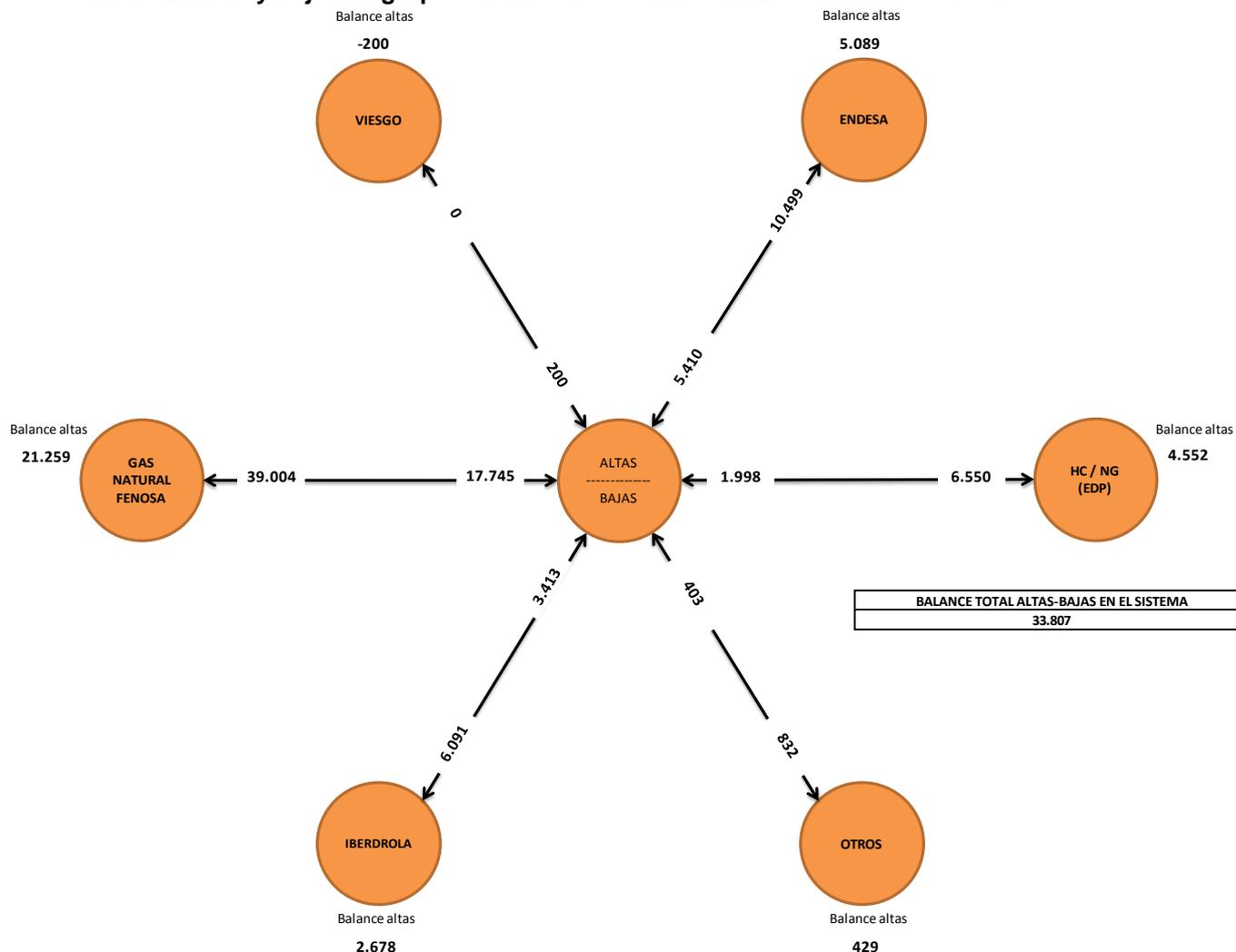
Si además se superponen a estos valores los saldos comerciales analizados anteriormente, se obtiene un balance total positivo de los comercializadores agregados en "Otros" de +24.591 y del grupo HC/Naturgas (EDP) de +14.186 puntos de suministro adicionales seguido muy de cerca por el Grupo Iberdrola con +13.896, así como un balance total negativo de los grupos Gas Natural Fenosa y Endesa, con un decremento de -21.717 y -7.065 puntos de suministro, respectivamente.

**Balance total de los comercializadores. 4º trimestre 2015 - Sector eléctrico**

MERCADO ELÉCTRICO										
GRUPO COMERCIAL	PS 2015.10	PS 2015.12	Switchings entrantes	Switchings salientes	Traspaso GALP-END	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance Total	
OTROS	1.052.924	1.077.515	72.961	32.892	-19.718	6.913	2.673	4.240	24.591	
HC / NG (EDP)	1.419.496	1.433.682	48.268	35.056		5.970	4.996	974	14.186	
IBERDROLA	10.259.111	10.273.007	271.972	267.199		51.612	42.489	9.123	13.896	
VIESGO	654.192	648.383	28.882	34.338		1.473	1.826	-353	-5.809	
ENDESA	10.929.077	10.922.012	251.151	283.567	19.718	50.334	44.701	5.633	-7.065	
GAS NATURAL FENOSA	4.604.138	4.582.421	130.896	151.078		14.646	16.181	-1.535	-21.717	
<b>TOTAL</b>	<b>28.918.938</b>	<b>28.937.020</b>	<b>804.130</b>	<b>804.130</b>	<b>0</b>	<b>130.948</b>	<b>112.866</b>	<b>18.082</b>	<b>18.082</b>	

Nota: Se incluye un ajuste para cuadrar la variación de puntos de suministro en el período, relativo al traspaso de puntos de suministro de Galp a Endesa.

**Gráfico 32. Altas y bajas en grupos comerciales 4º trimestre 2015 - Sector Gasista**



Fuente: Cuadro 5.6.2 del Anexo.

En el sector gasista, se observa un balance de altas/bajas total positivo de nuevo, de +33.807, tras la caída de puntos de suministro del trimestre anterior (-8.877 puntos de suministro). Se destacan los datos del grupo Gas Natural Fenosa con

un balance neto de +21.259 altas, seguido del Grupo Endesa y EDP con +4.919 y +4.552 respectivamente. En este trimestre únicamente Viesgo registra un balance neto negativo.

Si además se superponen a estos valores además los saldos comerciales, destaca el balance total positivo de los grupos Iberdrola y Endesa con +28.335 y +22.152 (si se descuenta el efecto del traspaso Galp-Endesa) puntos de suministro, respectivamente, llamando especialmente la atención el balance total negativo del grupo Gas Natural Fenosa con -26.018 puntos de suministro.

#### Balance total de los comercializadores. 4º trimestre 2015 - Sector gasista

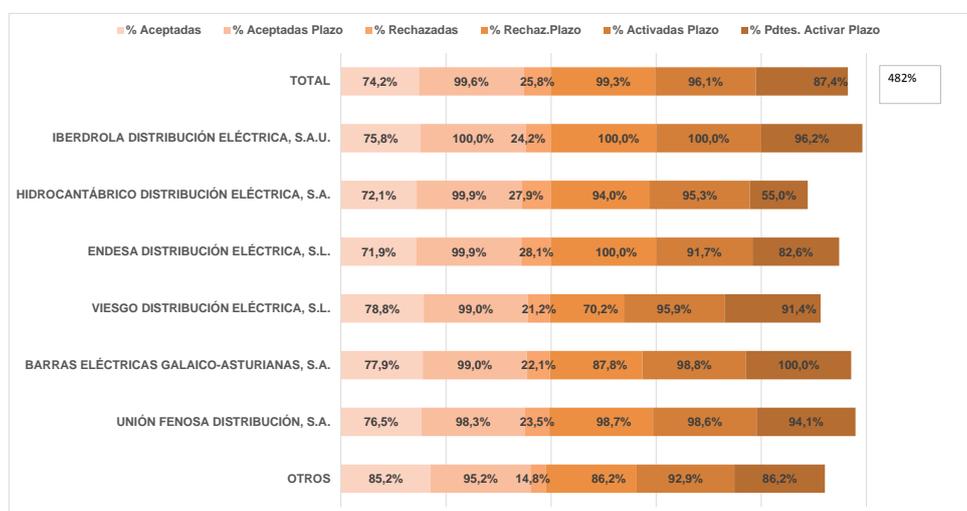
MERCADO GASISTA									
GRUPO COMERCIAL	PS 2015.10	PS 2015.12	Switchings entrantes	Switchings salientes	Traspaso GALP-END	Altas	Bajas	Balance Altas- Bajas	Balance Total
ENDESA	1.228.596	1.477.432	71.581	54.518	226.684	10.499	5.410	5.089	248.836
IBERDROLA	866.770	895.105	66.680	41.023		6.091	3.413	2.678	28.335
HC / NG (EDP)	831.693	836.741	24.795	24.299		6.550	1.998	4.552	5.048
VIESGO	41.619	42.775	5.574	4.218		0	200	-200	1.156
GAS NATURAL FENOSA	4.371.924	4.345.906	58.976	106.253		39.004	17.745	21.259	-26.018
OTROS	242.976	19.426	6.259	3.554	-226.684	832	403	429	-223.550
<b>TOTAL</b>	<b>7.583.578</b>	<b>7.617.385</b>	<b>233.865</b>	<b>233.865</b>	<b>0</b>	<b>62.976</b>	<b>29.169</b>	<b>33.807</b>	<b>33.807</b>

Se puede observar el detalle de todos estos movimientos en los cuadros 5.6.1 y 5.6.2 del Anexo.

### 5.6 Resumen altas (nuevos suministros)

En esta sección se resume la información sobre nuevas altas de puntos de suministro para el sector eléctrico y gasista, con desglose de datos por las principales empresas distribuidoras. En particular se muestra un indicador gráfico como suma del porcentaje de nuevas altas aceptadas, aceptadas en plazo, rechazadas, rechazadas en plazo, activadas y pendientes de activar; tanto en el sector eléctrico como en el gasista, y por empresas distribuidoras dentro de cada sector. El óptimo valor del indicador desde el punto de vista de minimizar los retrasos sería de 500%.

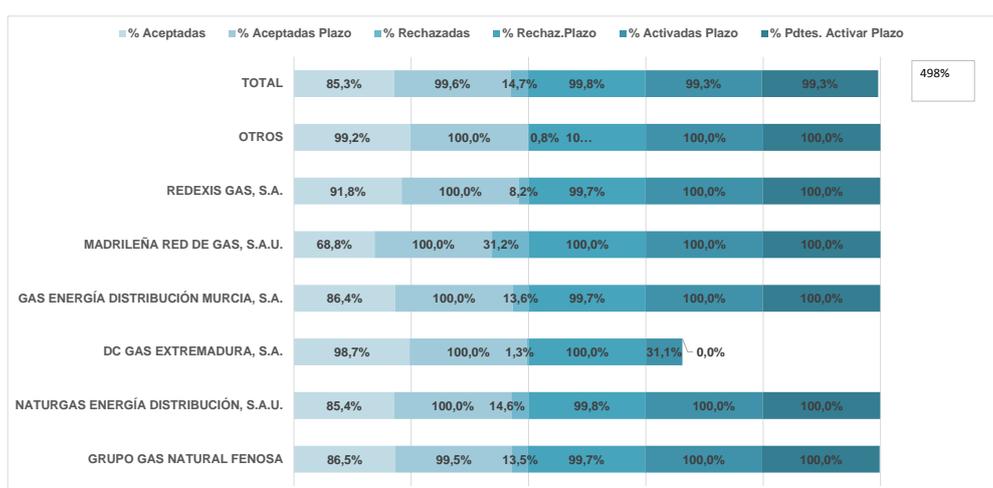
**Gráfico 33. Nuevos suministros por distribuidores 4º trimestre 2015 - Sector Eléctrico**



Fuente: Cuadro 6 del Anexo.

Durante el cuarto trimestre de 2015, se han recibido un total de 183.084 solicitudes de nuevos suministros en el sector eléctrico, habiéndose activado en plazo un 96,1% de éstas. No obstante, existían al final del periodo un 87,5% de solicitudes de alta pendientes de activar en plazo, con respecto al total de solicitudes pendientes de respuesta. Igualmente, se observa que las 2.260 solicitudes de nuevas altas informadas como anuladas se concentran principalmente en dos mayores áreas de distribución, concretamente 60,5% corresponden a Endesa Distribución Eléctrica, y el 36,5% corresponden a Iberdrola Distribución.

**Gráfico 34. Nuevos suministros por distribuidores 4º trimestre 2015 - Sector Gasista**



Fuente: Cuadro 6 del Anexo.

En cuanto al sector gasista, se han registrado, durante en el cuarto trimestre de 2015, 81.029 solicitudes de alta, habiéndose activado en plazo un 99,3% de las mismas. No obstante, existían al final del periodo un 5,4% de solicitudes de alta

pendientes de respuesta fuera de plazo, con respecto al total de solicitudes pendientes de respuesta.

Es preciso señalar que estas solicitudes de nuevos suministros no figuran agregadas en los cuadros de datos analizados en apartados anteriores al 5.5.6.

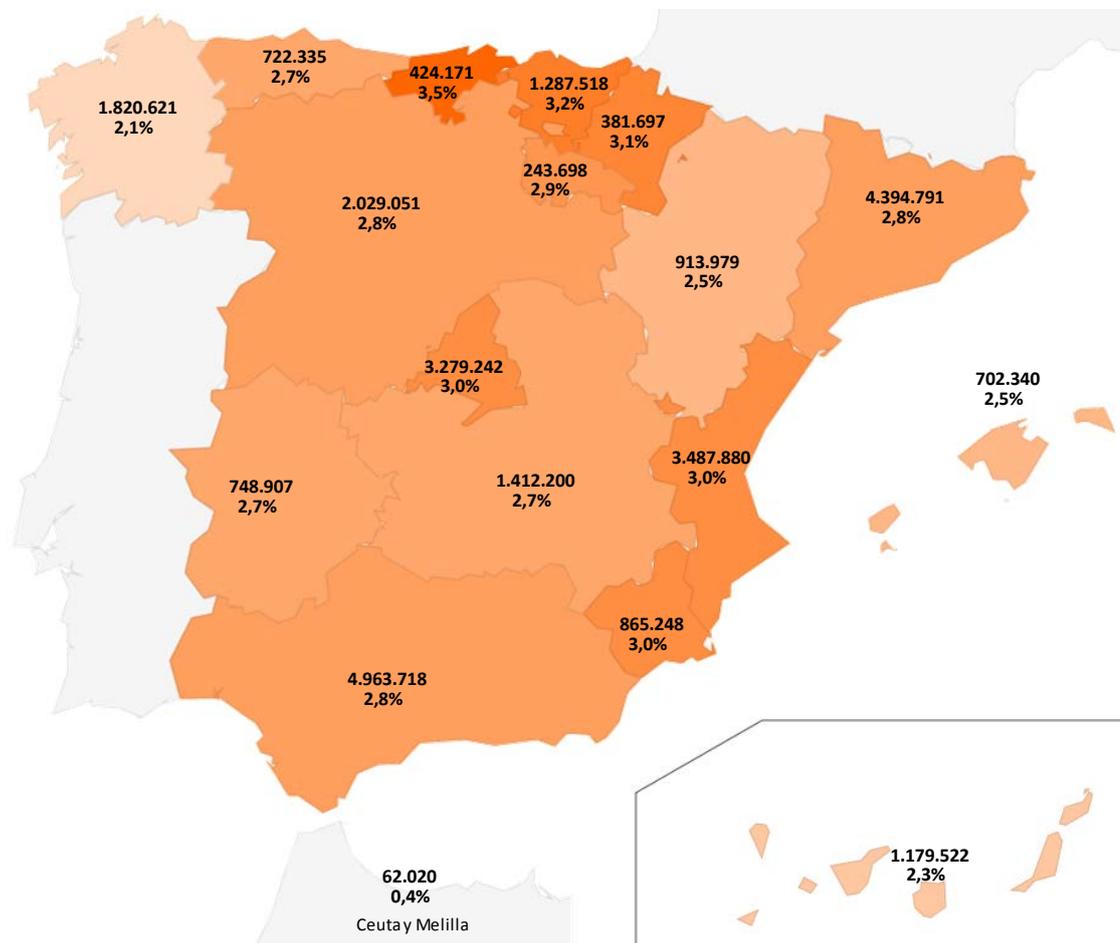
El detalle de esta información se encuentra disponible en el cuadro 6 del Anexo.

### **5.7 Mapa de puntos de suministro y tasa de *switching* por CC.AA.**

En este apartado del informe trimestral, cuyos datos se recogen en los cuadros 7.1.1 a 7.1.3 del Anexo, se muestran los desgloses geográficos de puntos de suministro y de tasas de *switching* globales por cada una de la Comunidades Autónomas (CC.AA.) y Ciudades Autónomas, y para cada uno de los sectores eléctrico y gasista.

En los gráficos siguientes se utiliza un mapa de España con graduación del color en función de la incidencia de los porcentajes, de tal modo que se reflejan con un color más intenso las CC.AA. con las tasas de *switching* más elevadas por encima de la media, y con los colores más suaves las que están por debajo de la media nacional.

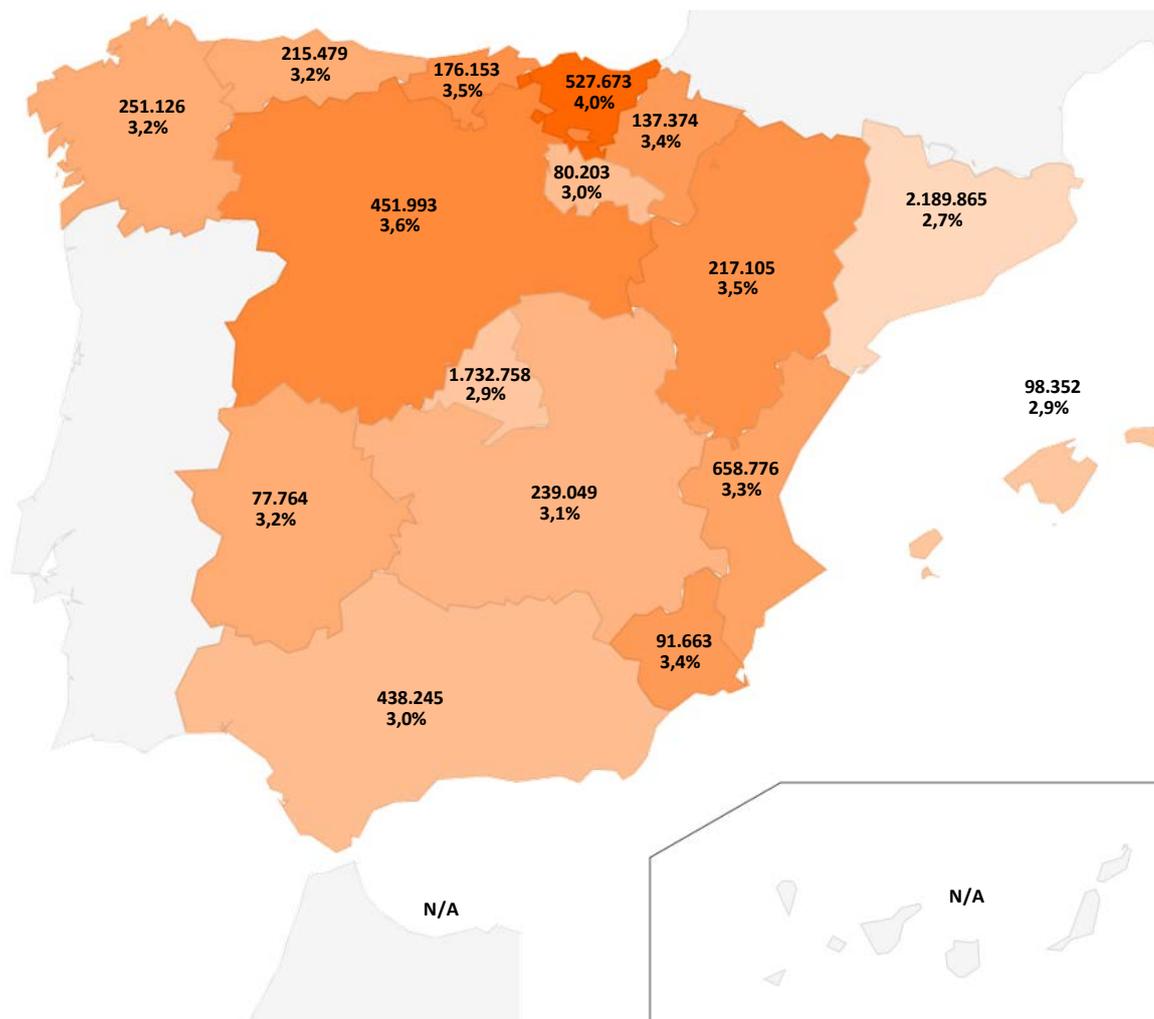
**Gráfico 35. Distribución geográfica de la tasa de *switching* 4º trimestre 2015. Sector Eléctrico**



Fuente: Cuadro 7.1 del Anexo.

En el sector eléctrico, se observa que las tasas de *switching* más elevadas en el cuarto trimestre de 2015 se han dado en Cantabria (3,5%), País Vasco (3,2%), y Navarra (3,1%), seguidas de cerca por Madrid, la Comunidad Valenciana, y Murcia (todas con 3,0%). Por el contrario, las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla (0,4%), Galicia (2,1%), y las Islas Canarias (2,3%) muestran las tasas de *switching* más bajas a nivel nacional.

**Gráfico 36. Distribución geográfica de la tasa de *switching* 4º trimestre 2015. Sector Gasista**



Fuente: Cuadro 7.1 del Anexo.

En el sector gasista, se observa que las tasas de *switching* más elevadas en el cuarto trimestre de 2015 se han dado en el País Vasco (4,0%), Castilla y León (3,6%), Aragón (3,5%) y Cantabria (3,5%). Por el contrario Cataluña (2,7%) muestra la tasa de *switching* más baja a nivel nacional. Obsérvese que en este sector no se registran datos de las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla ni de las Islas Canarias, al no contar con infraestructura de distribución de gas natural.

## 5.8 Evolución histórica del número de CUPS

En este apartado del informe de supervisión de los cambios de comercializador registrados en el cuarto trimestre de 2015, cuyos datos se recogen en los cuadros 8.1 a 8.4 que se adjuntan como Anexo, se detallan una serie de gráficos sobre la evolución mensual observada en cada uno de los sectores eléctrico y gasista para el periodo 2012 a 2015 de los datos siguientes:

**a) Por comercializadores.** En los gráficos y cuadros 8.1.1 y 8.1.2 del Anexo se recoge la evolución mensual de enero 2012 a diciembre 2015 del número de CUPS por grupos comercializadores eléctricos, y con el mismo desglose para los comercializadores gasistas, en los que se desagregan datos en función del segmento de mercado (doméstico, PYME e industrial), estructurando las diferentes gráficas en función de los datos observados en los grupos principales, pero también contemplando la evolución de otras empresas y/o grupos relevantes que se detallan. Además de los gráficos reseñados, se adjuntan las tablas con el desglose de los datos utilizados para su confección (Gráficos y cuadros 8.1.1 y 8.1.2 del Anexo).

En el sector eléctrico se observa que la evolución del número de CUPS entre los principales grupos comercializadores en el segmento de consumidores domésticos se mantiene con una tendencia mínimamente decreciente en el caso de los grupos Endesa e Iberdrola, y una tendencia ligeramente creciente en el caso del grupo Gas Natural Fenosa, al igual que sucede con el resto de los comercializadores recogidos bajo el epígrafe “otros grupos relevantes”. En el desglose específico de datos de este último grupo de comercializadores se observa un fuerte incremento en consumidores domésticos desde marzo de 2012 en el caso de la empresa comercializadora Fenie Energía, y a partir del año 2014 se muestra igualmente un incremento reseñable en el caso de Clidom Energy (cuya marca comercial es HolaLuz.com), como consecuencia de haber sido la empresa ganadora de la subasta colectiva promovida por la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) en octubre de 2013. En cambio, en el segmento PYME se observa una tendencia en general decreciente para los grupos empresariales tradicionales, que contrasta con el fuerte incremento que muestran el resto de los comercializadores del epígrafe “otros grupos relevantes”, segmento dentro del cual se muestran especialmente activas las empresas comercializadoras Factor Energía y el grupo designado como Audax-Orus, aunque registran un notable descenso en el último semestre del 2015. Se destaca asimismo a Fenie Energía que sigue la misma fuerte tendencia creciente que en el sector doméstico. En el segmento industrial tras un fuerte incremento por parte del grupo Otros (con un importante aumento de actividad por parte del grupo Villar Mir) desde finales del 2012 hasta inicios del 2015 se observa un período relativamente estable para los principales grupos del sector.

En el sector gasista se observa un claro predominio en el sector doméstico del grupo Gas Natural Fenosa, con una evolución que se muestra ligeramente

creciente hasta el mes de julio de 2015, mientras que el resto de grupos se mantienen una evolución muy estable con un número de CUPS mucho menor. En todo caso, cabe destacar de la actividad de los comercializadores recogidos bajo el epígrafe “otros grupos relevantes” la evolución de la empresa Galp, que desde mayo de 2012 muestra un declive considerable en la evolución de su número de clientes dentro del segmento doméstico, hasta finalmente resultar en el abandono del sector y el traspaso de estos clientes al Grupo Endesa, como se parecía en el gráfico. En cambio, en el segmento PYME se observa una tendencia decreciente del grupo Gas Natural Fenosa, a pesar de seguir manteniendo una posición destacada en número de CUPS, mientras que el resto de grupos muestra una evolución más estable, con la excepción de los comercializadores recogidos bajo el epígrafe “otros grupos relevantes” que muestran una evolución creciente, especialmente destacable en los casos de Servigas, y en el último año de Investigación y Criogenia y UF Gas Comercializadora. También en este segmento se observa el declive en la evolución del número de clientes de Galp durante casi todo el periodo de análisis, si bien parece que inicia una ligera recuperación a partir del mes de junio de 2015. Cabe un comentario general similar al segmento anterior para los grupos principales del sector en el caso del segmento industrial gasista, si bien en este caso muestra también una tendencia decreciente el grupo EDP (HC/Naturgas), y cabe destacar la evolución irregular de prácticamente todos los comercializadores considerados bajo el epígrafe “otros grupos relevantes”, con una posición algo más relevante en el caso de Unión Fenosa Gas Comercializadora y un crecimiento destacable a partir de junio de 2015 por parte de Sonatrach Gas.

- b) Por distribuidores:** En los Cuadros 8.2.1 y 8.2.2 del Anexo se detallan la evolución mensual de enero 2012 a diciembre 2015 respecto al número total de CUPS por cada uno de los grupos distribuidores (Cuadros 8.2.1 y 8.2.2 del Anexo).

En el sector eléctrico se observa un crecimiento regular en el número de puntos de suministro entre los distribuidores del sector eléctrico, salvo en el caso de Viesgo Distribución, que muestra una merma de 10.365 puntos de suministro en este periodo de cuatro años.

En el sector gasista, también se observa un crecimiento regular en el número de puntos de suministro de todos los distribuidores, salvo en el caso de EDP/Naturgas, que muestra una merma en el número de 69.272 puntos de suministro en el periodo<sup>25</sup>. Llama la atención en este caso el fuerte crecimiento que muestran las redes de distribución del grupo Gas Natural Fenosa, con un incremento de 197.217 puntos de suministro, y de Redexis

---

<sup>25</sup> Cabe señalar que parte de estos importante movimientos de puntos de suministro pueden estar originados por aplicación durante el primer trimestre de 2015 de la operación corporativa entre Redexis Gas y Naturgas Energía Distribución, perteneciente al Grupo EDP, por la compra de la compañía Gas Energía Distribución de Murcia, formalizada en diciembre de 2014.

Gas, con un incremento de 159.176 puntos de suministro en el periodo 2012-2015.

- c) Por mercado regulado/libre:** Recopilación de cuadros y gráficos con detalle de la evolución mensual de enero 2012 a diciembre 2015 del número de CUPS entre comercializadores de referencia (COR) y comercializadores de mercado libre (NoCOR), desagregando los datos en función del segmento de mercado (doméstico, PYME e Industrial), con igual desglose para los comercializadores gasistas. Se observa la diferente evolución en el número de CUPS del segmento doméstico entre ambos sectores de electricidad y de gas natural. En electricidad, el segmento doméstico, muestra una paulatina convergencia en el número de CUPS de los comercializadores de referencia (COR) y los de los comercializadores libres (NoCOR), mientras que en este mismo segmento el sector gasista muestra una evolución cada vez más divergente, probablemente justificada en un mayor grado de madurez del proceso de liberalización de este mercado. Respecto a la evolución entre sectores en los segmentos PYME e Industrial, se observa, con matices puntuales, una evolución casi paralela en los respectivos números de CUPS, y que en ambos sectores la presencia de los COR/CUR es residual en el segmento Industrial (Gráficos y cuadros 8.3 del Anexo).
- d) Por número de solicitudes hacia el mercado regulado/libre:** Muestra dos gráficos con detalle lineal de la evolución mensual de enero 2012 a diciembre 2015 del número de solicitudes de cambio de comercializador activadas desde la perspectiva de su movilidad entre comercializadores de referencia (COR) y comercializadores de mercado libre (NoCOR), desagregando los datos en función de cada sector eléctrico y gasista. Consecuente con la evolución en el número de CUPS del cuadro anterior, la evolución del número de solicitudes activadas muestra una mayor madurez en el mercado gasista, en el que priman las activaciones entre comercializadores de mercado libre (NoCUR-NoCUR), frente a lo observado en el mercado eléctrico, en el que solo a partir del mes de octubre de 2014 los movimientos en mercado libre superan a la activaciones producidas hacia las comercializadores de referencia (COR-NoCOR) (Gráficos y cuadros 8.4. del Anexo).

## **5.9 Tasa de cambio de comercializador (*switching*) según área de grupos distribuidores**

En este apartado del Informe, cuyos datos se recogen en los cuadros 9.1.1 y 9.1.2 que se adjuntan como Anexo, se muestran resúmenes de los datos más relevantes sobre movimientos de solicitudes de cambio de comercializador y de las altas de nuevos suministros correspondientes a los principales grupos comercializadores en su actuación dentro de las principales áreas de distribución, tanto para el sector de electricidad como para el de gas natural. Se detallan las solicitudes activadas, el porcentaje de las activadas en plazo, y el porcentaje de rechazos registrados en el cuarto trimestre de 2015 por cada uno

de los grupos principales y por el grupo de comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros”.

- a) *Switchings* en las principales áreas de distribución:** En el cuadro 9.1.1 del Anexo se recopilan los datos principales de *switchings* registrados en el cuarto trimestre en las mayores áreas de distribución por los principales grupos comercializadores.

En el sector eléctrico, se observa que las comercializadoras de Viesgo presentan las tasas de rechazo más altas en las diferentes áreas de distribución analizadas incluida la propia, llegando al 24,9% y al 19,2% en las áreas de EDP y de Gas Natural Fenosa. En su área propia es donde su tasa de rechazo es menor (7,1%), aunque a su vez es al área con menor tasa de rechazo general de entre las cinco grandes.

Desaparecen las altas tasas de rechazo que se registraban en el área de distribución de Endesa (del 31% pasa al 11,5%), de Iberdrola (del 18,2% pasa al 7,1%) y de Viesgo (del 16,9% pasa al 1,9%) con respecto a los comercializadores del grupo EDP (HC/Naturgas) en los trimestres anteriores.

El área de distribución de “otros grupos” sigue mostrando para todos los grupos comercializadores porcentajes de rechazos muy elevados, todos de dos dígitos, entre los que destaca el que registran los comercializadores del grupo Viesgo con el porcentaje más elevado del sector, con un 39,5% (algo mejor que el 43% del trimestre anterior), seguido por el registrado a los comercializadores del grupo Iberdrola con un 29,5% (bastante mejor que el 40,3% mostrado en el trimestre anterior), y del grupo Gas Natural Fenosa con un 24,2% (sensiblemente inferior al 41,2% del trimestre anterior).

Con respecto a las activadas en plazo se observan valores bastante por debajo de la media del sector (98,3%) y con volúmenes de activaciones significativos, en el área de distribución del grupo Gas Natural Fenosa para los comercializadores de los grupos Iberdrola y EDP, con porcentajes del 64,3% y 86,9% respectivamente. Se dan valores bajos a su vez en el caso de los comercializadores de Viesgo en el área de distribución del grupo EDP (38,3%) y Otros (79,5%), aunque el volumen de activaciones es pequeño.

En el sector gasista, se observa un aumento generalizado de la tasa de rechazo las diferentes áreas de distribución.

Cabe señalar la tasa de rechazo de las comercializadoras del grupo Gas Natural Fenosa, que se encuentra por encima de la media del sector (13,8%) en todas las áreas de distribución analizadas.

En el área de distribución de Gas Natural Fenosa el porcentaje de rechazos más elevado lo registran los comercializadores del grupo “Otros”, con un 35,4% (muy superior que el 17,7% del trimestre anterior), el Grupo Iberdrola

con un 16,4% (algo mejor que el 17,8% del trimestre anterior), y el Grupo Gas Natural Fenosa con un 15,6% (bastante mayor que el 8,8% del trimestre anterior).

Por último destacar las altas tasas de rechazo mostradas por los comercializadores de EDP (del 1,2% pasa al 17,6%) y Gas Natural Fenosa tanto en el áreas de distribución de Redexis (del 0,3% pasa al 24%), como en el área de Madrileña Red de Gas, en que el grupo EDP pasa del 10% al 15,6% y Gas Natural Fenosa pasa del 5,1% al 18%.

- b) Nuevas altas en las principales áreas de distribución:** En el cuadro 9.1.2 del Anexo se recopilan las solicitudes de nuevas altas (nuevos suministros), por zona de distribución, por lo que se debe tener especial consideración a los condicionamientos técnicos que precisan estos movimientos.

En el sector eléctrico, se observa que en el área de distribución de Endesa prácticamente todos los grupos comercializadores muestran un porcentaje de rechazos de las solicitudes de altas en torno al 60%, salvo en el caso de los comercializadores del propio grupo Endesa que muestran un 22,0% de rechazos, y los comercializadores del grupo “Otros”, que muestran un 36,3%.

En el área de distribución de Iberdrola, todos los grupos comercializadores muestran porcentajes de rechazos de las solicitudes de altas por encima del 30%, salvo en el caso de los comercializadores del propio grupo Iberdrola con un 22,0% de rechazos, destacando en este caso el porcentaje de rechazos registrado por los del grupo EDP con un 47,9%.

En el área de distribución de Gas Natural Fenosa el porcentaje de rechazos más elevado lo registran los comercializadores del grupo Iberdrola, con un 42,1%, estando el resto de comercializadores por encima del 30% con la salvedad de los del propio grupo Gas Natural Fenosa que registran un 17,5% de rechazos.

En el área de distribución del grupo EDP (HC/Natargas) los comercializadores presentan tasas de rechazo entre el 40-50% salvo los de los grupos EDP y Gas Natural Fenosa con tasas del 26,0% y 26,3% respectivamente.

En el área de distribución del grupo Viesgo la menor tasa de rechazo es la de sus propios comercializadores con un 17,7%, oscilando el resto de grupos entre un 21-34%.

En el área de distribución de “Otros grupos” se observan porcentajes de rechazos más dispares, siendo el menor el del grupo EDP (HC/Natargas) con un 6,7%, y los más elevados los que registran los comercializadores del grupo Endesa con un 37,4% y del grupo Iberdrola con un 30,7%.

En el sector gasista, se encuentra que en las área de Gas Natural Fenosa y el grupo EDP (HC/Naturgas) los comercializadores con menor tasa de rechazo son los verticalmente integrados con la red de distribución. Así Gas Natural muestra una tasa del 9% frente a las tasas del 45,3% del grupo “Otros”, el 41,8% del Grupo Iberdrola, el 28,6% del Grupo Endesa y el 26,6% del Grupo EDP. En el caso del área de distribución del Grupo EDP la tasa de sus comercializadores promedia el 12,4% en el trimestre frente al 50,9% de Endesa, el 27,9% de “Otros”, el 26,9% de Gas Natural Fenosa, y el 16,9% de Iberdrola.

Asimismo esta tendencia se produce en redes no verticalmente integradas, pero que estaban históricamente vinculadas a un grupo de comercializadores, como es el caso de Redexis con Endesa (6,2% frente a tasa del orden del 13-24% del resto de comercializadores) y de Madrileña Red de Gas con Gas Natural Fenosa (18,8% frente a tasas del orden de 21-40% del resto de comercializadores).

Por el contrario las en el caso del área de distribución de DC Gas Extremadura los porcentajes de rechazos de nuevas altas oscilan en torno al 1-2%. Mientras que en el área de distribución de Gas Directo no se ha registrado rechazo alguno a las nuevas altas solicitadas por los principales grupos comercializadores.

## **5.10 Variaciones relevantes en número de clientes por comercializadores de electricidad y de gas natural**

En las tablas que se recogen en el cuadro 11.1 que se adjunta como Anexo, se muestran los listados de comercializadores que proporcionalmente más incrementan o disminuyen su cartera de consumidores en el periodo observado, tanto en el sector eléctrico como en el gasista. Asimismo se muestran los comercializadores que registraron una variación superior a los 20.000 puntos de suministro con respecto al mes anterior independientemente de su variación porcentual.

A continuación se adjunta un cuadro resumen de los comercializadores que han presentado las mayores ganancias y pérdidas de clientes relativas con la información disponible por comercializador en los meses del cuarto trimestre del año 2015, manteniendo la sensibilidad del margen porcentual en un 15% mensual. Así, se consideran movimientos masivos los incrementos y decrementos mensuales netos de consumidores que supongan más de un 15%, y siempre que esto signifique un movimiento mínimo de 100 clientes.

En este análisis, entre otros, destacan los movimientos derivados de la venta de puntos de suministro de gas y de electricidad del grupo GALP al grupo Endesa.

**Tabla 9. Comercializadores con variaciones significativas de clientes. 4º trimestre 2015**

<b>ELECTRICIDAD</b>					
<b>Comercializador</b>	<b>Mes con variación relevante</b>	<b>Nº clientes a principio de mes</b>	<b>Nº clientes a fin de mes</b>	<b>Variación (neto)</b>	<b>Variación (%)</b>
PEPEENERGY, S.L.	2105.10	2	1.200	1.198	59900%
FOX ENERGÍA, S.A.	2105.11	63	276	213	338%
FOX ENERGÍA, S.A.	2015.12	276	545	269	97%
PEPEENERGY, S.L.	2105.11	1.200	2.284	1.084	90%
CEPSA GAS Y ELECTRICIDAD, S.A.	2015.12	396	666	270	68%
DAIMUZ ENERGÍA, S.L.	2105.11	378	610	232	61%
ADURIZ ENERGÍA, S.L.U.	2015.12	4.677	7.436	2.759	59%
A-DOS ENERGÍA, S.L.	2105.11	1.376	1.987	611	44%
ACCIONA GREEN ENERGY DEVELOPMENTS, S	2105.11	1.241	1.786	545	44%
A-DOS ENERGÍA, S.L.	2015.12	1.987	2.852	865	44%
A-DOS ENERGÍA, S.L.	2105.10	997	1.376	379	38%
GLOBAL BIOSFERA PROTEC, S.L.	2015.12	761	1.048	287	38%
ENERXIA GALEGA MAIS, S.L.	2105.11	599	806	207	35%
PEPEENERGY, S.L.	2015.12	2.284	2.921	637	28%
DAIMUZ ENERGÍA, S.L.	2015.12	610	767	157	26%
GLOBAL BIOSFERA PROTEC, S.L.	2105.11	613	761	148	24%
CHC COM. REF., S.L.U.	2015.12	1.090	1.350	260	24%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	2105.11	5.132	6.351	1.219	24%
ENERXIA GALEGA MAIS, S.L.	2105.10	490	599	109	22%
ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA COM. REF	2015.12	813	974	161	20%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	2015.12	6.351	7.600	1.249	20%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	2105.10	4.313	5.132	819	19%
ENERXIA GALEGA MAIS, S.L.	2015.12	806	957	151	19%
ENELUZ 2025, S.L.	2015.12	582	687	105	18%
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	2105.11	633	742	109	17%
CHC COM. REF., S.L.U.	2105.11	933	1.090	157	17%
INER ENERGÍA CASTILLA LA MANCHA, S.L.	2105.10	987	1.150	163	17%
OLTEN-LLUM, S.L.	2105.11	701	581	-120	-17%
EUROENERGÍA DE LEVANTE, S.L.	2105.10	461	348	-113	-25%
OLTEN-LLUM, S.L.	2015.12	581	437	-144	-25%
ELECTRA ADURIZ, S.A.	2015.12	7.287	4.567	-2.720	-37%
ELÉCTRICA DE GUIXES, S.L.	2015.12	1.740	103	-1.637	-94%
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	2105.11	11.312	563	-10.749	-95%
MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS, S.L.	2105.11	6.758	10	-6.748	-100%

<b>GAS</b>					
<b>Comercializador</b>	<b>Mes con variación relevante</b>	<b>Nº clientes a principio de mes</b>	<b>Nº clientes a fin de mes</b>	<b>Variación (neto)</b>	<b>Variación (%)</b>
AUDAX ENERGÍA, S.A.	2015.11	115	1.618	1.503	1307%
FENIE ENERGÍA, S.A.	2015.10	347	591	244	70%
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	2015.10	182.909	292.836	109.927	60%
FENIE ENERGÍA, S.A.	2015.12	752	1.173	421	56%
AUDAX ENERGÍA, S.A.	2015.12	1.618	2.186	568	35%
FENIE ENERGÍA, S.A.	2015.11	591	752	161	27%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	2015.10	879	1.113	234	27%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	2015.11	1.113	1.326	213	19%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	2015.12	1.326	1.545	219	17%
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	2015.10	34.116	10.348	-23.768	-70%
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	2015.11	10.348	1.855	-8.493	-82%
MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS, S.L.	2015.10	83.053	161	-82.892	-100%
MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	2015.10	112.995	4	-112.991	-100%

## 6. COMPOSICIÓN PRINCIPALES GRUPOS EMPRESARIALES

En la tabla que se recoge en el cuadro 99.1 que se adjunta como Anexo, se detalla a efectos informativos la composición de los principales grupos empresariales, según el criterio establecido por el artículo 42 del Código de Comercio<sup>26</sup>, indicando por las columnas que lo componen el código identificativo de la empresa, su denominación social, el grupo empresarial al que pertenece. También se informa si, a pesar de haber utilizado sus datos en el informe, la empresa se encuentra actualmente extinta, y en su caso si ha sido integrada o absorbida por otra (columna “Unifica”). A continuación se señala si se trata de un comercializador o distribuidor (columna “Com/Dis”), en qué sector trabaja (columna “Elec/Gas”) y si se trata de un comercializador de referencia del sector eléctrico o de último recurso en el sector gasista (columna “COR/CUR”).

<sup>26</sup> Artículo 42 del Código de Comercio: «1. Toda sociedad dominante de un grupo de sociedades estará obligada a formular las cuentas anuales y el informe de gestión consolidados en la forma prevista en esta sección.

Existe un grupo cuando una sociedad ostente o pueda ostentar, directa o indirectamente, el control de otra u otras. En particular, se presumirá que existe control cuando una sociedad, que se calificará como dominante, se encuentre en relación con otra sociedad, que se calificará como dependiente, en alguna de las siguientes situaciones:

- Posea la mayoría de los derechos de voto.
- Tenga la facultad de nombrar o destituir a la mayoría de los miembros del órgano de administración.
- Pueda disponer, en virtud de acuerdos celebrados con terceros, de la mayoría de los derechos de voto.
- Haya designado con sus votos a la mayoría de los miembros del órgano de administración, que desempeñen su cargo en el momento en que deban formularse las cuentas consolidadas y durante los dos ejercicios inmediatamente anteriores. En particular, se presumirá esta circunstancia cuando la mayoría de los miembros del órgano de administración de la sociedad dominada sean miembros del órgano de administración o altos directivos de la sociedad dominante o de otra dominada por ésta...»

Este detalle se ofrece con el fin de facilitar un mejor conocimiento de las empresas que componen los grupos empresariales en el análisis de los datos mostrados en los informes de supervisión de los cambios de comercializador.

## 7. HECHOS RELEVANTES CUARTO TRIMESTRE 2015

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](mailto:cambiodecomercializador@cnmc.es).

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

A estos efectos, durante el cuarto trimestre de 2015 se han informado los siguientes hechos, que se destacan por su posible repercusión en futuros los procesos de cambios de comercializador:

- Las sociedades comercializadoras de gas natural GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U., MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS SUR, S.L.U. y MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS, S.L.U. y ENDESA ENERGÍA XXI S.A.U. y ENDESA ENERGÍA S.A.U. han comunicado que han llegado a un acuerdo por el que, una vez autorizada la operación de Concentración por Resolución del Consejo de la CNMC de 17 de septiembre de 2015 (expediente C/0685/15), se transmitieron a ENDESA ENERGÍA XXI S.A.U. y ENDESA ENERGÍA S.A.U. los clientes de gas natural de MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS SUR, S.L.U. y MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS, S.L.U., y los clientes residenciales con tarifas 3.1. y 3.2. de GALP ENERGIA ESPAÑA, S.A.U. La fecha de la operación fue el día 1 de noviembre de 2015.
- Se ha publicado por el MINETUR la Orden IET/2810/2015, de 22 de diciembre, por la que se determinan el traspaso de los clientes de Europa Global Energy, SLU, a un comercializador de referencia y las condiciones de suministro a dichos clientes, en cumplimiento del artículo 47 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico y de la sanción accesoria impuesta por Resolución de 19 de febrero de 2015, de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

## 8. 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 un distribuidor a lo largo del periodo considerado.
- **Enviadas:** Número de solicitudes enviadas por un comercializador a lo largo del periodo considerado.
- **Aceptadas:** Número de solicitudes que han sido aceptadas por un distribuidor 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 un distribuidor 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 un distribuidor 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 un distribuidor 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 un distribuidor 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 un comercializador 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  $\leq 15$  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 existentes al inicio 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 comercializadores de su mismo grupo.
- **Integración vertical "Entre grupos":** Indica solicitudes de cambio de comercializador gestionadas por un distribuidor con comercializadores de otros grupos verticalmente integrados.
- **Integración vertical "Resto":** Indica solicitudes de cambio de comercializador gestionadas por un distribuidor con comercializadores que no pertenecen a grupos verticalmente integrados.
- **Tipo de movimiento COR-NoCOR / CUR-NoCUR:** Indica los movimientos de cambios de comercializador entre comercializadores de referencia para el sector eléctrico (COR) o comercializadores de último recurso para el sector de gas natural (CUR) y los respectivos comercializadores de mercado libre (NoCOR / NoCUR).
- **Tipo de movimiento dentro del grupo:** Solicitudes en las que el consumidor cambia de comercializador pero se sigue manteniendo en el mismo grupo empresarial que antes del cambio.
- **Tipo de movimiento sale del grupo:** Solicitudes en las que el consumidor cambia de comercializador a otro que no pertenece al mismo grupo empresarial que el anterior.

## **ANEXO**

1. PROCESO CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

CUARTO TRIMESTRE 2015

MERCADO ELÉCTRICO														
AGENTE DISTRIBUIDOR	Recibidas	Aceptadas	% Acept.	% Acept. Plazo	Rechazadas	% Rechaz.	% Rechaz. Plazo	Pdte. Respuesta	% Pdte. Resp. Plazo	Activadas	% Activ. Plazo	Pdte.Activar	% Pdte. Activ. Plazo	Anuladas
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	4.781	4.601	95,87%	99,91%	198	4,13%	94,95%	7	100,00%	4.476	99,17%	286	96,85%	1
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	386.030	363.496	90,29%	99,96%	39.107	9,71%	99,98%	3.494	98,91%	330.300	99,61%	24.543	97,92%	5.287
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	19.546	17.588	88,86%	99,43%	2.205	11,14%	94,83%	135	45,93%	16.897	97,44%	1.302	88,79%	106
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	373.431	349.531	93,56%	99,92%	24.069	6,44%	99,86%	327	100,00%	340.483	99,99%	27.843	99,95%	5.307
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	92.426	82.687	91,14%	99,98%	8.042	8,86%	99,96%	2.609	99,92%	82.544	87,54%	6.807	82,27%	729
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	19.765	19.250	97,22%	99,88%	860	4,28%	86,74%	45	97,78%	18.507	99,15%	1.070	96,17%	4
OTROS	17.088	13.390	79,88%	86,86%	3.373	20,12%	84,23%	236	22,03%	10.923	87,45%	1.042	57,77%	183
<b>TOTAL</b>	<b>913.067</b>	<b>850.543</b>	<b>91,61%</b>	<b>99,73%</b>	<b>77.854</b>	<b>8,39%</b>	<b>98,96%</b>	<b>6.853</b>	<b>95,65%</b>	<b>804.130</b>	<b>98,31%</b>	<b>62.893</b>	<b>96,24%</b>	<b>11.617</b>

AGENTE COMERCIALIZADOR	Enviadas	Aceptadas	% Acept.	% Acept. Plazo	Rechazadas	% Rechaz.	% Rechaz. Plazo	Pdte. Respuesta	% Pdte. Resp. Plazo	Activadas	% Activ. Plazo	Pdte.Activar	% Pdte. Activ. Plazo	Anuladas
ACCIONA GREEN ENERGY DEVELOPMENTS, S.L.	1.636	1.191	73,70%	99,83%	425	26,30%	100,00%	8	75,00%	938	98,08%	243	81,07%	98
A-DOS ENERGÍA, S.L.	2.292	2.159	93,99%	99,49%	143	6,21%	100,00%	4	50,00%	2.040	99,56%	177	94,35%	17
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	1.163	995	86,22%	100,00%	159	13,78%	100,00%	15	100,00%	952	95,27%	72	94,44%	25
ALDRIO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	5.303	5.069	95,84%	99,92%	220	4,16%	99,55%	27	100,00%	4.753	99,35%	661	96,82%	23
AUDAX ENERGÍA, S.A.	9.220	8.574	93,30%	99,90%	616	6,70%	99,68%	24	62,50%	8.032	99,51%	1.098	99,09%	59
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	2.669	2.348	84,61%	94,76%	427	15,39%	91,57%	12	83,33%	2.128	98,59%	204	60,78%	6
CLDOM ENERGY, S.L.	6.184	5.178	81,87%	99,79%	1.147	18,13%	99,56%	93	100,00%	4.419	99,55%	940	99,47%	133
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	7.261	6.866	94,63%	100,00%	390	5,37%	99,74%	12	66,67%	6.395	100,00%	876	100,00%	25
EDP ENERGÍA, S.A.U.	45.734	42.276	91,50%	99,89%	3.929	8,50%	98,83%	273	94,51%	38.191	98,90%	5.210	98,52%	368
ENDESA ENERGÍA, S.A.	271.102	258.030	91,02%	99,83%	25.467	9,89%	99,87%	2.050	98,00%	233.601	99,44%	22.379	98,13%	6.799
ENERGY VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	2.645	2.475	92,25%	99,76%	208	7,75%	98,08%	20	100,00%	2.219	97,30%	299	98,66%	17
FACTOR ENERGÍA, S.A.	7.976	7.606	96,23%	99,66%	298	3,77%	98,99%	41	92,68%	7.475	99,46%	1.116	99,37%	47
FENIE ENERGÍA, S.A.	14.970	13.542	87,25%	99,50%	1.979	12,75%	98,13%	110	98,18%	13.546	99,20%	1.583	92,04%	68
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	3.616	3.074	85,79%	99,67%	509	14,21%	99,80%	177	64,41%	1.869	96,52%	1.126	99,02%	2
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	136.714	125.920	92,08%	99,82%	10.825	7,92%	99,14%	1.073	99,16%	122.973	99,33%	12.573	98,62%	431
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	267.324	248.728	93,31%	99,78%	17.847	6,69%	98,60%	2.064	96,80%	244.604	96,36%	5.045	80,75%	2.247
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	1.480	1.405	95,25%	99,72%	70	4,75%	100,00%	5	100,00%	1.300	96,69%	223	87,44%	6
NEXUS ENERGÍA, S.A.	1.181	1.088	92,60%	99,54%	87	7,40%	96,55%	16	93,75%	843	98,93%	284	99,30%	4
PEPEENERGY, S.L.	3.108	3.016	97,32%	99,87%	83	2,68%	100,00%	0	0,00%	2.982	97,42%	24	62,50%	1
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	3.008	2.837	94,16%	99,75%	176	5,84%	99,43%	12	100,00%	2.523	99,60%	804	99,50%	16
UNIÉLECTRICA ENERGÍA, S.A.	1.637	1.519	94,06%	99,93%	96	5,94%	100,00%	43	86,05%	1.413	99,22%	345	99,13%	40
VIESGO ENERGÍA, S.L.	33.184	30.515	85,50%	99,82%	5.177	14,50%	96,25%	238	97,90%	28.070	98,61%	2.026	95,36%	346
WATIUM, S.L.	3.236	3.169	93,76%	98,04%	211	6,24%	98,10%	3	100,00%	3.003	99,27%	356	99,72%	8
COR - ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA COM. REF., S.A.U.	185	173	97,74%	100,00%	4	2,26%	100,00%	0	0,00%	167	100,00%	25	100,00%	0
COR - CHC COM. REF., S.L.U.	760	707	93,77%	80,20%	47	6,23%	95,74%	6	100,00%	437	91,30%	20	25,00%	2
COR - EDP C.U.R., S.A.	1.340	1.282	93,85%	98,67%	84	6,15%	90,48%	9	66,67%	1.117	98,12%	222	95,05%	8
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	19.478	18.667	95,15%	99,96%	952	4,85%	99,79%	93	94,62%	17.548	99,64%	937	98,93%	571
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	6.637	6.030	89,95%	99,78%	674	10,05%	99,85%	17	94,12%	6.054	97,39%	416	94,23%	25
COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	31.163	27.580	88,48%	98,85%	3.464	11,16%	99,86%	172	98,84%	27.368	98,25%	266	59,02%	89
COR - VIESGO C.U.R., S.L.	841	801	94,57%	99,75%	46	5,43%	80,43%	0	0,00%	812	97,78%	36	94,44%	0
OTROS	20.020	17.723	89,43%	99,14%	2.094	10,57%	99,00%	236	75,85%	16.358	98,14%	3.307	97,25%	176
<b>TOTAL</b>	<b>913.067</b>	<b>850.543</b>	<b>91,61%</b>	<b>99,73%</b>	<b>77.854</b>	<b>8,39%</b>	<b>98,96%</b>	<b>6.853</b>	<b>95,65%</b>	<b>804.130</b>	<b>98,31%</b>	<b>62.893</b>	<b>96,24%</b>	<b>11.617</b>

MERCADO DE GAS														
AGENTE DISTRIBUIDOR	Recibidas	Aceptadas	% Acept.	% Acept. Plazo	Rechazadas	% Rechaz.	% Rechaz. Plazo	Pdte. Respuesta	% Pdte. Resp. Plazo	Activadas	% Activ. Plazo	Pdte.Activar	% Pdte. Activ. Plazo	Anuladas
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	175.192	150.988	85,68%	96,37%	25.238	14,32%	98,25%	3.827	32,43%	147.515	98,96%	19.447	88,11%	1.724
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	2.674	2.370	88,63%	98,99%	304	11,37%	97,70%	0	0,00%	2.370	98,99%	0	0,00%	1
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	3.592	3.269	85,85%	99,82%	539	14,15%	97,22%	3	0,00%	3.080	98,25%	456	89,25%	27
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	37.767	32.842	85,91%	99,90%	5.385	14,09%	100,00%	0	0,00%	32.272	99,36%	3.901	97,08%	306
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	39.026	35.212	89,21%	99,97%	4.259	10,79%	100,00%	18	83,33%	34.146	99,35%	4.089	91,39%	132
REDEXIS GAS, S.A.	15.781	14.522	85,76%	100,00%	2.412	14,24%	99,79%	7	100,00%	14.183	98,11%	1.796	92,87%	158
OTROS	372	307	81,00%	100,00%	72	19,00%	100,00%	0	0,00%	299	100,00%	14	71,43%	1
<b>TOTAL</b>	<b>274.404</b>	<b>239.510</b>	<b>86,24%</b>	<b>97,68%</b>	<b>38.209</b>	<b>13,76%</b>	<b>98,78%</b>	<b>3.855</b>	<b>32,76%</b>	<b>233.865</b>	<b>99,01%</b>	<b>29.703</b>	<b>90,03%</b>	<b>2.349</b>

AGENTE COMERCIALIZADOR	Enviadas	Aceptadas	% Acept.	% Acept. Plazo	Rechazadas	% Rechaz.	% Rechaz. Plazo	Pdte. Respuesta	% Pdte. Resp. Plazo	Activadas	% Activ. Plazo	Pdte.Activar	% Pdte. Activ. Plazo	Anuladas
AUDAX ENERGÍA, S.A.	3.995	2.424	60,62%	100,00%	1.575	39,38%	100,00%	6	100,00%	2.384	99,71%	85	77,65%	6
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	29.371	25.991	87,80%	98,67%	3.610	12,20%	98,45%	177	96,61%	24.548	99,53%	3.184	96,04%	145
ENDESA ENERGÍA, S.A.	83.340	74.443	90,61%	98,44%	7.716	9,39%	99,52%	2.195	13,30%	70.887	99,70%	10.357	93,31%	1.313
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	68.841	58.702	83,63%	97,10%	11.494	16,37%	97,89%	689	61,54%	58.249	98,27%	6.391	84,74%	114
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	74.340	65.764	85,33%	96,85%	11.310	14,67%	99,12%	579	47,50%	66.259	99,68%	6.656	92,88%	428
UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A.	1.110	930	83,56%	99,35%	183	16,44%	100,00%	5	40,00%	406	77,09%	493	21,10%	44
VIESGO ENERGÍA, S.L.	6.172	5.640	92,92%	96,95%	430	7,08%	97,44%	171	38,01%	5.574	98,03%	1.535	96,42%	260
C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	273	245	89,74%	100,00%	28	10,26%	100,00%	1	100,00%	247	100,00%	21	90,48%	1
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	787	716	89,39%	99,44%	85	10,61%	98,82%	8	100,00%	694	99,42%	80	93,75%	4
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	585	523	90,33%	95,60%	56	9,67%	98,21%	12	91,67%	522	99,81%	53	98,11%	2
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	463	410	82,83%	98,78%	85	17,17%	97,65%	0	0,00%	421	100,00%	34	97,06%	0
C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	3	2	66,67%	100,00%	1	33,33%	100,00%	0	0,00%	3	100,00%	0	0,00%	0
OTROS	5.124	3.720	69,45%	98,33%	1.636	30,55%	98,90%	12	66,67%	3.671	84,99%	814	72,97%	32
<b>TOTAL</b>	<b>274.404</b>	<b>239.510</b>	<b>86,24%</b>	<b>97,68%</b>	<b>38.209</b>	<b>13,76%</b>	<b>98,78%</b>	<b>3.855</b>	<b>32,76%</b>	<b>233.865</b>	<b>99,01%</b>	<b>29.703</b>	<b>90,03%</b>	<b>2.349</b>

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

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

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

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

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

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

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

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

## 2.1 PLAZOS ACEPTADAS

## CUARTO TRIMESTRE 2015

MERCADO ELÉCTRICO	Total		Aceptadas en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
	Aceptadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	
AGENTE DISTRIBUIDOR								
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	4.601	4.597	99.91%	4	0.09%	0	0.00%	
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	363.496	363.368	99.96%	65	0.02%	63	0.02%	
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	17.588	17.487	99.43%	99	0.56%	2	0.01%	
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	349.531	349.260	99.92%	271	0.08%	0	0.00%	
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	82.687	82.668	99.98%	19	0.02%	0	0.00%	
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	19.250	19.226	99.88%	24	0.12%	0	0.00%	
OTROS	13.390	11.630	86.86%	685	5.12%	1.075	8.03%	
<b>TOTAL</b>	<b>850.543</b>	<b>848.236</b>	<b>99.73%</b>	<b>1.167</b>	<b>0.14%</b>	<b>1.140</b>	<b>0.13%</b>	
AGENTE COMERCIALIZADOR								
ACCIONA GREEN ENERGY DEVELOPMENTS, S.L.	1.191	1.189	99.83%	2	0.17%	0	0.00%	
A-DOS ENERGÍA, S.L.	2.159	2.148	99.49%	4	0.19%	7	0.32%	
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	995	995	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	5.069	5.065	99.92%	2	0.04%	2	0.04%	
AUDAX ENERGÍA, S.A.	8.574	8.565	99.90%	2	0.02%	7	0.08%	
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	2.348	2.225	94.76%	32	1.36%	91	3.88%	
CLIDOM ENERGY, S.L.	5.178	5.167	99.79%	8	0.15%	3	0.06%	
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	6.866	6.866	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	
EDP ENERGÍA, S.A.U.	42.276	42.231	99.89%	36	0.09%	9	0.02%	
ENDESA ENERGÍA, S.A.	258.030	257.598	99.83%	137	0.05%	295	0.11%	
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	2.475	2.469	99.76%	3	0.12%	3	0.12%	
FACTOR ENERGÍA, S.A.	7.606	7.580	99.66%	13	0.17%	13	0.17%	
FENIE ENERGÍA, S.A.	13.542	13.474	99.50%	26	0.19%	42	0.31%	
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	3.074	3.064	99.67%	6	0.20%	4	0.13%	
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	125.920	125.689	99.82%	111	0.09%	120	0.10%	
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	248.728	248.189	99.78%	242	0.10%	297	0.12%	
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	1.405	1.401	99.72%	3	0.21%	1	0.07%	
NEXUS ENERGÍA, S.A.	1.088	1.083	99.54%	3	0.28%	2	0.18%	
PEPEENERGY, S.L.	3.016	3.012	99.87%	1	0.03%	3	0.10%	
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	2.837	2.830	99.75%	3	0.11%	4	0.14%	
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	1.519	1.518	99.93%	1	0.07%	0	0.00%	
VIESGO ENERGÍA, S.L.	30.515	30.459	99.82%	49	0.16%	7	0.02%	
WATIUM, S.L.	3.169	3.107	98.04%	61	1.92%	1	0.03%	
COR - ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA COM. REF., S.A.U.	173	173	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	
COR - CHC COM. REF., S.L.U.	707	567	80.20%	15	2.12%	125	17.68%	
COR - EDP C.U.R., S.A.	1.282	1.265	98.67%	13	1.01%	4	0.31%	
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	18.667	18.659	99.96%	8	0.04%	0	0.00%	
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	6.030	6.017	99.78%	9	0.15%	4	0.07%	
COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	27.580	27.262	98.85%	285	1.03%	33	0.12%	
COR - VIESGO C.U.R., S.L.	801	799	99.75%	1	0.12%	1	0.12%	
OTROS	17.723	17.570	99.14%	91	0.51%	62	0.35%	
<b>TOTAL</b>	<b>850.543</b>	<b>848.236</b>	<b>99.73%</b>	<b>1.167</b>	<b>0.14%</b>	<b>1.140</b>	<b>0.13%</b>	

MERCADO DE GAS	Total		Aceptadas en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
	Aceptadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	
AGENTE DISTRIBUIDOR								
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	150.988	145.505	96.37%	5.143	3.41%	340	0.23%	
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	2.370	2.346	98.99%	24	1.01%	0	0.00%	
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	3.269	3.263	99.82%	6	0.18%	0	0.00%	
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	32.842	32.808	99.90%	34	0.10%	0	0.00%	
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	35.212	35.203	99.97%	9	0.03%	0	0.00%	
REDEXIS GAS, S.A.	14.522	14.522	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	
OTROS	307	307	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	
<b>TOTAL</b>	<b>239.510</b>	<b>233.954</b>	<b>97.68%</b>	<b>5.216</b>	<b>2.18%</b>	<b>340</b>	<b>0.14%</b>	
AGENTE COMERCIALIZADOR								
AUDAX ENERGÍA, S.A.	2.424	2.424	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	25.991	25.646	98.67%	316	1.22%	29	0.11%	
ENDESA ENERGÍA, S.A.	74.443	73.279	98.44%	979	1.32%	185	0.25%	
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	58.702	57.001	97.10%	1.691	2.88%	10	0.02%	
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	65.764	63.690	96.85%	1.962	2.98%	112	0.17%	
UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A.	930	924	99.35%	6	0.65%	0	0.00%	
VIESGO ENERGÍA, S.L.	5.640	5.468	96.95%	168	2.98%	4	0.07%	
C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	245	245	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	716	712	99.44%	4	0.56%	0	0.00%	
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	523	500	95.60%	23	4.40%	0	0.00%	
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	410	405	98.78%	5	1.22%	0	0.00%	
C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	2	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	
OTROS	3.720	3.658	98.33%	62	1.67%	0	0.00%	
<b>TOTAL</b>	<b>239.510</b>	<b>233.954</b>	<b>97.68%</b>	<b>5.216</b>	<b>2.18%</b>	<b>340</b>	<b>0.14%</b>	

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

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

Retraso <= 15 días: Cantidad y porcentaje respecto del total de solicitudes de cambio de comercializador 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 comercializador que han superado el plazo legal en más de 15 días.

## 2.2 PLAZOS RECHAZADAS

## CUARTO TRIMESTRE 2015

MERCADO ELÉCTRICO	Total	Rechazadas en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
		Rechazadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad
<b>AGENTE DISTRIBUIDOR</b>							
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	198	188	94.95%	10	5.05%	0	0.00%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	39.107	39.101	99.98%	3	0.01%	3	0.01%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	2.205	2.091	94.83%	93	4.22%	21	0.95%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	24.069	24.036	99.86%	22	0.09%	11	0.05%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	8.042	8.039	99.96%	3	0.04%	0	0.00%
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	860	746	86.74%	107	12.44%	7	0.81%
OTROS	3.373	2.841	84.23%	387	11.47%	145	4.30%
<b>TOTAL</b>	<b>77.854</b>	<b>77.042</b>	<b>98.96%</b>	<b>625</b>	<b>0.80%</b>	<b>187</b>	<b>0.24%</b>
<b>AGENTE COMERCIALIZADOR</b>							
ACCIONA GREEN ENERGY DEVELOPMENTS, S.L.	425	425	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
A-DOS ENERGÍA, S.L.	143	143	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	159	159	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	220	219	99.55%	0	0.00%	1	0.45%
AUDAX ENERGÍA, S.A.	616	614	99.68%	2	0.32%	0	0.00%
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	427	391	91.57%	30	7.03%	6	1.41%
CLIDOM ENERGY, S.L.	1.147	1.142	99.56%	5	0.44%	0	0.00%
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	390	389	99.74%	0	0.00%	1	0.26%
EDP ENERGÍA, S.A.U.	3.929	3.883	98.83%	28	0.71%	18	0.46%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	25.467	25.384	99.67%	59	0.23%	24	0.09%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	208	204	98.08%	1	0.48%	3	1.44%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	298	295	98.99%	2	0.67%	1	0.34%
FENIE ENERGÍA, S.A.	1.979	1.942	98.13%	33	1.67%	4	0.20%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	509	508	99.80%	1	0.20%	0	0.00%
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	10.825	10.732	99.14%	53	0.49%	40	0.37%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	17.847	17.597	98.60%	201	1.13%	49	0.27%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	70	70	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
NEXUS ENERGÍA, S.A.	87	84	96.55%	3	3.45%	0	0.00%
PEPEENERGY, S.L.	83	83	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	176	175	99.43%	1	0.57%	0	0.00%
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	96	96	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	5.177	4.983	96.25%	168	3.25%	26	0.50%
WATIUM, S.L.	211	207	98.10%	4	1.90%	0	0.00%
COR - ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA COM. REF., S.A.U.	4	4	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
COR - CHC COM. REF., S.L.U.	47	45	95.74%	2	4.26%	0	0.00%
COR - EDP C.U.R., S.A.	84	76	90.48%	7	8.33%	1	1.19%
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	952	950	99.79%	2	0.21%	0	0.00%
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	674	673	99.85%	1	0.15%	0	0.00%
COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	3.464	3.459	99.86%	2	0.06%	3	0.09%
COR - VIESGO C.U.R., S.L.	46	37	80.43%	4	8.70%	5	10.87%
OTROS	2.094	2.073	99.00%	16	0.76%	5	0.24%
<b>TOTAL</b>	<b>77.854</b>	<b>77.042</b>	<b>98.96%</b>	<b>625</b>	<b>0.80%</b>	<b>187</b>	<b>0.24%</b>

MERCADO DE GAS	Total	Rechazadas en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
		Rechazadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad
<b>AGENTE DISTRIBUIDOR</b>							
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	25.238	24.797	98.25%	422	1.67%	19	0.08%
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	304	297	97.70%	7	2.30%	0	0.00%
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	539	524	97.22%	12	2.23%	3	0.56%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	5.385	5.385	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	4.259	4.259	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
REDEXIS GAS, S.A.	2.412	2.407	99.79%	1	0.04%	4	0.17%
OTROS	72	72	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>38.209</b>	<b>37.741</b>	<b>98.78%</b>	<b>442</b>	<b>1.16%</b>	<b>26</b>	<b>0.07%</b>
<b>AGENTE COMERCIALIZADOR</b>							
AUDAX ENERGÍA, S.A.	1.575	1.575	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	3.610	3.554	98.45%	53	1.47%	3	0.08%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	7.716	7.679	99.52%	35	0.45%	2	0.03%
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	11.494	11.252	97.89%	239	2.08%	3	0.03%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	11.310	11.210	99.12%	83	0.73%	17	0.15%
UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A.	183	183	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	430	419	97.44%	11	2.56%	0	0.00%
C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	28	28	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	85	84	98.82%	1	1.18%	0	0.00%
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	56	55	98.21%	1	1.79%	0	0.00%
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	85	83	97.65%	2	2.35%	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	1.636	1.618	98.90%	17	1.04%	1	0.06%
<b>TOTAL</b>	<b>38.209</b>	<b>37.741</b>	<b>98.78%</b>	<b>442</b>	<b>1.16%</b>	<b>26</b>	<b>0.07%</b>

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

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

Retraso <= 15 días: Cantidad y porcentaje respecto del total de solicitudes de cambio de comercializador 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 comercializador que han superado el plazo legal en más de 15 días.

## 2.3 PLAZOS PDTE RESPUESTA

## CUARTO TRIMESTRE 2015

MERCADO ELÉCTRICO	Total	Pdte. Respuesta en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
	Pdt resp.	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
AGENTE DISTRIBUIDOR							
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	7	7	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	3.494	3.456	98.91%	14	0.40%	24	0.69%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	135	62	45.93%	65	48.15%	8	5.93%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	327	327	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	2.609	2.607	99.92%	2	0.08%	0	0.00%
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	45	44	97.78%	1	2.22%	0	0.00%
OTROS	236	52	22.03%	66	27.97%	118	50.00%
TOTAL	6.853	6.555	95.65%	148	2.16%	150	2.19%
AGENTE COMERCIALIZADOR							
ACCIONA GREEN ENERGY DEVELOPMENTS, S.L.	8	6	75.00%	2	25.00%	0	0.00%
A-DOS ENERGÍA, S.L.	4	2	50.00%	0	0.00%	2	50.00%
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	15	15	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	27	27	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
AUDAX ENERGÍA, S.A.	24	15	62.50%	0	0.00%	9	37.50%
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	12	10	83.33%	2	16.67%	0	0.00%
CLIDOM ENERGY, S.L.	93	93	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	12	8	66.67%	0	0.00%	4	33.33%
EDP ENERGÍA, S.A.U.	273	258	94.51%	3	1.10%	12	4.40%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	2.050	2.009	98.00%	17	0.83%	24	1.17%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	20	20	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	41	38	92.68%	1	2.44%	2	4.88%
FENIE ENERGÍA, S.A.	110	108	98.18%	1	0.91%	1	0.91%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	177	114	64.41%	62	35.03%	1	0.56%
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	1.073	1.064	99.16%	6	0.56%	3	0.28%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	2.064	1.998	96.80%	40	1.94%	26	1.26%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	5	5	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
NEXUS ENERGÍA, S.A.	16	15	93.75%	1	6.25%	0	0.00%
PEPEENERGY, S.L.	0	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	12	12	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	43	37	86.05%	1	2.33%	5	11.63%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	238	233	97.90%	0	0.00%	5	2.10%
WATIUM, S.L.	3	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
COR - ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA COM. REF., S.A.U.	0	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
COR - CHC COM. REF., S.L.U.	6	6	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
COR - EDP C.U.R., S.A.	9	6	66.67%	3	33.33%	0	0.00%
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	93	88	94.62%	4	4.30%	1	1.08%
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	17	16	94.12%	1	5.88%	0	0.00%
COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	172	170	98.84%	0	0.00%	2	1.16%
COR - VIESGO C.U.R., S.L.	0	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
OTROS	236	179	75.85%	4	1.69%	53	22.46%
TOTAL	6.853	6.555	95.65%	148	2.16%	150	2.19%

MERCADO DE GAS	Total	Pdte. Respuesta en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
	Pdt resp.	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
AGENTE DISTRIBUIDOR							
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	3.827	1.241	32.43%	2.581	67.44%	5	0.13%
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	3	0	0.00%	1	33.33%	2	66.67%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	0	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	18	15	83.33%	3	16.67%	0	0.00%
REDEXIS GAS, S.A.	7	7	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
OTROS	0	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
TOTAL	3.855	1.263	32.76%	2.585	67.06%	7	0.18%
AGENTE COMERCIALIZADOR							
AUDAX ENERGÍA, S.A.	6	6	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	177	171	96.61%	3	1.69%	3	1.69%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	2.195	292	13.30%	1.901	86.61%	2	0.09%
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	689	424	61.54%	265	38.46%	0	0.00%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	579	275	47.50%	303	52.33%	1	0.17%
UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A.	5	2	40.00%	3	60.00%	0	0.00%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	171	65	38.01%	106	61.99%	0	0.00%
C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	1	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	8	8	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	12	11	91.67%	1	8.33%	0	0.00%
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	0	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
OTROS	12	8	66.67%	3	25.00%	1	8.33%
TOTAL	3.855	1.263	32.76%	2.585	67.06%	7	0.18%

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

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

Retraso <= 15 días: Cantidad y porcentaje respecto del total de solicitudes de cambio de comercializador 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 comercializador que han superado el plazo legal en más de 15 días.

## 2.4 PLAZOS ACTIVADAS

## CUARTO TRIMESTRE 2015

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.	4.476	4.439	99.17%	5	0.11%	32	0.71%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	330.300	329.021	99.61%	1.196	0.36%	83	0.03%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	16.897	16.465	97.44%	349	2.07%	83	0.49%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	340.483	340.463	99.99%	18	0.01%	2	0.00%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	82.544	72.258	87.54%	9.861	11.95%	425	0.51%
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	18.507	18.350	99.15%	54	0.29%	103	0.56%
OTROS	10.923	9.552	87.45%	537	4.92%	834	7.64%
<b>TOTAL</b>	<b>804.130</b>	<b>790.548</b>	<b>98.31%</b>	<b>12.020</b>	<b>1.49%</b>	<b>1.562</b>	<b>0.19%</b>
AGENTE COMERCIALIZADOR							
ACCIONA GREEN ENERGY DEVELOPMENTS, S.L.	938	920	98.08%	18	1.92%	0	0.00%
A-DOS ENERGÍA, S.L.	2.040	2.031	99.56%	5	0.25%	4	0.20%
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	952	907	95.27%	44	4.62%	1	0.11%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	4.753	4.722	99.35%	16	0.34%	15	0.32%
AUDAX ENERGÍA, S.A.	8.032	7.993	99.51%	37	0.46%	2	0.02%
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	2.128	2.098	98.59%	17	0.80%	13	0.61%
CLIDOM ENERGY, S.L.	4.419	4.399	99.55%	8	0.18%	12	0.27%
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	6.395	6.395	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
EDP ENERGÍA, S.A.U.	38.191	37.769	98.90%	386	1.01%	36	0.09%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	233.601	232.283	99.44%	949	0.41%	369	0.16%
ENERGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	2.219	2.159	97.30%	50	2.25%	10	0.45%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	7.475	7.435	99.46%	27	0.36%	13	0.17%
FENIE ENERGÍA, S.A.	13.546	13.438	99.20%	92	0.68%	16	0.12%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	1.869	1.804	96.52%	62	3.32%	3	0.16%
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	122.973	122.145	99.33%	519	0.42%	309	0.25%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	244.604	235.699	96.36%	8.469	3.46%	436	0.18%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	1.300	1.257	96.69%	39	3.00%	4	0.31%
NEXUS ENERGÍA, S.A.	843	834	98.93%	8	0.95%	1	0.12%
PEPEENERGY, S.L.	2.982	2.905	97.42%	75	2.52%	2	0.07%
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	2.523	2.513	99.60%	8	0.32%	2	0.08%
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	1.413	1.402	99.22%	10	0.71%	1	0.07%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	28.070	27.681	98.61%	257	0.92%	132	0.47%
WATIUM, S.L.	3.003	2.981	99.27%	19	0.63%	3	0.10%
COR - ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA COM. REF., S.A.U.	167	167	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
COR - CHC COM. REF., S.L.U.	437	399	91.30%	26	5.95%	12	2.75%
COR - EDP C.U.R., S.A.	1.117	1.096	98.12%	19	1.70%	2	0.18%
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	17.548	17.484	99.64%	41	0.23%	23	0.13%
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	6.054	5.896	97.39%	117	1.93%	41	0.68%
COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	27.368	26.888	98.25%	454	1.66%	26	0.10%
COR - VIESGO C.U.R., S.L.	812	794	97.78%	5	0.62%	13	1.60%
OTROS	16.358	16.054	98.14%	243	1.49%	61	0.37%
<b>TOTAL</b>	<b>804.130</b>	<b>790.548</b>	<b>98.31%</b>	<b>12.020</b>	<b>1.49%</b>	<b>1.562</b>	<b>0.19%</b>

MERCADO DE GAS	Total	Activadas en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
		Activadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad
AGENTE DISTRIBUIDOR							
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	147.515	145.976	98.96%	551	0.37%	988	0.67%
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	2.370	2.346	98.99%	24	1.01%	0	0.00%
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	3.080	3.026	98.25%	31	1.01%	23	0.75%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	32.272	32.064	99.36%	140	0.43%	68	0.21%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	34.146	33.925	99.35%	221	0.65%	0	0.00%
REDEXIS GAS, S.A.	14.183	13.915	98.11%	176	1.24%	92	0.65%
OTROS	299	299	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>233.865</b>	<b>231.551</b>	<b>99.01%</b>	<b>1.143</b>	<b>0.49%</b>	<b>1.171</b>	<b>0.50%</b>
AGENTE COMERCIALIZADOR							
AUDAX ENERGÍA, S.A.	2.384	2.377	99.71%	7	0.29%	0	0.00%
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	24.548	24.432	99.53%	56	0.23%	60	0.24%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	70.887	70.671	99.70%	152	0.21%	64	0.09%
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	58.249	57.244	98.27%	331	0.57%	674	1.16%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	66.259	66.048	99.68%	137	0.21%	74	0.11%
UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A.	406	313	77.09%	61	15.02%	32	7.88%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	5.574	5.464	98.03%	48	0.86%	62	1.11%
C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	247	247	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	694	690	99.42%	2	0.29%	2	0.29%
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	522	521	99.81%	0	0.00%	1	0.19%
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	421	421	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	3	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
OTROS	3.671	3.120	84.99%	349	9.51%	202	5.50%
<b>TOTAL</b>	<b>233.865</b>	<b>231.551</b>	<b>99.01%</b>	<b>1.143</b>	<b>0.49%</b>	<b>1.171</b>	<b>0.50%</b>

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

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

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

Retraso <= 15 días: Cantidad y porcentaje respecto del total de solicitudes de cambio de comercializador 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 comercializador que han superado el plazo legal en más de 15 días.

## 2.5 PLAZOS PDTE ACTIVAR

## CUARTO TRIMESTRE 2015

MERCADO ELÉCTRICO	Total		Pdte. 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.	286	277	96.85%	8	2.80%	1	0.35%	
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	24.543	24.033	97.92%	462	1.88%	48	0.20%	
HIDROCANÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	1.302	1.156	88.79%	40	3.07%	106	8.14%	
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	27.843	27.830	99.95%	8	0.03%	5	0.02%	
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	6.807	5.600	82.27%	1.135	16.67%	72	1.06%	
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	1.070	1.029	96.17%	19	1.78%	22	2.06%	
OTROS	1.042	602	57.77%	58	5.57%	382	36.66%	
TOTAL	62.893	60.527	96.24%	1.730	2.75%	636	1.01%	

AGENTE COMERCIALIZADOR	Pdt Activar	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
ACCIONA GREEN ENERGY DEVELOPMENTS, S.L.	243	197	81.07%	44	18.11%	2	0.82%
A-DOS ENERGÍA, S.L.	177	167	94.35%	8	4.52%	2	1.13%
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	72	68	94.44%	3	4.17%	1	1.39%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	661	640	96.82%	13	1.97%	8	1.21%
AUDAX ENERGÍA, S.A.	1.098	1.088	99.09%	3	0.27%	7	0.64%
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	204	124	60.78%	0	0.00%	80	39.22%
CLIDOM ENERGY, S.L.	940	935	99.47%	4	0.43%	1	0.11%
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	876	876	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
EDP ENERGÍA, S.A.U.	5.210	5.133	98.52%	45	0.86%	32	0.61%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	22.379	21.961	98.13%	266	1.19%	152	0.68%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	299	295	98.66%	4	1.34%	0	0.00%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	1.116	1.109	99.37%	3	0.27%	4	0.36%
FENIE ENERGÍA, S.A.	1.583	1.457	92.04%	109	6.89%	17	1.07%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	1.126	1.115	99.02%	10	0.89%	1	0.09%
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	12.573	12.400	98.62%	128	1.02%	45	0.36%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	5.045	4.074	80.75%	792	15.70%	179	3.55%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	223	195	87.44%	11	4.93%	17	7.62%
NEXUS ENERGÍA, S.A.	284	282	99.30%	1	0.35%	1	0.35%
PEPEENERGY, S.L.	24	15	62.50%	5	20.83%	4	16.67%
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	804	800	99.50%	2	0.25%	2	0.25%
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	345	342	99.13%	2	0.58%	1	0.29%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	2.026	1.932	95.36%	74	3.65%	20	0.99%
WATIUM, S.L.	356	355	99.72%	0	0.00%	1	0.28%
COR - ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA COM. REF., S.A.U.	25	25	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
COR - CHC COM. REF., S.L.U.	20	5	25.00%	0	0.00%	15	75.00%
COR - EDP C.U.R., S.A.	222	211	95.05%	5	2.25%	6	2.70%
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	937	927	98.93%	9	0.96%	1	0.11%
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	416	392	94.23%	17	4.09%	7	1.68%
COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	266	157	59.02%	102	38.35%	7	2.63%
COR - VIESGO C.U.R., S.L.	36	34	94.44%	0	0.00%	2	5.56%
OTROS	3.307	3.216	97.25%	70	2.12%	21	0.64%
TOTAL	62.893	60.527	96.24%	1.730	2.75%	636	1.01%

MERCADO DE GAS	Total		Pdte. Activar en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
	Pdt Activar	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	
AGENTE DISTRIBUIDOR								
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	19.447	17.134	88.11%	1.183	6.08%	1.130	5.81%	
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	456	407	89.25%	40	8.77%	9	1.97%	
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	3.901	3.787	97.08%	114	2.92%	0	0.00%	
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	4.089	3.737	91.39%	350	8.56%	2	0.05%	
REDEXIS GAS, S.A.	1.796	1.668	92.87%	101	5.62%	27	1.50%	
OTROS	14	10	71.43%	4	28.57%	0	0.00%	
TOTAL	29.703	26.743	90.03%	1.792	6.03%	1.168	3.93%	

AGENTE COMERCIALIZADOR	Pdt Activar	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
AUDAX ENERGÍA, S.A.	85	66	77.65%	16	18.82%	3	3.53%
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	3.184	3.058	96.04%	61	1.92%	65	2.04%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	10.357	9.664	93.31%	319	3.08%	374	3.61%
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	6.391	5.416	84.74%	671	10.50%	304	4.76%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	6.656	6.182	92.88%	165	2.48%	309	4.64%
UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A.	493	104	21.10%	370	75.05%	19	3.85%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	1.535	1.480	96.42%	26	1.69%	29	1.89%
C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	21	19	90.48%	2	9.52%	0	0.00%
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	80	75	93.75%	2	2.50%	3	3.75%
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	53	52	98.11%	1	1.89%	0	0.00%
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	34	33	97.06%	1	2.94%	0	0.00%
OTROS	814	594	72.97%	158	19.41%	62	7.62%
TOTAL	29.703	26.743	90.03%	1.792	6.03%	1.168	3.93%

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

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

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

Retraso <= 15 días: Cantidad y porcentaje respecto del total de solicitudes de cambio de comercializador 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 comercializador que han superado el plazo legal en más de 15 días.

## 3. ANULADAS Y REPOSICIONES

## CUARTO TRIMESTRE 2015

<b>MERCADO ELÉCTRICO</b>				
<b>AGENTE DISTRIBUIDOR</b>	<b>Recibidas</b>	<b>Anuladas</b>	<b>% Anuladas</b>	<b>Reposiciones</b>
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	4.781	1	0.02%	0
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	386.030	5.287	1.37%	566
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	19.546	106	0.54%	0
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	373.431	5.307	1.42%	621
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	92.426	729	0.79%	0
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	19.765	4	0.02%	0
OTROS	17.088	183	1.07%	12
<b>TOTAL</b>	<b>913.067</b>	<b>11.617</b>	<b>1.27%</b>	<b>1.199</b>
<b>AGENTE COMERCIALIZADOR</b>	<b>Enviadas</b>	<b>Anuladas</b>	<b>% Anuladas</b>	<b>Reposiciones</b>
ACCIONA GREEN ENERGY DEVELOPMENTS, S.L.	1.636	98	5.99%	76
A-DOS ENERGÍA, S.L.	2.292	17	0.74%	1
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	1.163	25	2.15%	1
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	5.303	23	0.43%	2
AUDAX ENERGÍA, S.A.	9.220	59	0.64%	16
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	2.669	6	0.22%	0
CLIDOM ENERGY, S.L.	6.184	133	2.15%	4
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	7.261	25	0.34%	0
EDP ENERGÍA, S.A.U.	45.734	368	0.80%	16
ENDESA ENERGÍA, S.A.	271.102	6.759	2.49%	291
ENERGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	2.645	17	0.64%	4
FACTOR ENERGÍA, S.A.	7.976	47	0.59%	19
FENIE ENERGÍA, S.A.	14.970	68	0.45%	2
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	3.616	2	0.06%	0
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	136.714	431	0.32%	84
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	267.324	2.247	0.84%	446
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	1.480	6	0.41%	4
NEXUS ENERGÍA, S.A.	1.181	4	0.34%	1
PEPEENERGY, S.L.	3.108	1	0.03%	1
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	3.008	16	0.53%	7
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	1.637	40	2.44%	0
VIESGO ENERGÍA, S.L.	33.184	346	1.04%	20
WATIUM, S.L.	3.236	8	0.25%	0
COR - ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA COM. REF., S.A.U.	185	0	0.00%	0
COR - CHC COM. REF., S.L.U.	760	2	0.26%	1
COR - EDP C.U.R., S.A.	1.340	8	0.60%	0
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	19.478	571	2.93%	144
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	6.637	25	0.38%	0
COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	31.163	89	0.29%	34
COR - VIESGO C.U.R., S.L.	841	0	0.00%	0
OTROS	20.020	176	0.88%	25
<b>TOTAL</b>	<b>913.067</b>	<b>11.617</b>	<b>1.27%</b>	<b>1.199</b>

<b>MERCADO DE GAS</b>				
<b>AGENTE DISTRIBUIDOR</b>	<b>Recibidas</b>	<b>Anuladas</b>	<b>% Anuladas</b>	<b>Reposiciones</b>
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	175.192	1.724	0.98%	0
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	2.674	1	0.04%	0
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	3.592	27	0.75%	0
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	37.767	306	0.81%	0
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	39.026	132	0.34%	0
REDEXIS GAS, S.A.	15.781	158	1.00%	0
OTROS	372	1	0.27%	0
<b>TOTAL</b>	<b>274.404</b>	<b>2.349</b>	<b>0.86%</b>	<b>0</b>
<b>AGENTE COMERCIALIZADOR</b>	<b>Enviadas</b>	<b>Anuladas</b>	<b>% Anuladas</b>	<b>Reposiciones</b>
AUDAX ENERGÍA, S.A.	3.995	6	0.15%	0
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	29.371	145	0.49%	0
ENDESA ENERGÍA, S.A.	83.340	1.313	1.58%	0
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	68.841	114	0.17%	0
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	74.340	428	0.58%	0
UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A.	1.110	44	3.96%	0
VIESGO ENERGÍA, S.L.	6.172	260	4.21%	0
C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	273	1	0.37%	0
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	787	4	0.51%	0
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	585	2	0.34%	0
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	463	0	0.00%	0
C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	3	0	0.00%	0
OTROS	5.124	32	0.62%	0
<b>TOTAL</b>	<b>274.404</b>	<b>2.349</b>	<b>0.86%</b>	<b>0</b>

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

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

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

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

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





4.3 MOTIVOS DE RECHAZO  
GAS. SWITCHINGS

CUARTO TRIMESTRE 2015

ID Motivo	Descripción % tipología de rechazos por agente	AGENTE DISTRIBUIDOR								AGENTE COMERCIALIZADOR														
		GRUPO GAS NATURAL FENOSA	DC GAS EXTREMADURA, S.A.	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	REDEXIS GAS, S.A.	OTROS	TOTAL	AUDAX ENERGÍA, S.A.	EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	ENDESA ENERGÍA, S.A.	GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A.	VIESGO ENERGÍA, S.L.	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., SDG, 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.	0,1%	2,3%	0,4%	0,0%	0,3%	3,2%	0,0%	0,3%	0,1%	0,3%	0,1%	0,3%	0,2%	1,6%	3,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,3%
R03	El CUPS no está conectado al distribuidor que se indica en la solicitud.	1,1%	0,7%	1,3%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,8%	0,0%	0,8%	1,2%	0,1%	1,3%	0,0%	0,5%	0,0%	4,7%	0,0%	3,5%	0,0%	1,5%	0,8%	
R04	Falta infraestructura.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,6%	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%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,4%	0,0%	0,2%	0,1%	0,1%	0,1%	0,0%	5,5%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	0,2%		
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%	0,1%	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%	
R09	El municipio (se indica) no existe.	0,1%	0,0%	0,0%	0,2%	0,5%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	1,6%	7,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	
R10	La provincia (se indica) no existe.	0,4%	0,0%	0,2%	0,6%	0,3%	0,2%	0,0%	0,4%	0,3%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	
R11	La población (se indica) no pertenece a la provincia (se indica).	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	1,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,1%		
R12	Error de integridad: DNI no coherente con CUPS.	31,6%	0,0%	32,5%	37,2%	35,4%	30,1%	38,9%	32,5%	19,3%	34,8%	30,6%	46,4%	22,8%	26,8%	33,3%	46,4%	20,0%	35,7%	27,1%	100,0%	18,8%	32,5%	
R14	El día de la fecha efecto solicitada es errónea, tiene que ser el 1, 11 ó 21 del mes.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,1%		
R15	Si el motivo de modificación es cambio de peaje (02), no se deben enviar los campos: Nuevo Apellido1/Razon Social, Nuevo Num. Documento, Nuevo QD (caudal diario), Nuevo QH (caudal horario).	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%	0,0%	0,2%	0,0%		
R17	El valor del campo "IND_TUR" (indicativo T.U.R.) no existe en la lista de valores permitidos "(S o N)".	0,1%	0,0%	0,4%	0,9%	0,4%	1,1%	0,0%	0,3%	0,0%	0,1%	0,6%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	4,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,3%		
R19	Si el motivo de modificación es cambio de titular (01), los campos "Nuevo Num. Documento y Num. Documento" tienen que ser distintos.	13,5%	0,0%	22,1%	17,2%	23,1%	27,5%	11,1%	16,0%	0,0%	24,9%	2,5%	22,2%	21,2%	3,3%	3,3%	3,6%	2,4%	5,4%	1,2%	0,0%	2,3%	16,0%	
R28	Para consumos anuales iguales o superiores a 100.000 kWh/año no se puede solicitar a fecha efecto 01.	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,3%	0,1%	0,2%	0,4%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%	0,3%		
R32	Fecha efecto solicitada anterior al día actual.	0,3%	0,0%	0,2%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,1%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	1,5%	0,2%	
R33	El sujeto (código) no es una Comercializadora.	0,1%	0,0%	0,0%	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%	0,1%		
R34	No existe contrato de ATR en vigor.	8,1%	6,3%	10,4%	6,1%	10,1%	9,4%	1,4%	8,2%	0,6%	3,7%	5,0%	2,6%	18,6%	3,8%	6,0%	0,0%	16,5%	3,6%	31,8%	0,0%	6,6%	8,2%	
R35	Existe una solicitud previa del tipo nuevo suministro del mismo comercializador.	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%	0,0%	0,1%	0,0%		
R37	Existe una solicitud previa de tipo cambio del mismo comercializador.	5,1%	0,0%	5,4%	2,3%	1,8%	2,7%	2,8%	4,1%	46,4%	3,5%	5,4%	0,3%	0,4%	16,4%	1,4%	0,0%	2,4%	1,8%	0,0%	0,0%	11,3%	4,1%	
R38	Existe una solicitud previa de tipo modificación del mismo comercializador.	0,0%	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%	2,4%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%		
R39	Existe una solicitud previa de tipo anulación del mismo comercializador.	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		
R42	La solicitud que se intenta anular ya está formalizada.	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%	0,0%	0,0%	0,0%		
R43	El CUPS ya está activo con la comercializadora solicitante.	0,5%	0,0%	1,3%	3,4%	2,6%	1,0%	1,4%	1,2%	0,1%	2,3%	1,0%	0,7%	1,0%	0,0%	0,2%	17,9%	1,2%	3,6%	2,4%	0,0%	5,1%	1,2%	
R44	Existe una solicitud previa del tipo alta para el CUPS (se indica) de otra Comercializadora.	0,5%	0,0%	0,4%	0,2%	0,4%	1,2%	0,0%	0,5%	0,0%	0,2%	0,2%	0,4%	1,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	3,5%	0,0%	0,3%	0,5%	
R45	Existe una solicitud previa de baja para el CUPS (se indica) de otra comercializadora.	0,3%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%	0,3%	0,2%	0,4%	0,0%	0,2%	0,0%	1,2%	0,0%	1,2%	0,0%	0,6%	0,3%	
R46	Existe una solicitud previa de cambio para el CUPS (se indica) de otra comercializadora.	8,1%	0,0%	4,5%	3,8%	1,7%	4,6%	26,4%	6,5%	3,5%	5,2%	11,0%	4,4%	6,7%	2,2%	8,6%	3,6%	4,7%	0,0%	2,4%	0,0%	5,5%	6,5%	
R47	Existe una solicitud previa de modificación para el CUPS (se indica) de otra comercializadora.	14,9%	0,0%	2,0%	0,1%	0,5%	1,5%	2,8%	10,0%	0,8%	2,6%	13,8%	6,0%	16,6%	1,6%	11,2%	0,0%	12,9%	28,6%	2,4%	0,0%	1,1%	10,0%	
R48	Existe una solicitud previa de anulación para el CUPS (se indica) de otra comercializadora.	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	0,3%	0,1%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	
R53	Campo obligatorio no cumplimentado (se indica cual).	3,0%	0,0%	6,7%	4,5%	6,1%	4,6%	0,0%	3,7%	22,4%	9,1%	1,3%	2,6%	0,2%	17,5%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,4%	3,7%	
R55	Tamaño máximo del campo excedido (se indica campo erróneo y longitud máxima para el mismo).	0,2%	0,0%	0,0%	0,4%	0,3%	0,1%	0,0%	0,2%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%	0,2%	
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%	0,2%	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%	0,4%	0,0%	
R59	Si el motivo de modificación es cambio de titular (01), se deben enviar los campos: Num. Documento, Nuevo Num. Documento...	1,3%	0,0%	5,4%	2,1%	1,9%	0,9%	1,4%	1,5%	0,3%	0,9%	0,0%	0,1%	4,2%	0,5%	3,0%	3,6%	0,0%	0,0%	17,6%	0,0%	2,4%	1,5%	
R62	Si la presión solicitada es mayor de 4 bares o el peaje es 3.5 es obligatorio que el campo Caudal Diario tenga un valor.	0,0%	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%	10,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%		
R64	Documento informado no cumple las validaciones definidas (CIF-NIF, NIE o documento válido para contratar en territorio español).	0,0%	0,0%	1,9%	0,9%	4,1%	6,5%	0,0%	1,0%	0,0%	0,4%	0,2%	2,8%	0,2%	1,6%	1,2%	3,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	1,0%		
R68	Campo "@replace1@" : Campo obligatorio si el campo "@replace2@" tiene valor "@replace3@" o si el campo "@replace4@" tiene valor "@replace5@".	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%		
R70	Otros motivos no contemplados en el resto del listado.	9,1%	90,5%	3,0%	18,3%	7,9%	2,5%	4,2%	10,4%	1,4%	10,4%	23,3%	8,7%	4,7%	8,7%	7,0%	7,1%	23,5%	17,9%	7,1%	0,0%	10,0%	10,4%	
R74	Error de formato: (se indica)	0,5%	0,0%	0,2%	0,6%	0,4%	0,4%	0,0%	0,5%	1,0%	0,1%	0,4%	0,7%	0,3%	1,1%	0,5%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	1,5%	0,5%		

**4.4 MOTIVOS DE RECHAZO  
GAS. ALTAS**

**CUARTO TRIMESTRE 2015**

ID Motivo	Descripción % tipología de rechazos por agente	AGENTE DISTRIBUIDOR								AGENTE COMERCIALIZADOR													
		GRUPO GAS NATURAL FENOSA	DC GAS EXTREMADURA, S.A.	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	REDEXIS GAS, S.A.	OTROS	TOTAL	AUDAX ENERGÍA, S.A.	EDP. COMERCIALIZADORA, S.A.U.	ENDESA ENERGÍA, S.A.	GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A.	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., SDG, 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.	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	13,5%	1,8%	0,0%	1,2%	6,3%	0,2%	0,3%	0,1%	0,1%	0,0%	48,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	1,2%
R02	Falta LPO (Licencia de Primera Ocupación).	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%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
R03	El CUPS no está conectado al distribuidor que se indica en la solicitud.	0,2%	0,0%	1,6%	0,2%	9,5%	0,3%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%	2,1%	0,4%	0,3%	0,0%	0,0%	14,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,4%	0,9%
R04	Falta infraestructura.	13,2%	0,0%	0,3%	45,2%	0,8%	4,3%	0,0%	18,2%	0,0%	6,8%	5,9%	14,5%	34,2%	5,6%	0,4%	5,6%	26,2%	39,5%	0,0%	8,3%	18,2%	
R09	El municipio (se indica) no existe.	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	
R10	La provincia (se indica) no existe.	0,6%	0,0%	0,0%	0,8%	0,5%	0,9%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	4,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	
R11	La población (se indica) no pertenece a la provincia (se indica).	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	
R12	Error de integridad: DNI no coherente con CUPS.	1,6%	0,0%	0,0%	0,0%	5,9%	0,7%	0,0%	1,5%	0,0%	3,9%	0,3%	2,3%	0,2%	0,0%	5,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,0%	1,5%	
R17	El valor del campo "IND_TUR" (indicativo T.U.R.) no existe en la lista de valores permitidos "(S o N)".	0,4%	0,0%	0,0%	0,2%	0,7%	0,1%	0,0%	0,4%	6,3%	0,2%	0,3%	0,5%	0,1%	11,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%	0,4%	
R29	CUPS inexistente.	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	3,8%	6,2%	0,0%	0,7%	0,0%	2,9%	0,8%	0,2%	0,3%	0,0%	1,6%	1,3%	0,0%	2,3%	0,0%	2,6%	0,7%	
R35	Existe una solicitud previa del tipo nuevo suministro del mismo comercializador.	0,9%	0,0%	19,4%	1,2%	1,3%	2,6%	0,0%	1,6%	0,0%	5,6%	1,3%	0,1%	1,2%	0,0%	5,8%	4,4%	1,9%	4,7%	0,0%	8,1%	1,6%	
R36	Existe una solicitud previa del tipo baja del mismo comercializador.	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	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%	
R37	Existe una solicitud previa de tipo cambio del mismo comercializador.	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
R39	Existe una solicitud previa de tipo anulación del mismo comercializador.	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	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%	
R44	Existe una solicitud previa del tipo alta para el CUPS (se indica) de otra Comercializadora.	9,8%	0,0%	12,3%	8,9%	2,3%	6,5%	0,0%	8,9%	12,5%	5,1%	3,8%	2,9%	21,6%	0,0%	1,2%	3,8%	2,9%	0,0%	0,0%	1,5%	8,9%	
R45	Existe una solicitud previa de baja para el CUPS (se indica) de otra comercializadora.	0,9%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,1%	2,2%	0,4%	0,6%	0,0%	0,4%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,7%	
R46	Existe una solicitud previa de cambio para el CUPS (se indica) de otra comercializadora.	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
R47	Existe una solicitud previa de modificación para el CUPS (se indica) de otra comercializadora.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	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%	
R48	Existe una solicitud previa de anulación para el CUPS (se indica) de otra comercializadora.	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	0,2%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	
R51	CUPS en servicio con otra comercializadora.	20,9%	20,0%	20,1%	10,4%	16,3%	17,0%	100,0%	18,1%	6,3%	24,1%	33,2%	15,4%	14,0%	0,0%	8,9%	30,0%	26,2%	14,0%	0,0%	5,3%	18,1%	
R52	Existe una solicitud aceptada para el CUPS pendiente de suministro.	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	
R53	Campo obligatorio no cumplimentado (se indica cual).	3,1%	0,0%	4,5%	2,1%	5,9%	5,9%	0,0%	3,3%	25,0%	6,2%	0,7%	5,5%	0,2%	22,2%	5,8%	0,0%	7,8%	0,0%	0,0%	7,0%	3,3%	
R55	Tamaño máximo del campo excedido (se indica campo erróneo y longitud máxima para el mismo).	0,2%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,9%	0,0%	0,2%	18,8%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,8%	0,2%	
R64	Documento informado no cumple las validaciones definidas (CIF-NIF, NIE o documento válido para contratar en territorio español).	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,1%	0,0%	0,3%	0,0%	0,4%	0,2%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%	0,3%	
R65	La fecha certificado IRI (Instalación Receptora Individual) no se ha informado.	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%	0,0%	0,4%	0,0%	
R66	Código de Instalador no informado.	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,8%	0,1%	
R67	Potencia diseño no informada.	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%	0,0%	0,6%	0,0%	
R68	Campo "@replace1@" : Campo obligatorio si el campo "@replace2@" tiene valor "@replace3@" o si el campo "@replace4@" tiene valor "@replace5@".	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%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	
R70	Otros motivos no contemplados en el resto del listado.	46,5%	80,0%	41,1%	28,3%	39,3%	52,0%	0,0%	42,3%	25,0%	43,2%	42,5%	56,7%	26,5%	11,1%	22,2%	38,8%	34,0%	39,5%	100,0%	43,9%	42,3%	
R74	Error de formato: (se indica)	0,5%	0,0%	0,0%	0,2%	0,1%	0,1%	0,0%	0,4%	0,0%	0,5%	0,4%	0,5%	0,1%	5,6%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,4%	

## 5.1 MOVILIDAD POR SEGMENTACION DE MERCADO

## CUARTO TRIMESTRE 2015

MERCADO ELÉCTRICO											
AGENTE DISTRIBUIDOR	Submercado	Recibidas	Aceptadas	Rechazadas	Pdte. Resp.	Activadas	Pdte. Activar	%Rechazo	Tasa Switching	CUPS inicio periodo	CUPS fin periodo
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	DOMÉSTICO	4.375	4.218	174	7	4.116	213	3.96%	2.59%	159.411	158.659
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	PYME	387	374	15	0	354	69	3.86%	9.49%	3.843	3.729
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	INDUSTRIAL	19	9	9	0	6	4	50.00%	1.93%	311	311
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	DOMÉSTICO	358.742	338.664	36.616	3.000	308.836	19.139	9.76%	2.67%	11.568.578	11.572.555
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	PYME	25.139	23.004	2.208	419	20.476	4.546	8.76%	6.31%	324.486	324.273
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	INDUSTRIAL	2.149	1.828	283	75	988	858	13.41%	3.25%	30.240	30.391
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	DOMÉSTICO	17.648	15.988	1.971	44	15.466	1.032	10.97%	2.41%	639.923	640.595
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	PYME	1.771	1.511	198	87	1.382	227	11.59%	7.58%	18.275	18.241
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	INDUSTRIAL	127	89	36	4	49	43	28.80%	4.43%	1.127	1.107
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	DOMÉSTICO	338.324	318.383	20.237	161	311.182	23.126	5.98%	2.96%	10.501.000	10.511.927
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	PYME	29.254	26.833	2.338	117	25.332	4.131	8.01%	9.37%	270.182	270.481
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	INDUSTRIAL	5.853	4.315	1.494	49	3.969	586	25.72%	6.64%	59.864	59.773
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	DOMÉSTICO	90.421	80.963	7.763	2.575	80.893	6.527	8.75%	2.25%	3.589.184	3.593.211
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	PYME	1.672	1.446	228	28	1.362	261	13.62%	1.77%	76.873	76.893
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	INDUSTRIAL	333	278	51	6	289	19	15.50%	1.95%	14.804	14.816
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	DOMÉSTICO	18.314	17.847	827	39	17.187	707	4.43%	3.44%	501.119	499.904
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	PYME	1.355	1.331	27	3	1.260	334	1.99%	9.42%	13.727	13.372
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	INDUSTRIAL	96	72	6	3	60	29	7.69%	7.03%	862	854
OTROS	DOMÉSTICO	15.485	12.167	3.173	201	10.141	921	20.68%	0.91%	1.112.590	1.113.637
OTROS	PYME	1.418	1.084	180	33	689	103	14.24%	2.37%	29.231	29.016
OTROS	INDUSTRIAL	185	139	20	2	93	18	12.58%	2.84%	3.308	3.275
TOTAL	DOMÉSTICO	843.309	788.230	70.761	6.027	747.821	51.665	8.24%	2.66%	28.071.805	28.090.488
TOTAL	PYME	60.996	55.583	5.194	687	50.855	9.671	8.55%	6.91%	736.617	736.005
TOTAL	INDUSTRIAL	8.762	6.730	1.899	139	5.454	1.557	22.01%	4.93%	110.516	110.527

MERCADO DE GAS											
AGENTE DISTRIBUIDOR	Submercado	Recibidas	Aceptadas	Rechazadas	Pdte. Resp.	Activadas	Pdte. Activar	%Rechazo	Tasa Switching	CUPS inicio periodo	CUPS fin periodo
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	DOMÉSTICO	172.522	148.995	24.549	3.796	146.027	18.748	14.15%	2.80%	5.192.123	5.212.480
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	PYME	2.403	1.798	624	23	1.441	539	25.76%	4.62%	30.751	31.217
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	INDUSTRIAL	267	195	65	8	47	160	25.00%	1.62%	2.904	2.910
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	DOMÉSTICO	2.655	2.354	301	0	2.354	0	11.34%	3.29%	71.195	71.632
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	PYME	18	15	3	0	15	0	16.67%	6.49%	224	231
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	INDUSTRIAL	1	1	0	0	1	0	0.00%	3.85%	26	26
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	DOMÉSTICO	3.562	3.247	530	2	3.067	445	14.03%	3.39%	89.230	90.370
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	PYME	25	19	7	0	12	9	26.92%	4.92%	242	244
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	INDUSTRIAL	5	3	2	1	1	2	40.00%	1.35%	74	74
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	DOMÉSTICO	37.161	32.442	5.179	0	31.849	3.816	13.77%	3.77%	842.127	844.518
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	PYME	594	392	202	0	418	82	34.01%	9.75%	4.210	4.289
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	INDUSTRIAL	12	8	4	0	5	3	33.33%	3.88%	131	129
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	DOMÉSTICO	38.171	34.504	4.120	5	33.823	3.674	10.67%	3.71%	907.643	910.785
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	PYME	766	663	99	8	303	386	12.99%	4.94%	6.063	6.139
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	INDUSTRIAL	89	45	40	5	20	29	47.06%	2.82%	712	710
REDEXIS GAS, S.A.	DOMÉSTICO	15.454	14.262	2.334	6	14.008	1.704	14.06%	3.28%	421.222	426.816
REDEXIS GAS, S.A.	PYME	302	242	70	1	167	80	22.44%	4.36%	3.790	3.828
REDEXIS GAS, S.A.	INDUSTRIAL	25	18	8	0	8	12	30.77%	4.37%	181	183
OTROS	DOMÉSTICO	353	290	69	0	285	11	19.22%	2.66%	10.645	10.718
OTROS	PYME	19	17	3	0	14	3	15.00%	16.28%	85	86
OTROS	INDUSTRIAL	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.00%	0	0
TOTAL	DOMÉSTICO	269.878	236.094	37.082	3.809	231.413	28.398	13.57%	3.06%	7.534.185	7.567.319
TOTAL	PYME	4.127	3.146	1.008	32	2.370	1.099	24.27%	5.15%	45.365	46.034
TOTAL	INDUSTRIAL	399	270	119	14	82	206	30.59%	2.03%	4.028	4.032

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 comercializador recibidas por una distribuidora a lo largo del periodo.

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

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

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

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

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

Tasa de Switching: Porcentaje cambios de comercializador activados a lo largo del periodo con respecto al número total de puntos de suministro activos al inicio del periodo.

CUPS: Número de puntos de suministro activos en la red de la distribuidora y sub-mercado correspondiente al inicio y fin del periodo.

## 5.2 MOVILIDAD POR INTEGRACIÓN VERTICAL

## CUARTO TRIMESTRE 2015

MERCADO ELÉCTRICO								
AGENTE DISTRIBUIDOR	Integración Vertical	Recibidas	Aceptadas	Rechazadas	Pdte. Resp.	Activadas	Pdte. Activar	%Rechazo
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	ENTRE GRUPOS	2.700	2.579	124	1	2.498	114	4.59%
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	MISMO GRUPO	1.201	1.166	48	4	1.165	26	3.95%
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	RESTO	880	856	26	2	813	146	2.95%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	ENTRE GRUPOS	136.492	126.138	13.325	1.516	116.713	7.623	9.55%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	MISMO GRUPO	217.472	207.811	22.500	1.671	186.565	12.636	9.77%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	RESTO	32.066	29.547	3.282	307	27.022	4.284	10.00%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	ENTRE GRUPOS	8.947	7.760	1.277	110	7.474	429	14.13%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	MISMO GRUPO	9.285	8.640	749	12	8.293	693	7.98%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	RESTO	1.314	1.188	179	13	1.130	180	13.09%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	ENTRE GRUPOS	142.063	132.594	9.623	43	125.398	21.454	6.77%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	MISMO GRUPO	195.139	183.545	11.573	235	182.905	1.210	5.93%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	RESTO	36.229	33.392	2.873	49	32.180	5.179	7.92%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	ENTRE GRUPOS	50.299	44.755	4.551	1.730	43.800	3.783	9.23%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	MISMO GRUPO	32.961	30.055	2.294	672	31.351	1.717	7.09%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	RESTO	9.166	7.877	1.197	207	7.393	1.307	13.19%
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	ENTRE GRUPOS	10.428	10.242	237	20	9.668	642	2.26%
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	MISMO GRUPO	7.162	6.893	567	17	6.777	211	7.60%
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	RESTO	2.175	2.115	56	8	2.062	217	2.58%
RESTO	ENTRE GRUPOS	12.570	9.736	2.798	150	7.818	735	22.32%
RESTO	MISMO GRUPO	1.325	1.106	208	16	1.008	83	15.83%
RESTO	RESTO	3.193	2.548	367	70	2.097	224	12.59%
TOTAL	ENTRE GRUPOS	363.499	333.804	31.935	3.570	313.369	34.780	8.73%
TOTAL	MISMO GRUPO	464.545	439.216	37.939	2.627	418.064	16.576	7.95%
TOTAL	RESTO	85.023	77.523	7.980	656	72.697	11.537	9.33%

MERCADO DE GAS								
AGENTE DISTRIBUIDOR	Integración Vertical	Recibidas	Aceptadas	Rechazadas	Pdte. Resp.	Activadas	Pdte. Activar	%Rechazo
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	ENTRE GRUPOS	122.648	107.201	15.628	3.120	104.052	14.619	12.72%
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	MISMO GRUPO	46.430	39.815	7.345	697	39.741	4.303	15.57%
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	RESTO	6.114	3.972	2.265	10	3.722	525	36.32%
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	ENTRE GRUPOS	2.644	2.348	296	0	2.348	0	11.20%
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	RESTO	30	22	8	0	22	0	26.67%
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	ENTRE GRUPOS	3.519	3.222	512	1	3.044	445	13.71%
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	RESTO	73	47	27	2	36	11	36.49%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	ENTRE GRUPOS	37.070	32.333	5.178	0	31.754	3.854	13.80%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	RESTO	697	509	207	0	518	47	28.91%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	ENTRE GRUPOS	26.786	24.201	2.982	9	23.652	2.885	10.97%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	MISMO GRUPO	11.741	10.662	1.118	4	10.158	1.156	9.49%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	RESTO	499	349	159	5	336	48	31.30%
REDEXIS GAS, S.A.	ENTRE GRUPOS	15.274	14.112	2.279	7	13.813	1.703	13.90%
REDEXIS GAS, S.A.	RESTO	507	410	133	0	370	93	24.49%
RESTO	ENTRE GRUPOS	352	292	67	0	282	14	18.66%
RESTO	MISMO GRUPO	19	14	5	0	16	0	26.32%
RESTO	RESTO	1	1	0	0	1	0	0.00%
TOTAL	ENTRE GRUPOS	208.293	183.709	26.942	3.137	178.945	23.520	12.79%
TOTAL	MISMO GRUPO	58.190	50.491	8.468	701	49.915	5.459	14.36%
TOTAL	RESTO	7.921	5.310	2.799	17	5.005	724	34.52%

Integración Vertical "MISMO GRUPO" indica solicitudes de cambio de comercializador 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 comercializador gestionadas por un distribuidor con comercializadoras de otros grupos verticalmente integrados. Ej: Iberdrola Distribución con comercializadoras de Endesa, Viesgo, GNF, EDP, GALP, etc.

Integración Vertical "RESTO" indica solicitudes de cambio de comercializador 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 comercializador recibidas por una distribuidora a lo largo del periodo.

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

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

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

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

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

## 5.3 MOVILIDAD COR-NoCOR

## CUARTO TRIMESTRE 2015

MERCADO ELÉCTRICO								
AGENTE DISTRIBUIDOR	Tipo Movimiento	Recibidas	Aceptadas	Rechazadas	Pdte. Resp.	Activadas	Pdte. Activar	%Rechazo
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	De COR a COR	12	12	0	0	12	0	0.00%
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	De COR a NoCOR	1.404	1.368	49	2	1.352	35	3.46%
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	De NoCOR a COR	266	266	0	0	272	4	0.00%
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	De NoCOR a NoCOR	3.099	2.955	149	5	2.840	247	4.80%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	De COR a COR	494	469	26	3	461	12	5.25%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	De COR a NoCOR	179.746	170.450	22.318	1.707	151.439	10.126	11.58%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	De NoCOR a COR	20.400	19.534	1.022	93	18.354	875	4.97%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	De NoCOR a NoCOR	185.390	173.043	15.741	1.691	160.046	13.530	8.34%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	De COR a COR	66	62	6	0	59	1	8.82%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	De COR a NoCOR	4.282	3.942	395	5	3.898	210	9.11%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	De NoCOR a COR	887	840	75	4	707	158	8.20%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	De NoCOR a NoCOR	14.311	12.744	1.729	126	12.233	933	11.95%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	De COR a COR	204	142	62	0	137	19	30.39%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	De COR a NoCOR	107.452	101.781	5.699	100	100.614	3.278	5.30%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	De NoCOR a COR	29.146	25.856	3.238	140	25.792	325	11.13%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	De NoCOR a NoCOR	236.629	221.752	15.070	87	213.940	24.221	6.36%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	De COR a COR	547	291	253	10	220	84	46.51%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	De COR a NoCOR	30.288	27.613	2.182	856	28.076	1.589	7.32%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	De NoCOR a COR	5.889	5.469	451	39	5.591	355	7.62%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	De NoCOR a NoCOR	55.702	49.314	5.156	1.704	48.657	4.779	9.47%
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	De COR a COR	60	60	0	0	64	0	0.00%
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	De COR a NoCOR	6.058	5.856	465	12	5.638	181	7.36%
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	De NoCOR a COR	732	707	26	0	708	26	3.55%
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	De NoCOR a NoCOR	12.915	12.627	369	33	12.097	863	2.84%
OTROS	De COR a COR	47	39	8	2	19	1	17.02%
OTROS	De COR a NoCOR	2.233	1.815	479	35	1.651	97	20.88%
OTROS	De NoCOR a COR	1.654	1.493	104	6	1.107	62	6.51%
OTROS	De NoCOR a NoCOR	13.154	10.043	2.782	193	8.146	882	21.69%
TOTAL	De COR a COR	1.430	1.075	355	15	972	117	24.83%
TOTAL	De COR a NoCOR	331.463	312.825	31.587	2.717	292.668	15.516	9.17%
TOTAL	De NoCOR a COR	58.974	54.165	4.916	282	52.531	1.805	8.32%
TOTAL	De NoCOR a NoCOR	521.200	482.478	40.996	3.839	457.959	45.455	7.83%

MERCADO DE GAS								
AGENTE DISTRIBUIDOR	Tipo Movimiento	Recibidas	Aceptadas	Rechazadas	Pdte. Resp.	Activadas	Pdte. Activar	%Rechazo
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	De CUR a CUR	37	25	10	2	27	4	28.57%
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	De CUR a NoCUR	22.783	19.524	3.017	450	19.313	2.326	13.38%
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	De NoCUR a CUR	990	870	131	18	863	96	13.09%
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	De NoCUR a NoCUR	151.382	130.569	22.080	3.357	127.312	17.021	14.46%
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	De CUR a NoCUR	792	716	76	0	716	0	9.60%
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	De NoCUR a CUR	55	52	3	0	52	0	5.45%
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	De NoCUR a NoCUR	1.827	1.602	225	0	1.602	0	12.32%
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	De CUR a CUR	1	0	1	0	0	0	100.00%
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	De CUR a NoCUR	139	120	22	0	111	17	15.49%
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	De NoCUR a CUR	21	20	2	0	19	2	9.09%
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	De NoCUR a NoCUR	3.431	3.129	514	3	2.950	437	14.11%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	De CUR a CUR	104	97	7	0	99	1	6.73%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	De CUR a NoCUR	7.178	6.171	1.006	0	6.280	520	14.02%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	De NoCUR a CUR	282	267	23	0	262	33	7.93%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	De NoCUR a NoCUR	30.203	26.307	4.349	0	25.631	3.347	14.19%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	De CUR a CUR	10	4	6	0	4	0	60.00%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	De CUR a NoCUR	1.209	1.049	160	0	1.051	103	13.23%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	De NoCUR a CUR	274	244	39	1	257	12	13.78%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	De NoCUR a NoCUR	37.533	33.915	4.054	17	32.834	3.974	10.68%
REDEXIS GAS, S.A.	De CUR a CUR	2	0	2	0	0	0	100.00%
REDEXIS GAS, S.A.	De CUR a NoCUR	3.623	3.474	149	5	3.402	334	4.11%
REDEXIS GAS, S.A.	De NoCUR a CUR	328	311	29	0	298	40	8.53%
REDEXIS GAS, S.A.	De NoCUR a NoCUR	11.828	10.737	2.232	2	10.483	1.422	17.21%
OTROS	De CUR a CUR	0	0	0	0	0	0	0.00%
OTROS	De CUR a NoCUR	37	66	9	0	64	2	12.00%
OTROS	De NoCUR a CUR	7	6	2	0	6	0	25.00%
OTROS	De NoCUR a NoCUR	328	235	61	0	229	12	20.61%
TOTAL	De CUR a CUR	154	126	26	2	130	5	17.11%
TOTAL	De CUR a NoCUR	35.761	31.120	4.439	455	30.937	3.302	12.48%
TOTAL	De NoCUR a CUR	1.957	1.770	229	19	1.757	183	11.46%
TOTAL	De NoCUR a NoCUR	236.532	206.494	33.515	3.379	201.041	26.213	13.96%

Tipo de Movimiento: Indica el movimiento de cambio de comercializador entre comercializadoras COR y no COR. En gas las COR serían las Com. de Último Recurso (CUR)

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

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

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

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

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

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

## 5.4 MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES

CUARTO TRIMESTRE 2015

MERCADO ELÉCTRICO								
GRUPO COMERCIAL	Tipo de Movimiento	Solicitadas	Aceptadas	Rechazadas	Pdte. Resp.	Activadas	Pdte. Activar	%Rechazo
IBERDROLA	Dentro del grupo	115.054	110.448	4.670	151	109.718	886	4.06%
IBERDROLA	Entra en el grupo	183.433	165.860	16.641	2.085	162.254	4.425	9.12%
IBERDROLA	Sale del grupo	179.462	166.640	14.030	733	157.481	21.662	7.77%
ENDESA	Dentro del grupo	157.916	152.206	16.887	1.265	136.232	8.667	9.99%
ENDESA	Entra en el grupo	132.666	124.493	9.532	878	114.919	14.649	7.11%
ENDESA	Sale del grupo	169.284	156.233	15.737	1.611	147.335	10.189	9.15%
GAS NATURAL FENOSA	Dentro del grupo	17.721	16.209	1.301	287	16.983	711	7.43%
GAS NATURAL FENOSA	Entra en el grupo	129.246	118.815	10.707	980	113.913	13.404	8.27%
GAS NATURAL FENOSA	Sale del grupo	152.198	139.889	12.565	1.815	134.095	10.336	8.24%
HC / NG (EDP)	Dentro del grupo	5.114	4.823	347	10	4.396	375	6.71%
HC / NG (EDP)	Entra en el grupo	52.650	48.656	4.530	302	43.872	6.157	8.52%
HC / NG (EDP)	Sale del grupo	36.270	32.483	4.413	149	30.660	2.057	11.96%
VIESGO	Dentro del grupo	5.474	5.283	445	8	5.162	119	7.77%
VIESGO	Entra en el grupo	28.551	26.033	4.778	230	23.720	1.943	15.51%
VIESGO	Sale del grupo	32.690	30.865	1.826	188	29.176	2.796	5.59%
GALP	Dentro del grupo	5	4	1	0	8	0	20.00%
GALP	Entra en el grupo	214	190	35	1	256	20	15.56%
GALP	Sale del grupo	727	660	67	1	666	6	9.22%
RESTO	Dentro del grupo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
RESTO	Entra en el grupo	85.023	77.523	7.980	656	72.697	11.537	9.33%
RESTO	Sale del grupo	41.152	34.800	5.565	635	32.218	5.089	13.79%
TOTAL	Dentro del grupo	301.284	288.973	23.651	1.721	272.499	10.758	7.57%
TOTAL	Entra en el grupo	611.783	561.570	54.203	5.132	531.631	52.135	8.80%
TOTAL	Sale del grupo	611.783	561.570	54.203	5.132	531.631	52.135	8.80%

MERCADO DE GAS								
GRUPO COMERCIAL	Tipo de Movimiento	Solicitadas	Aceptadas	Rechazadas	Pdte. Resp.	Activadas	Pdte. Activar	%Rechazo
IBERDROLA	Dentro del grupo	708	537	170	1	550	25	24.05%
IBERDROLA	Entra en el grupo	74.095	65.637	11.225	578	66.130	6.665	14.60%
IBERDROLA	Sale del grupo	48.183	42.258	5.505	704	40.473	5.537	11.53%
ENDESA	Dentro del grupo	6.278	5.995	279	8	5.965	438	4.45%
ENDESA	Entra en el grupo	77.849	69.164	7.522	2.195	65.616	9.999	9.81%
ENDESA	Sale del grupo	56.853	49.765	6.991	543	48.553	6.060	12.32%
GAS NATURAL FENOSA	Dentro del grupo	8.157	6.943	1.298	92	7.222	593	15.75%
GAS NATURAL FENOSA	Entra en el grupo	61.699	52.534	10.454	610	51.754	5.962	16.60%
GAS NATURAL FENOSA	Sale del grupo	116.698	101.675	13.070	2.230	99.031	13.034	11.39%
HC / NG (EDP)	Dentro del grupo	976	793	184	1	784	77	18.83%
HC / NG (EDP)	Entra en el grupo	28.668	25.443	3.454	177	24.011	3.128	11.95%
HC / NG (EDP)	Sale del grupo	27.127	24.098	2.947	150	23.515	3.024	10.90%
VIESGO	Dentro del grupo	1	0	1	0	0	0	100.00%
VIESGO	Entra en el grupo	6.171	5.640	429	171	5.574	1.535	7.07%
VIESGO	Sale del grupo	4.911	4.379	484	76	4.218	568	9.95%
GALP	Dentro del grupo	466	358	108	0	599	0	23.18%
GALP	Entra en el grupo	305	226	103	0	249	64	31.31%
GALP	Sale del grupo	2.395	1.451	987	1	1.959	13	40.48%
UNIÓN FENOSA GAS	Dentro del grupo	1	0	1	0	0	0	100.00%
UNIÓN FENOSA GAS	Entra en el grupo	1.109	930	182	5	406	493	16.37%
UNIÓN FENOSA GAS	Sale del grupo	63	31	28	5	10	22	47.46%
RESTO	Dentro del grupo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
RESTO	Entra en el grupo	7.921	5.310	2.799	17	5.005	724	34.52%
RESTO	Sale del grupo	1.587	1.227	6.156	44	986	312	83.38%
TOTAL	Dentro del grupo	16.587	14.626	2.041	102	15.120	1.133	12.25%
TOTAL	Entra en el grupo	257.817	224.884	36.168	3.753	218.745	28.570	13.85%
TOTAL	Sale del grupo	257.817	224.884	36.168	3.753	218.745	28.570	13.85%

Grupo Comercial: Grupo empresarial al que pertenecen las comercializadoras entrantes y salientes. El grupo "RESTO" 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 (Entra/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 comercializador enviadas por las comercializadoras a lo largo del periodo.

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

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

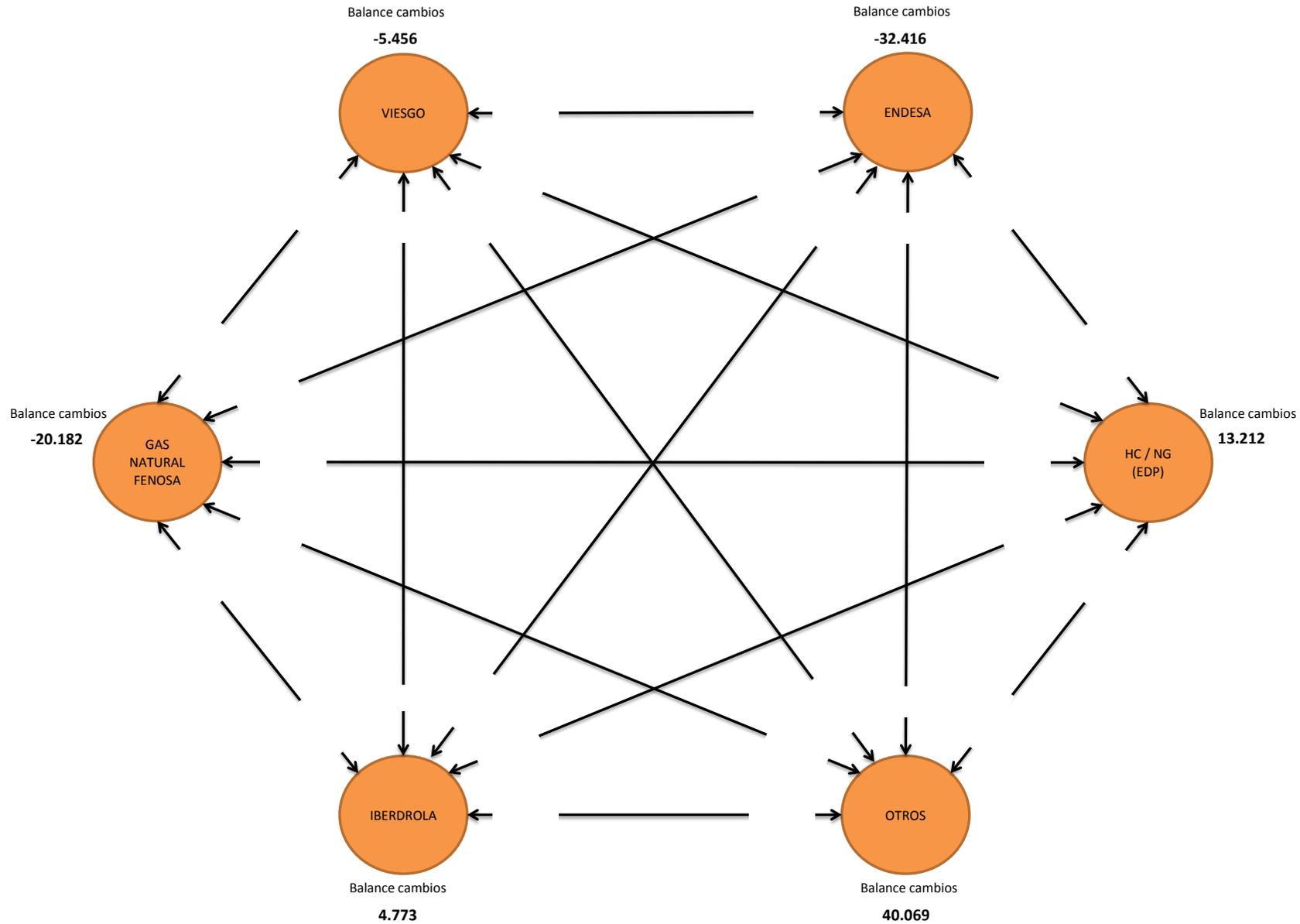
Pendiente activación: Número de solicitudes de cambio de comercializador que en su momento fueron aceptadas pero que todavía no han sido activadas por una distribuidora a fecha de cierre del periodo.

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

**5.5.1 MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES:  
GRÁFICO BALANCE ACTIVADAS, ELECTRICIDAD**

**CUARTO TRIMESTRE 2015**

**[INICIO CONFIDENCIAL]**

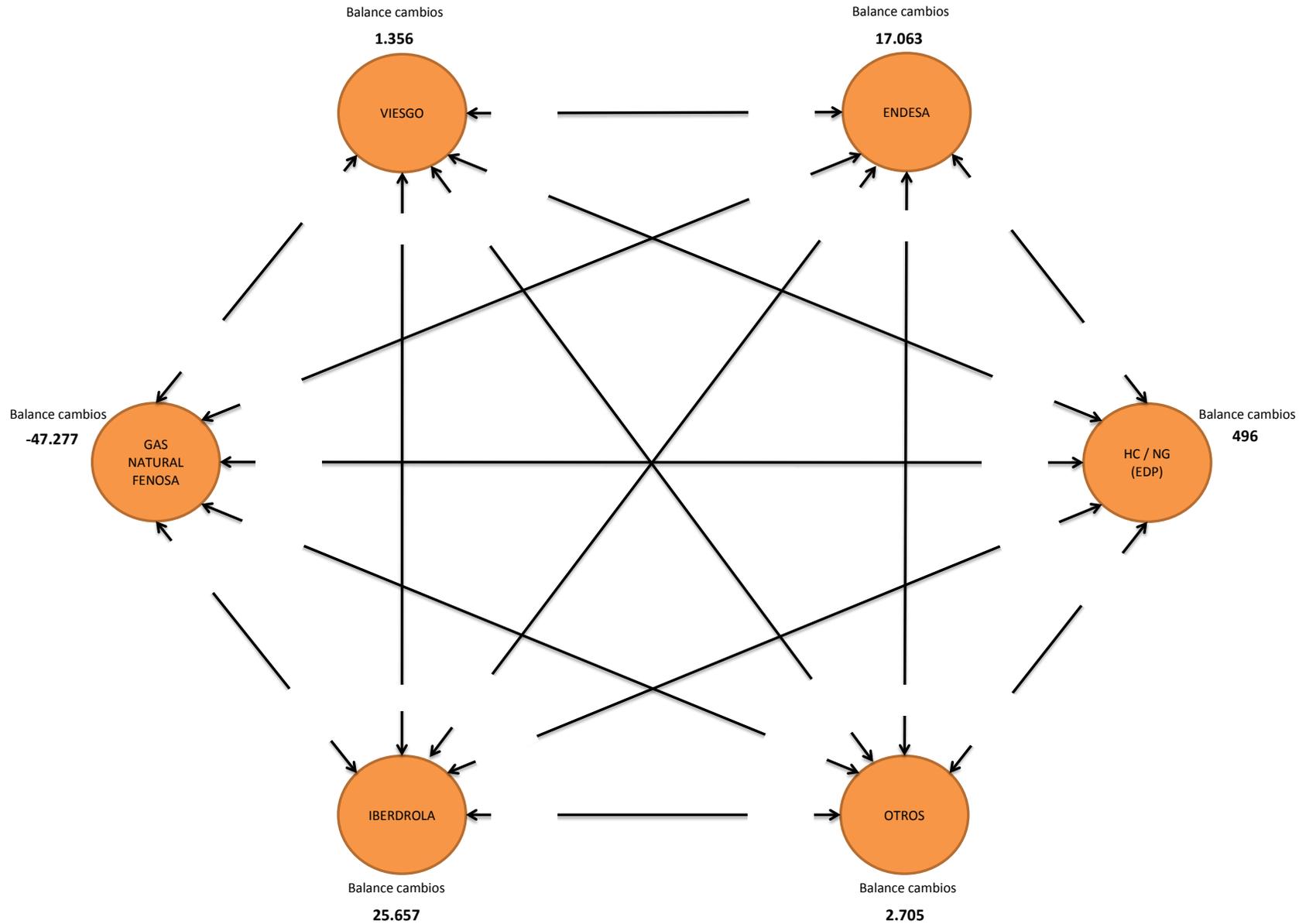


**[FIN CONFIDENCIAL]**

## 5.5.2 MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES: GRÁFICO BALANCE ACTIVADAS, GAS

CUARTO TRIMESTRE 2015

[INICIO CONFIDENCIAL]



[FIN CONFIDENCIAL]

## 5.5.3 MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES: DATOS BALANCE

[INICIO CONFIDENCIAL]

MERCADO ELÉCTRICO		
GRUPO COMERCIAL ENTRANTE	GRUPO COMERCIAL SALIENTE	Activadas
VIESGO	VIESGO	
VIESGO	ENDESA	
VIESGO	GAS NATURAL FENOSA	
VIESGO	HC / NG (EDP)	
VIESGO	IBERDROLA	
VIESGO	OTROS	
ENDESA	VIESGO	
ENDESA	ENDESA	
ENDESA	GAS NATURAL FENOSA	
ENDESA	HC / NG (EDP)	
ENDESA	IBERDROLA	
ENDESA	OTROS	
GAS NATURAL FENOSA	VIESGO	
GAS NATURAL FENOSA	ENDESA	
GAS NATURAL FENOSA	GAS NATURAL FENOSA	
GAS NATURAL FENOSA	HC / NG (EDP)	
GAS NATURAL FENOSA	IBERDROLA	
GAS NATURAL FENOSA	OTROS	
HC / NG (EDP)	VIESGO	
HC / NG (EDP)	ENDESA	
HC / NG (EDP)	GAS NATURAL FENOSA	
HC / NG (EDP)	HC / NG (EDP)	
HC / NG (EDP)	IBERDROLA	
HC / NG (EDP)	OTROS	
IBERDROLA	VIESGO	
IBERDROLA	ENDESA	
IBERDROLA	GAS NATURAL FENOSA	
IBERDROLA	HC / NG (EDP)	
IBERDROLA	IBERDROLA	
IBERDROLA	OTROS	
OTROS	VIESGO	
OTROS	ENDESA	
OTROS	GAS NATURAL FENOSA	
OTROS	HC / NG (EDP)	
OTROS	IBERDROLA	
OTROS	OTROS	
TOTAL	TOTAL	0

MERCADO ELÉCTRICO			
GRUPO COMERCIAL	Activadas entrantes	Activadas salientes	BALANCE
VIESGO	28.882	34.338	-5.456
ENDESA	251.151	283.567	-32.416
GAS NATURAL FENOSA	130.896	151.078	-20.182
HC / NG (EDP)	48.268	35.056	13.212
IBERDROLA	271.972	267.199	4.773
OTROS	72.961	32.892	40.069
TOTAL	804.130	804.130	0

## CUARTO TRIMESTRE 2015

MERCADO DE GAS		
GRUPO COMERCIAL ENTRANTE	GRUPO COMERCIAL SALIENTE	Activadas
VIESGO	VIESGO	
VIESGO	ENDESA	
VIESGO	GAS NATURAL FENOSA	
VIESGO	HC / NG (EDP)	
VIESGO	IBERDROLA	
VIESGO	OTROS	
ENDESA	VIESGO	
ENDESA	ENDESA	
ENDESA	GAS NATURAL FENOSA	
ENDESA	HC / NG (EDP)	
ENDESA	IBERDROLA	
ENDESA	OTROS	
GAS NATURAL FENOSA	VIESGO	
GAS NATURAL FENOSA	ENDESA	
GAS NATURAL FENOSA	GAS NATURAL FENOSA	
GAS NATURAL FENOSA	HC / NG (EDP)	
GAS NATURAL FENOSA	IBERDROLA	
GAS NATURAL FENOSA	OTROS	
HC / NG (EDP)	VIESGO	
HC / NG (EDP)	ENDESA	
HC / NG (EDP)	GAS NATURAL FENOSA	
HC / NG (EDP)	HC / NG (EDP)	
HC / NG (EDP)	IBERDROLA	
HC / NG (EDP)	OTROS	
IBERDROLA	VIESGO	
IBERDROLA	ENDESA	
IBERDROLA	GAS NATURAL FENOSA	
IBERDROLA	HC / NG (EDP)	
IBERDROLA	IBERDROLA	
IBERDROLA	OTROS	
OTROS	VIESGO	
OTROS	ENDESA	
OTROS	GAS NATURAL FENOSA	
OTROS	HC / NG (EDP)	
OTROS	IBERDROLA	
OTROS	OTROS	
TOTAL	TOTAL	0

MERCADO DE GAS			
GRUPO COMERCIAL	Activadas entrantes	Activadas salientes	BALANCE
VIESGO	5.574	4.218	1.356
ENDESA	71.581	54.518	17.063
GAS NATURAL FENOSA	58.976	106.253	-47.277
HC / NG (EDP)	24.795	24.299	496
IBERDROLA	66.680	41.023	25.657
OTROS	6.259	3.554	2.705
TOTAL	233.865	233.865	0

Grupo Comercial: conjunto de comercializadoras de un mismo grupo empresarial (ejemplo Iberdrola CUR + Iberdrola Clientes)

Activadas entrantes: solicitudes de cambio de comercializador activadas por cualquier distribuidora dónde la comercializadora entrante es una de las del grupo comercial, incluyendo cuando la com. saliente es del mismo grupo.

Activadas salientes: solicitudes de cambio de comercializador activadas por cualquier distribuidora dónde la comercializadora saliente es una de las del grupo comercial, incluyendo cuando la com. entrante es del mismo grupo.

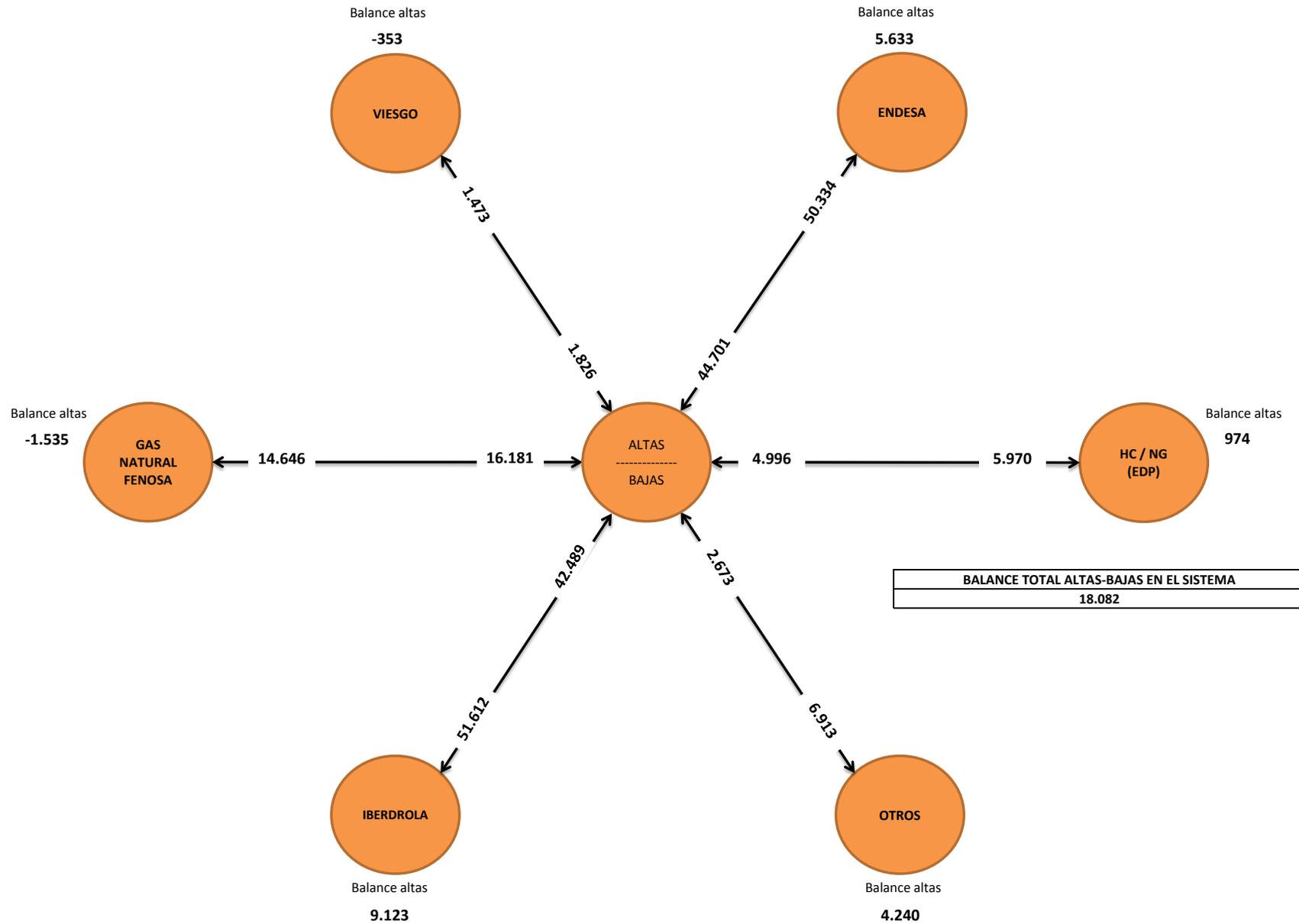
Balance: Diferencia entre los clientes que entran y salen en un grupo empresarial determinado, en caso de ser negativo significa que ese mes ha perdido más clientes de los que ha ganado.

Nota: En caso de desconocerse el comercializador saliente se le supondrá del grupo "OTROS"

[FIN CONFIDENCIAL]

**5.6.1 ALTAS-BAJAS DE GRUPOS COMERCIALES:  
GRÁFICO BALANCE ALTAS-BAJAS, ELECTRICIDAD**

**CUARTO TRIMESTRE 2015**



**5.6.2 ALTAS-BAJAS DE GRUPOS COMERCIALES:  
GRÁFICO BALANCE ALTAS-BAJAS, GAS**

**CUARTO TRIMESTRE 2015**



**5.6.3 ALTAS-BAJAS DE GRUPOS COMERCIALES:  
DATOS BALANCE**

**CUARTO TRIMESTRE 2015**

MERCADO ELÉCTRICO										
GRUPO COMERCIAL	PS 2015.09	PS 2015.12	Switchings entrantes	Switchings salientes	Traspaso GALP-END	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance Total	
VIESGO	654.192	648.383	28.882	34.338			1.473	1.826	-353	-5.809
ENDESA	10.929.077	10.922.012	251.151	283.567	19.718		50.334	44.701	5.633	-7.065
GAS NATURAL FENOSA	4.604.138	4.582.421	130.896	151.078			14.646	16.181	-1.535	-21.717
HC / NG (EDP)	1.419.496	1.433.682	48.268	35.056			5.970	4.996	974	14.186
IBERDROLA	10.259.111	10.273.007	271.972	267.199			51.612	42.489	9.123	13.896
OTROS	1.052.924	1.077.515	72.961	32.892	-19.718		6.913	2.673	4.240	24.591
<b>TOTAL</b>	<b>28.918.938</b>	<b>28.937.020</b>	<b>804.130</b>	<b>804.130</b>	<b>0</b>		<b>130.948</b>	<b>112.866</b>	<b>18.082</b>	<b>18.082</b>

MERCADO GASISTA										
GRUPO COMERCIAL	PS 2015.09	PS 2015.12	Switchings entrantes	Switchings salientes	Traspaso GALP-END	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance Total	
VIESGO	41.619	42.775	5.574	4.218			0	200	-200	1.156
ENDESA	1.228.596	1.477.432	71.581	54.518	226.684		10.499	5.410	5.089	248.836
GAS NATURAL FENOSA	4.371.924	4.345.906	58.976	106.253			39.004	17.745	21.259	-26.018
HC / NG (EDP)	831.693	836.741	24.795	24.299			6.550	1.998	4.552	5.048
IBERDROLA	866.770	895.105	66.680	41.023			6.091	3.413	2.678	28.335
OTROS	242.976	19.426	6.259	3.554	-226.684		832	403	429	-223.550
<b>TOTAL</b>	<b>7.583.578</b>	<b>7.617.385</b>	<b>233.865</b>	<b>233.865</b>	<b>0</b>		<b>62.976</b>	<b>29.169</b>	<b>33.807</b>	<b>33.807</b>

Grupo Comercial: conjunto de comercializadoras de un mismo grupo empresarial (ejemplo Iberdrola COR + Iberdrola Clientes)

PS: Puntos de suministro informados por cada distribuidora para dicho grupo comercial a último día del mes dado, en caso de no tener datos de un distribuidor para un mes concreto se le supondrán los PS del mes informado cronológicamente más cercano.

Switchings salientes tienen un 99,92% de exactitud (2015.T3), ya que algunos cambios de comercializador no tienen informado el comercializador saliente al ser informados sólo por el comercializador entrante y no por la distribuidora.

Altas: Altas de nuevos suministros realizadas por cualquier distribuidora dónde la comercializadora es una de las del grupo comercial.

Bajas: Bajas de suministros realizadas por cualquier distribuidora dónde la comercializadora es una de las del grupo comercial.

Balance Altas-Bajas: Diferencia entre las altas y las bajas de un grupo comercial determinado, en caso de ser negativo significa que ese mes ha dado de baja más clientes de los que ha dado de alta.

Balance Total: Diferencia entre los clientes que tiene un grupo comercial entre el inicio y fin del periodo de estudio. El sumatorio de los balances totales es igual al sumatorio de los balances de altas-bajas, aunque los desgloses por grupos sean diferentes.

Balance Total de clientes = Puntos Suministro Mes2 - Puntos Suministro Mes1

Balance Total de clientes = Switchings Entrantes + Altas - Switchings Salientes - Bajas

Bajas = (Switchings Entrante + Altas) - (Switchings Saliente) - (PuntosSuministro2 - PuntosSuministro1)

## 6 RESUMEN ALTAS (NUEVOS SUMINISTROS)

## CUARTO TRIMESTRE 2015

MERCADO ELÉCTRICO														
AGENTE DISTRIBUIDOR	Recibidas	Aceptadas	% Acept.	% Acept. Plazo	Rechazadas	% Rechaz.	% Rechaz. Plazo	Pdte. Respuesta	% Pdte. Resp. Plazo	Activadas	% Activ. Plazo	Pdte.Activar	% Pdte. Activ. Plazo	Anuladas
BARRAS ELÉCTRICAS GALAIC-ASTURIANAS, S.A.	802	666	77.89%	98.95%	189	22.11%	87.83%	8	100.00%	638	98.75%	13	100.00%	0
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	81.273	64.760	71.91%	99.89%	25.301	28.09%	99.96%	24	62.50%	53.526	91.68%	4.710	82.55%	1.363
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	2.369	2.106	72.10%	99.91%	815	27.90%	93.99%	5	100.00%	2.847	95.29%	160	55.00%	0
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	69.977	53.314	75.81%	100.00%	17.014	24.19%	100.00%	261	100.00%	52.502	99.99%	2.165	96.21%	824
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	23.312	18.610	76.49%	98.28%	5.719	23.51%	98.65%	457	90.37%	17.163	98.60%	1.341	94.11%	60
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	1.913	1.672	78.83%	98.98%	449	21.17%	70.16%	26	96.15%	1.454	95.87%	70	91.43%	0
OTROS	3.438	2.888	85.24%	95.22%	500	14.76%	86.20%	19	15.79%	2.818	92.90%	87	86.21%	13
TOTAL	183.084	144.016	74.23%	99.61%	49.987	25.77%	99.27%	800	91.25%	130.948	96.10%	8.546	87.44%	2.260

AGENTE COMERCIALIZADOR	Enviadas	Aceptadas	% Acept.	% Acept. Plazo	Rechazadas	% Rechaz.	% Rechaz. Plazo	Pdte. Respuesta	% Pdte. Resp. Plazo	Activadas	% Activ. Plazo	Pdte.Activar	% Pdte. Activ. Plazo	Anuladas
ACCIONA GREEN ENERGY DEVELOPMENTS, S.L.	3	2	66.67%	100.00%	1	33.33%	100.00%	0	0.00%	3	100.00%	0	0.00%	0
A-DOS ENERGÍA, S.L.	10	3	30.00%	100.00%	7	70.00%	100.00%	0	0.00%	3	100.00%	1	100.00%	0
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	122	67	53.60%	100.00%	58	46.40%	100.00%	2	50.00%	62	98.39%	3	66.67%	0
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	118	61	50.41%	100.00%	60	49.59%	98.33%	4	100.00%	50	98.00%	3	100.00%	0
AUDAX ENERGÍA, S.A.	203	131	57.11%	100.00%	96	42.29%	98.96%	2	100.00%	100	94.00%	7	85.71%	2
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	1.627	1.465	90.04%	96.52%	162	9.96%	78.40%	4	75.00%	1.404	98.29%	15	66.67%	3
CLIDOM ENERGY, S.L.	1.048	531	48.99%	99.81%	553	51.01%	99.64%	13	92.31%	459	96.08%	49	89.80%	1
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	308	199	64.40%	100.00%	110	35.60%	100.00%	1	100.00%	193	100.00%	10	100.00%	1
EDP ENERGÍA, S.A.U.	4.710	2.977	57.31%	99.83%	2.218	42.69%	98.15%	38	97.37%	3.281	97.74%	202	77.72%	16
ENDESA ENERGÍA, S.A.	54.411	46.261	76.89%	99.88%	13.906	23.11%	99.82%	56	82.14%	38.918	92.01%	3.343	83.16%	948
ENERGÍA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	121	66	48.53%	98.48%	70	51.47%	100.00%	4	100.00%	47	91.49%	4	75.00%	0
FACTOR ENERGÍA, S.A.	27	3	11.54%	100.00%	23	88.46%	100.00%	0	0.00%	4	100.00%	0	0.00%	1
FENIE ENERGÍA, S.A.	5.480	4.472	75.76%	99.69%	1.431	24.24%	97.76%	20	100.00%	4.002	95.90%	345	91.59%	9
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	610	372	55.19%	100.00%	302	44.81%	98.34%	0	0.00%	283	95.41%	58	72.41%	0
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	12.561	10.165	77.44%	98.52%	2.962	22.56%	99.05%	188	90.43%	9.416	98.27%	707	94.63%	17
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	67.490	48.973	71.49%	99.91%	19.529	28.51%	99.82%	316	96.20%	47.382	99.55%	2.113	93.89%	859
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	151	72	46.75%	98.61%	82	53.25%	100.00%	0	0.00%	62	96.77%	2	100.00%	1
NEXUS ENERGÍA, S.A.	247	141	52.61%	100.00%	127	47.39%	98.43%	0	0.00%	131	96.18%	8	75.00%	1
SOM ENERGÍA, S C C L	147	66	44.59%	100.00%	82	55.41%	100.00%	1	100.00%	61	98.36%	5	80.00%	1
UNIELECTRICA ENERGÍA, S.A.	241	174	67.70%	100.00%	83	32.30%	97.59%	3	100.00%	157	92.36%	9	88.89%	0
VIESGO ENERGÍA, S.L.	1.694	1.434	79.27%	99.30%	375	20.73%	85.60%	15	93.33%	1.339	96.56%	50	90.00%	2
WATIUM, S.L.	123	74	56.06%	98.65%	58	43.94%	100.00%	0	0.00%	59	93.22%	3	100.00%	3
COR - CHC COM. REF., S.L.U.	6	2	25.00%	100.00%	6	75.00%	100.00%	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	0
COR - EDP C.U.R., S.A.	969	845	74.65%	99.88%	287	25.35%	91.99%	0	0.00%	1.091	97.71%	57	47.37%	0
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	15.894	13.758	78.06%	99.85%	3.868	21.94%	99.84%	17	76.47%	11.416	91.63%	904	80.20%	299
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	6.282	5.375	81.05%	97.60%	1.257	18.95%	96.18%	81	77.78%	4.947	98.65%	347	96.54%	22
COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	5.517	4.378	77.73%	99.95%	1.254	22.27%	99.68%	13	100.00%	4.230	99.81%	178	97.75%	54
COR - VIESGO C.U.R., S.L.	175	151	78.24%	99.34%	42	21.76%	73.81%	1	100.00%	134	97.76%	5	80.00%	0
OTROS	2.789	1.798	64.77%	96.16%	978	35.23%	99.28%	20	85.00%	1.713	89.26%	118	95.76%	20
TOTAL	183.084	144.016	74.23%	99.61%	49.987	25.77%	99.27%	800	91.25%	130.948	96.10%	8.546	87.44%	2.260

MERCADO DE GAS														
AGENTE DISTRIBUIDOR	Recibidas	Aceptadas	% Acept.	% Acept. Plazo	Rechazadas	% Rechaz.	% Rechaz. Plazo	Pdte. Respuesta	% Pdte. Resp. Plazo	Activadas	% Activ. Plazo	Pdte.Activar	% Pdte. Activ. Plazo	Anuladas
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	55.630	48.970	86.48%	99.48%	7.658	13.52%	99.73%	140	95.71%	42.526	100.00%	9.535	100.00%	229
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	750	742	98.77%	100.00%	10	1.33%	100.00%	0	0.00%	650	31.08%	91	0.00%	0
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	2.144	1.959	86.38%	100.00%	309	13.62%	99.68%	4	100.00%	1.730	100.00%	273	100.00%	4
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	7.737	5.778	68.82%	100.00%	2.618	31.18%	100.00%	1	100.00%	5.049	100.00%	616	100.00%	0
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	5.975	5.356	85.40%	99.98%	916	14.60%	99.78%	11	90.91%	5.125	100.00%	696	100.00%	12
REDEXIS GAS, S.A.	8.655	8.287	91.78%	100.00%	742	8.22%	99.73%	9	77.78%	7.790	100.00%	1.158	100.00%	40
OTROS	138	131	99.24%	100.00%	1	0.76%	100.00%	0	0.00%	106	100.00%	18	100.00%	0
TOTAL	81.029	71.223	85.32%	99.64%	12.254	14.68%	99.79%	165	94.55%	62.976	99.29%	12.387	99.27%	285

AGENTE COMERCIALIZADOR	Enviadas	Aceptadas	% Acept.	% Acept. Plazo	Rechazadas	% Rechaz.	% Rechaz. Plazo	Pdte. Respuesta	% Pdte. Resp. Plazo	Activadas	% Activ. Plazo	Pdte.Activar	% Pdte. Activ. Plazo	Anuladas
AUDAX ENERGÍA, S.A.	22	5	23.81%	100.00%	16	76.19%	100.00%	1	0.00%	1	100.00%	4	100.00%	0
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	7.102	6.387	85.77%	99.83%	1.060	14.23%	98.96%	11	100.00%	5.918	99.95%	938	100.00%	23
ENDESA ENERGÍA, S.A.	11.944	10.634	85.62%	99.91%	1.786	14.38%	99.89%	37	94.59%	9.654	98.63%	1.642	99.45%	90
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	46.774	43.257	90.49%	99.48%	4.545	9.51%	99.78%	85	95.29%	37.526	99.99%	8.311	100.00%	111
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	9.824	6.284	62.71%	100.00%	3.796	37.29%	99.95%	15	100.00%	5.664	97.28%	912	98.14%	43
UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A.	42	22	55.00%	100.00%	18	45.00%	100.00%	2	100.00%	22	100.00%	6	100.00%	0
C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	896	684	72.69%	100.00%	257	27.31%	100.00%	7	85.71%	632	100.00%	80	100.00%	2
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	1.104	990	86.09%	100.00%	160	13.91%	100.00%	2	100.00%	845	94.67%	205	68.29%	10
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	1.490	1.412	93.20%	99.36%	103	6.80%	100.00%	4	100.00%	1.325	100.00%	153	100.00%	5
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	493	465	91.54%	100.00%	43	8.46%	100.00%	0	0.00%	427	74.24%	33	100.00%	0
C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	5	5	83.33%	100.00%	1	16.67%	100.00%	0	0.00%	8	100.00%	0	0.00%	0
OTROS	1.333	978	67.59%	100.00%	469	32.41%	99.79%	1	0.00%	954	99.90%	103	100.00%	1
TOTAL	81.029	71.223	85.32%	99.64%	12.254	14.68%	99.79%	165	94.55%	62.976	99.29%	12.387	99.27%	285

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

Aceptadas/Rechazadas: Número de solicitudes de altas (nuevos suministros) que han sido aceptadas o rechazadas por una distribuidora o 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.

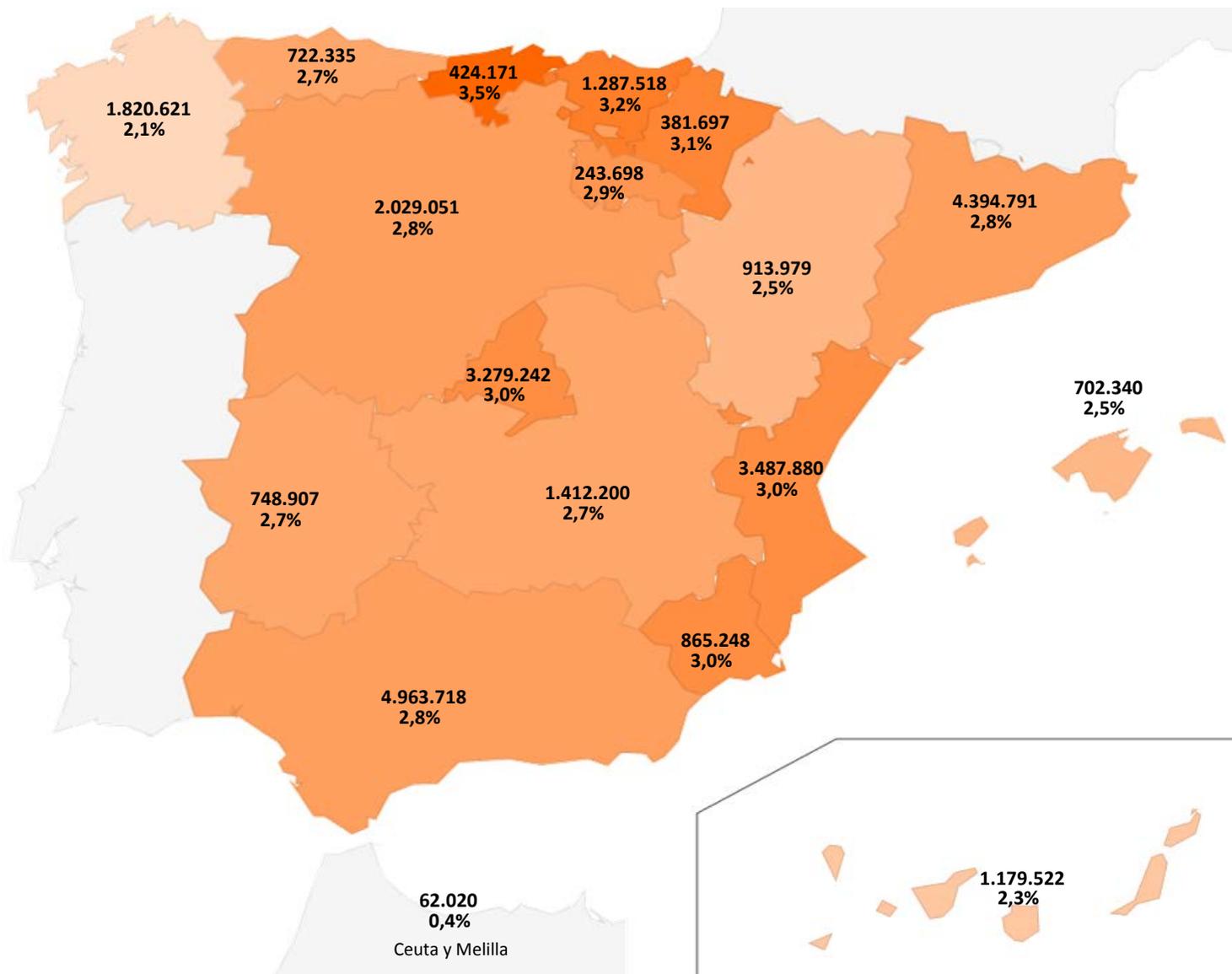
Anuladas: Número de solicitudes de altas (nuevos suministros) que han sido anuladas por una comercializadora a lo largo del periodo.

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: 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.

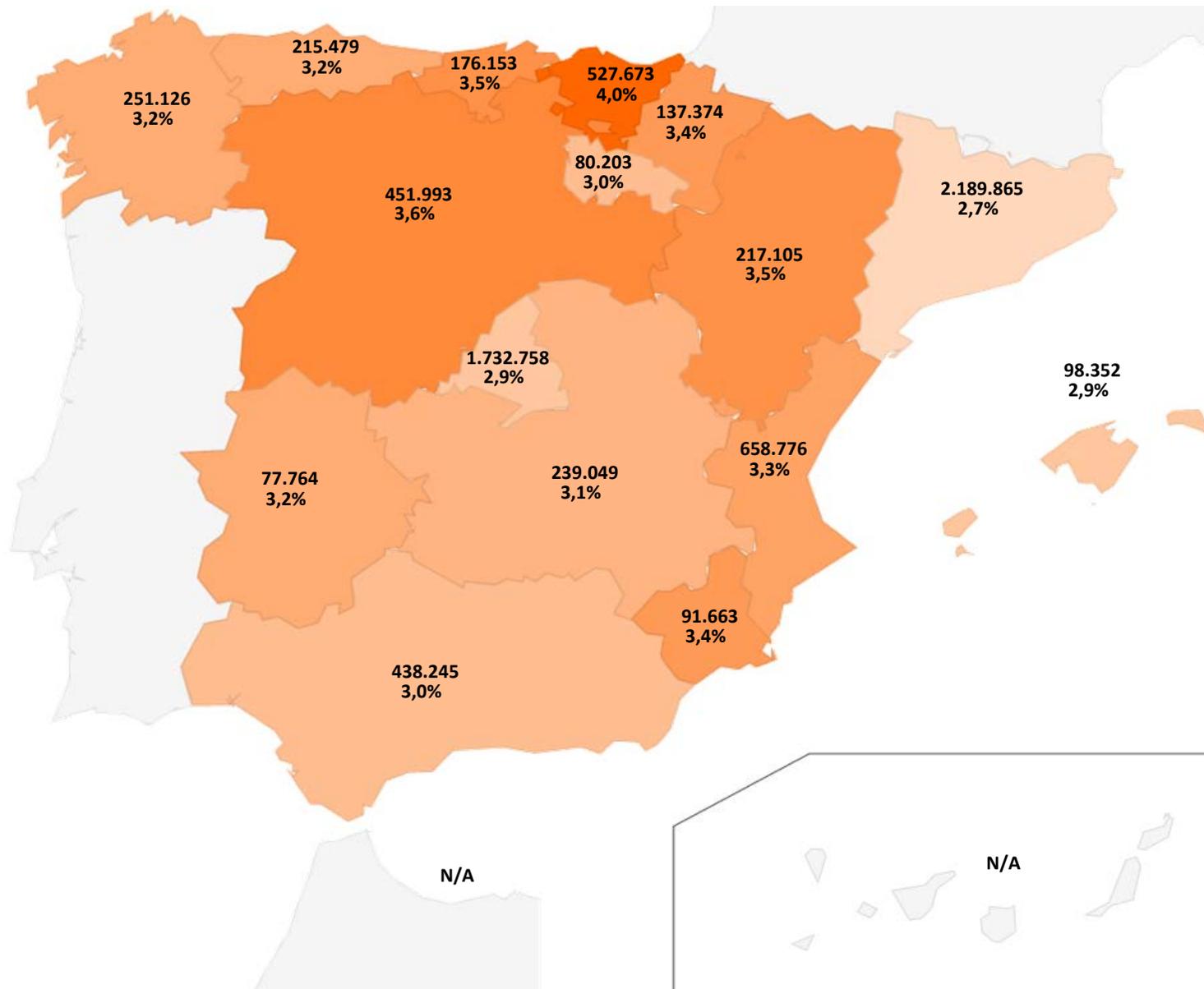
# 7.1.1 MAPA PUNTOS DE SUMINISTRO Y TASA SWITCHING EN ELECTRICIDAD

## CUARTO TRIMESTRE 2015



## 7.1.2 MAPA PUNTOS DE SUMINISTRO Y TASA SWITCHING EN GAS

CUARTO TRIMESTRE 2015



### 7.1.3 MAPA PUNTOS DE SUMINISTRO Y TASA SWITCHING (DATOS)

CUARTO TRIMESTRE 2015

Mercado	Comunidad Autónoma	CUPS inicio periodo	CUPS fin periodo	Switchings	Tasa Switching
Electricidad	Andalucía	4.963.718	4.966.415	137.491	2,8%
Electricidad	Aragón	913.979	914.269	23.234	2,5%
Electricidad	Asturias (Principado de)	722.335	722.405	19.796	2,7%
Electricidad	Canarias	1.179.522	1.180.913	26.827	2,3%
Electricidad	Cantabria	424.171	423.238	14.995	3,5%
Electricidad	Castilla y León	2.029.051	2.028.823	56.024	2,8%
Electricidad	Castilla-La Mancha	1.412.200	1.412.694	38.437	2,7%
Electricidad	Cataluña	4.394.791	4.394.655	122.829	2,8%
Electricidad	Ciudades de Ceuta y Melilla	62.020	61.693	242	0,4%
Electricidad	Comunidad Valenciana	3.487.880	3.491.270	105.795	3,0%
Electricidad	Extremadura	748.907	748.776	19.955	2,7%
Electricidad	Galicia	1.820.621	1.820.902	38.056	2,1%
Electricidad	Islas Baleares	702.340	702.826	17.744	2,5%
Electricidad	Madrid (Comunidad de)	3.279.242	3.286.439	97.021	3,0%
Electricidad	Murcia (Región de)	865.248	866.468	25.616	3,0%
Electricidad	Navarra (Comunidad Foral de)	381.697	381.971	11.780	3,1%
Electricidad	País Vasco	1.287.518	1.289.196	41.310	3,2%
Electricidad	Rioja (La)	243.698	244.065	6.978	2,9%
Gas	Andalucía	438.245	441.916	13.189	3,0%
Gas	Aragón	217.105	219.343	7.570	3,5%
Gas	Asturias (Principado de)	215.479	216.073	6.951	3,2%
Gas	Cantabria	176.153	176.677	6.159	3,5%
Gas	Castilla y León	451.993	454.873	16.371	3,6%
Gas	Castilla-La Mancha	239.049	241.956	7.320	3,1%
Gas	Cataluña	2.189.865	2.193.844	58.890	2,7%
Gas	Comunidad Valenciana	658.776	662.491	21.987	3,3%
Gas	Extremadura	77.764	78.299	2.464	3,2%
Gas	Galicia	251.126	253.764	8.125	3,2%
Gas	Islas Baleares	98.352	99.014	2.870	2,9%
Gas	Madrid (Comunidad de)	1.732.758	1.737.075	50.285	2,9%
Gas	Murcia (Región de)	91.663	92.836	3.112	3,4%
Gas	Navarra (Comunidad Foral de)	137.374	138.454	4.729	3,4%
Gas	País Vasco	527.673	529.786	21.213	4,0%
Gas	Rioja (La)	80.203	80.984	2.413	3,0%

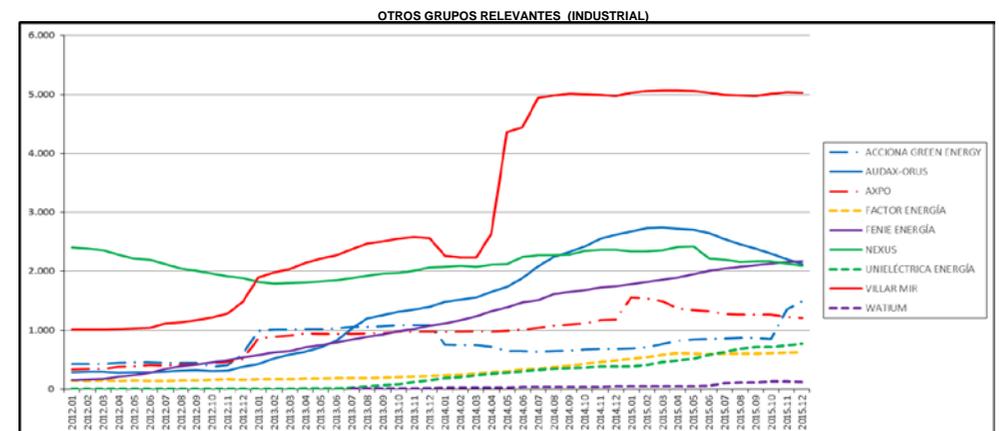
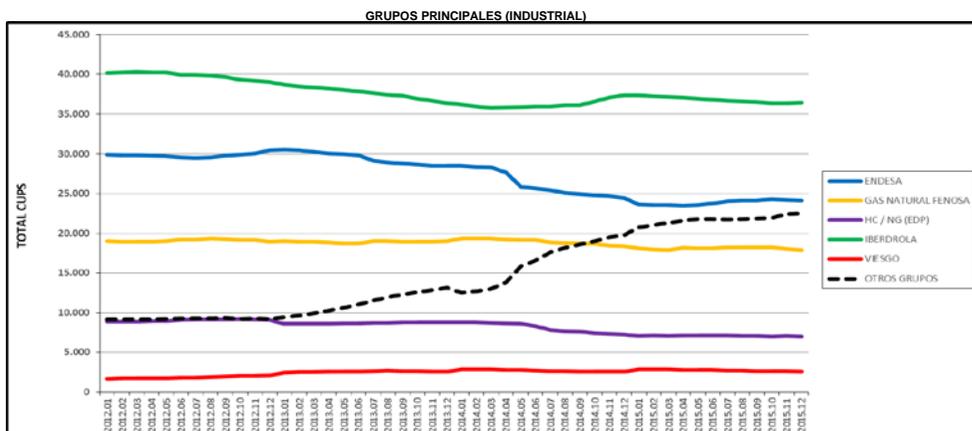
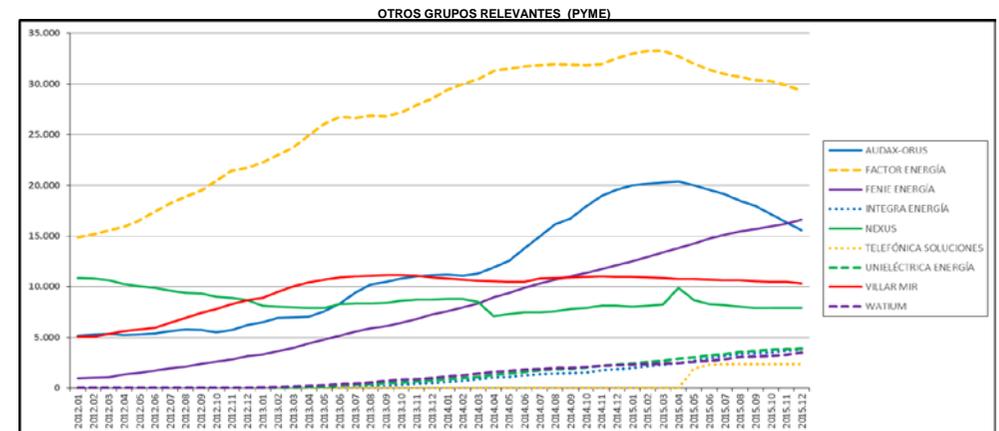
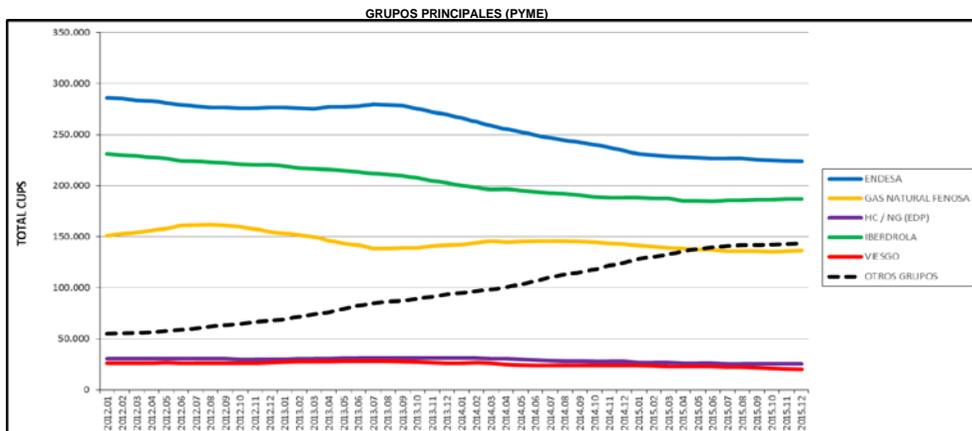
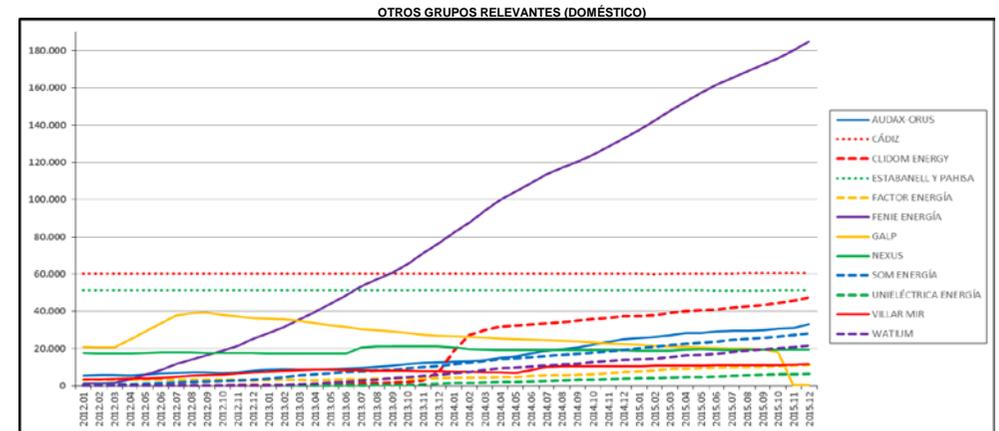
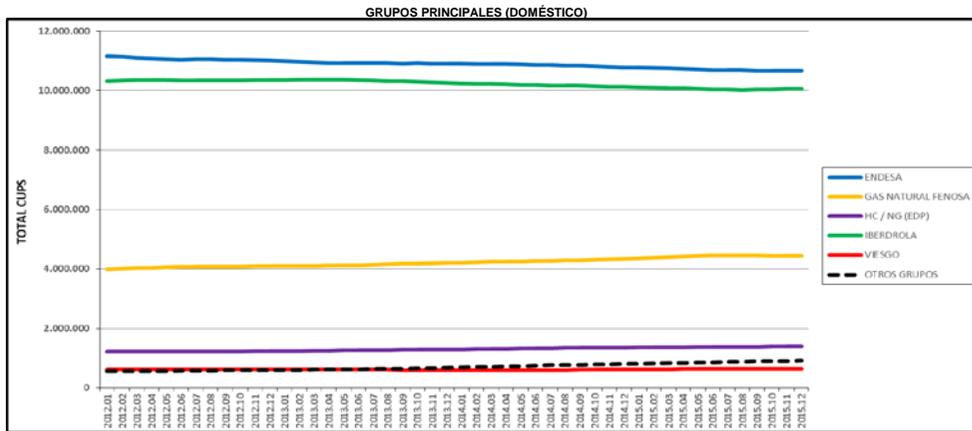
CUPS periodo: Puntos de suministro con contrato activo al inicio y fin del periodo de estudio.

Switchings: Cambios de comercializador realizados a lo largo del periodo de estudio.

Nota: Puede haber una cantidad marginal de activaciones y PS sin provincia informada que no se muestran en la tabla.

## 8.1.1 HISTÓRICO Nº CUPS POR GRUPOS COMERCIALIZADORES ELÉCTRICOS

2012 - 2015



Nota: La información de "OTROS GRUPOS RELEVANTES" no incluye la totalidad del resto de grupos comerciales, sólo se muestran los que presentan volúmenes o tendencias de crecimiento/decrecimiento más relevantes.

### 8.1.1 HISTÓRICO Nº CUPS POR GRUPOS COMERCIALIZADORES ELÉCTRICOS

2012 - 2015

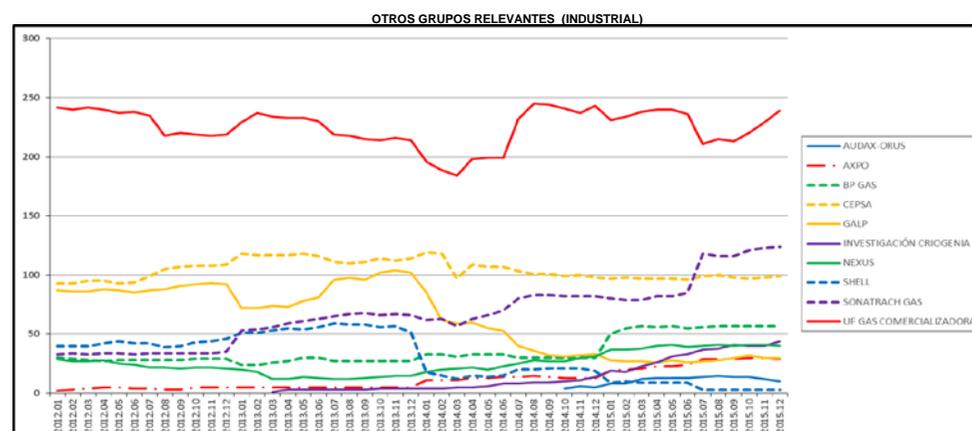
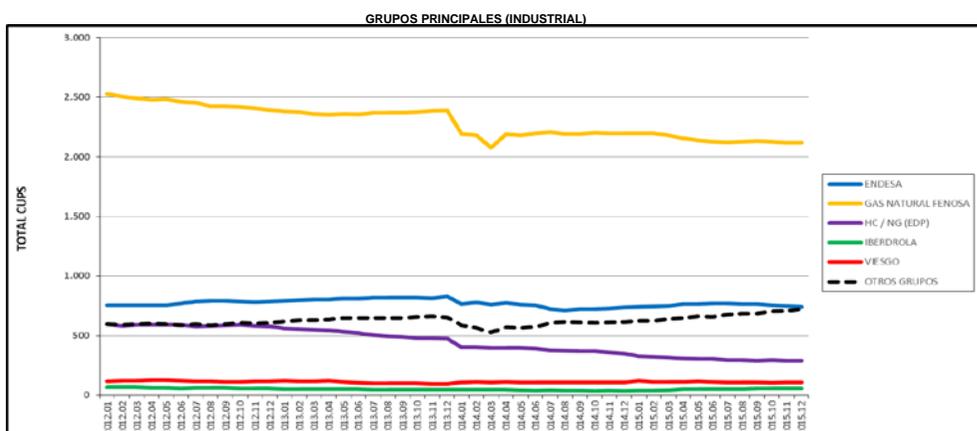
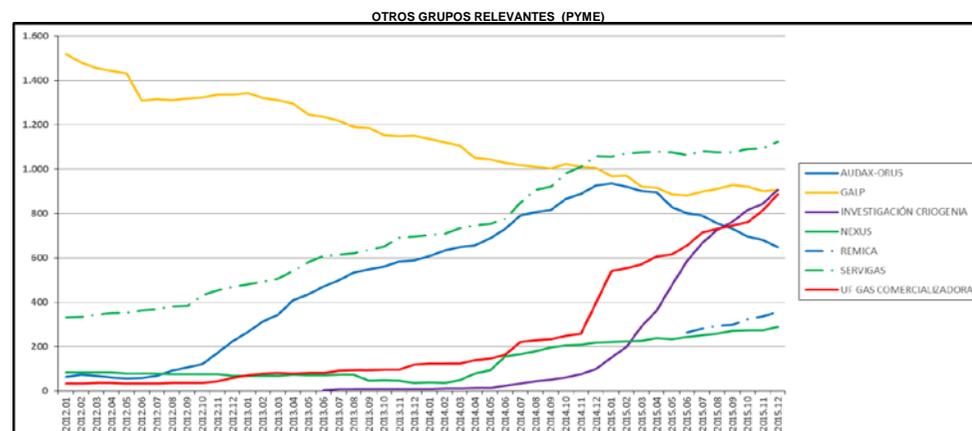
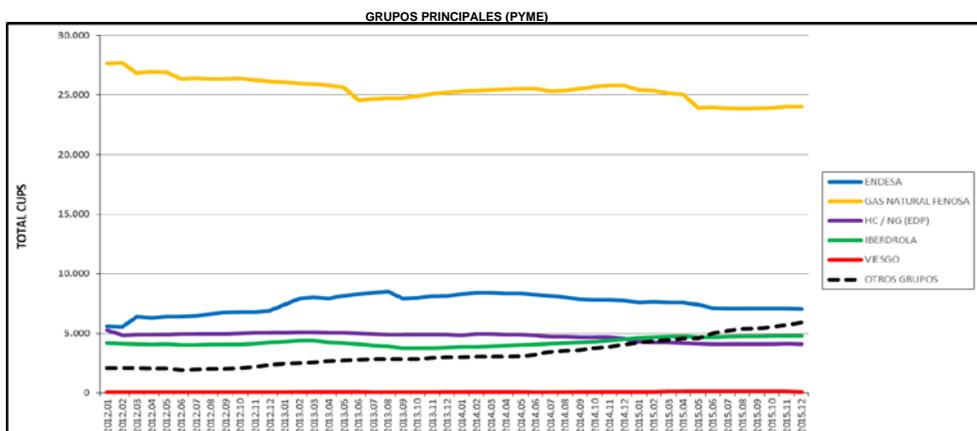
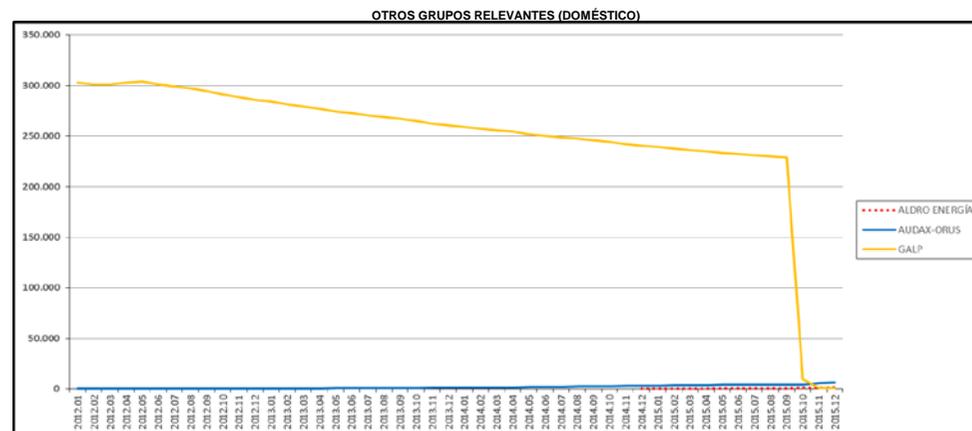
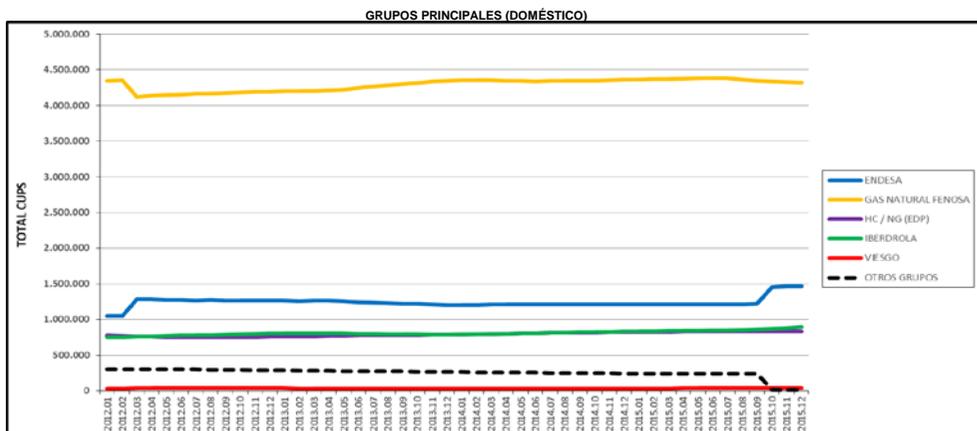
GRUPOS PRINCIPALES (DOMÉSTICO)									
Mes	Endesa	GNF	EDP (HC/NG)	Iberdrola	Viesgo	Resto grupos	Total general		
2012.01	11.157.593	3.989.869	1.213.683	10.322.033	615.996	554.369	27.853.443		
2012.02	11.131.211	3.999.313	1.133.969	10.337.733	610.345	555.068	27.813.036		
2012.03	11.105.953	4.018.677	1.210.411	10.351.604	618.047	552.610	27.857.302		
2012.04	11.087.096	4.023.947	1.211.736	10.362.658	620.061	557.833	27.863.331		
2012.05	11.063.245	4.035.947	1.213.495	10.352.058	623.346	564.152	27.869.793		
2012.06	11.051.741	4.044.898	1.212.629	10.342.828	624.952	565.123	27.874.291		
2012.07	11.059.742	4.070.541	1.217.690	10.343.041	611.026	582.438	27.884.478		
2012.08	11.057.496	4.080.315	1.218.630	10.340.903	609.148	585.374	27.891.866		
2012.09	11.054.308	4.078.357	1.218.895	10.344.870	607.548	588.627	27.892.605		
2012.10	11.048.748	4.074.861	1.219.629	10.346.602	605.123	591.231	27.892.786		
2012.11	11.030.005	4.096.445	1.223.047	10.348.367	605.954	589.517	27.893.336		
2012.12	11.008.707	4.098.678	1.231.854	10.365.426	607.507	593.810	27.905.982		
2013.01	11.091.375	4.104.769	1.234.455	10.363.101	611.744	597.264	27.908.708		
2013.02	11.068.830	4.105.274	1.238.868	10.370.937	614.651	602.131	27.908.491		
2013.03	11.057.266	4.107.203	1.244.149	10.372.328	613.970	607.334	27.902.250		
2013.04	11.042.191	4.109.357	1.249.860	10.380.618	612.233	610.140	27.904.489		
2013.05	11.041.224	4.115.053	1.260.472	10.373.772	609.327	615.264	27.915.112		
2013.06	11.039.833	4.125.788	1.266.145	10.363.271	606.962	620.177	27.922.156		
2013.07	11.031.232	4.136.716	1.271.118	10.346.333	607.700	630.500	27.922.610		
2013.08	11.031.275	4.153.885	1.274.448	10.327.545	607.152	634.312	27.928.617		
2013.09	11.014.427	4.169.230	1.277.304	10.323.104	604.455	640.127	27.928.647		
2013.10	11.025.130	4.176.935	1.280.063	10.304.872	605.347	646.845	27.939.992		
2013.11	11.022.745	4.187.249	1.282.684	10.291.621	605.250	644.610	27.941.610		
2013.12	11.017.385	4.210.247	1.289.014	10.266.766	601.506	666.881	27.951.509		
2014.01	11.009.068	4.215.435	1.293.024	10.249.048	597.908	685.276	27.949.759		
2014.02	11.009.216	4.224.741	1.298.853	10.230.323	603.705	701.129	27.952.637		
2014.03	11.001.252	4.232.476	1.302.682	10.215.867	601.487	717.949	27.949.165		
2014.04	11.007.343	4.239.792	1.309.119	10.205.946	599.681	724.891	27.956.772		
2014.05	11.007.355	4.250.639	1.314.715	10.195.221	600.084	732.699	27.971.713		
2014.06	11.006.083	4.260.646	1.320.974	10.190.444	600.271	744.414	27.982.832		
2014.07	11.003.803	4.265.956	1.325.612	10.182.694	601.717	753.567	28.000.308		
2014.08	11.004.044	4.281.242	1.332.001	10.166.230	604.687	763.659	28.013.377		
2014.09	11.003.557	4.289.042	1.335.815	10.161.726	606.311	769.391	27.993.842		
2014.10	11.021.880	4.304.703	1.339.084	10.148.058	607.717	778.583	28.000.025		
2014.11	11.020.255	4.325.172	1.344.503	10.136.094	611.717	785.567	28.000.308		
2014.12	11.020.156	4.340.912	1.350.549	10.123.863	613.988	798.248	28.013.377		
2015.01	11.076.908	4.355.323	1.354.956	10.107.903	616.742	806.828	28.018.666		
2015.02	11.076.881	4.372.401	1.356.734	10.090.550	620.579	816.302	28.020.492		
2015.03	11.070.169	4.387.082	1.360.759	10.080.839	623.057	829.650	28.031.556		
2015.04	11.071.625	4.400.926	1.364.606	10.069.396	625.240	842.088	28.042.198		
2015.05	11.071.503	4.424.005	1.370.556	10.052.114	628.078	850.741	28.040.597		
2015.06	11.069.480	4.445.731	1.374.074	10.040.925	628.392	861.494	28.050.096		
2015.07	11.068.211	4.456.887	1.379.643	10.033.198	629.442	871.225	28.059.306		
2015.08	11.068.143	4.458.350	1.382.036	10.025.721	633.137	880.606	28.065.983		
2015.09	11.079.395	4.450.088	1.386.990	10.036.467	629.607	889.258	28.071.805		
2015.10	11.070.667	4.441.352	1.389.918	10.046.191	629.199	899.670	28.076.997		
2015.11	11.079.657	4.434.197	1.395.809	10.051.941	628.238	895.877	28.085.719		
2015.12	11.074.270	4.428.114	1.401.168	10.049.643	625.658	911.635	28.090.488		

GRUPOS PRINCIPALES (PYME)									
Mes	Endesa	GNF	EDP (HC/NG)	Iberdrola	Viesgo	Resto grupos	Total general		
2012.01	285.744	151.286	30.563	230.834	26.268	54.722	779.417		
2012.02	285.184	152.550	30.572	229.593	26.208	55.212	777.310		
2012.03	283.509	154.418	30.509	229.089	26.144	55.922	779.591		
2012.04	283.126	156.158	30.260	227.560	26.138	56.449	779.691		
2012.05	281.017	158.113	30.225	226.286	26.405	57.418	779.464		
2012.06	280.188	157.628	30.264	224.948	26.388	58.229	779.468		
2012.07	277.634	161.232	30.375	223.712	26.134	60.480	779.567		
2012.08	276.691	161.872	30.291	222.717	26.074	61.909	779.554		
2012.09	276.311	161.058	30.265	222.149	25.971	63.342	779.966		
2012.10	276.327	160.738	30.266	221.566	25.925	64.025	779.613		
2012.11	275.937	157.738	30.076	220.549	26.059	66.246	776.623		
2012.12	276.725	154.776	30.146	220.508	26.549	67.877	776.681		
2013.01	276.682	153.248	30.127	218.710	27.148	69.256	775.171		
2013.02	275.832	151.246	30.264	217.444	27.518	71.630	774.477		
2013.03	275.308	150.199	30.217	216.623	27.669	73.796	773.812		
2013.04	276.879	146.084	30.514	215.864	27.963	76.335	773.639		
2013.05	277.200	143.659	30.721	214.635	28.113	79.292	773.530		
2013.06	277.676	141.535	30.750	213.848	28.057	82.241	774.007		
2013.07	279.570	138.987	30.986	211.895	28.344	84.370	773.892		
2013.08	279.041	138.770	31.193	210.546	28.418	86.156	774.124		
2013.09	278.118	138.848	31.389	209.456	27.743	87.265	772.619		
2013.10	275.318	139.223	31.032	207.524	27.419	89.332	769.848		
2013.11	272.050	140.738	30.766	205.042	26.561	91.482	766.660		
2013.12	269.682	141.756	30.882	202.741	26.292	93.189	764.642		
2014.01	266.319	142.326	31.056	200.020	26.192	94.471	760.784		
2014.02	262.401	143.867	31.006	198.084	26.390	96.891	758.239		
2014.03	261.752	143.676	30.925	196.925	26.479	98.425	756.669		
2014.04	265.172	144.632	30.324	196.506	25.058	100.664	752.356		
2014.05	252.490	145.278	30.114	194.939	24.574	103.314	750.708		
2014.06	249.221	145.507	29.614	193.933	24.179	106.743	749.197		
2014.07	246.327	145.626	29.719	193.275	24.179	109.233	748.146		
2014.08	248.247	145.723	28.449	191.786	23.855	113.204	747.860		
2014.09	242.467	145.015	28.185	190.757	23.756	115.105	745.285		
2014.10	239.987	144.557	27.903	188.908	23.733	118.125	743.213		
2014.11	237.162	143.626	27.601	187.867	23.889	121.644	741.789		
2014.12	235.407	143.889	27.460	187.848	23.789	124.674	741.097		
2015.01	231.137	141.124	26.874	188.006	23.762	128.013	738.826		
2015.02	230.032	140.108	26.718	187.668	23.234	130.298	738.058		
2015.03	228.986	138.982	26.474	187.246	23.016	132.551	737.255		
2015.04	228.129	138.350	26.293	185.430	22.780	135.921	737.076		
2015.05	227.039	137.636	26.117	185.251	22.843	137.902	736.788		
2015.06	226.617	136.800	25.960	184.932	22.813	139.591	736.713		
2015.07	226.743	135.914	25.711	185.730	22.518	140.552	737.168		
2015.08	226.329	135.695	25.606	185.672	22.267	141.578	737.328		
2015.09	225.553	135.790	25.457	186.142	21.901	141.774	736.617		
2015.10	224.826	135.526	25.370	186.311	21.352	142.375	735.760		
2015.11	224.309	135.692	25.315	186.764	20.806	142.806	735.692		
2015.12	223.627	136.438	25.519	186.909	20.148	143.364	736.005		

GRUPOS PRINCIPALES (INDUSTRIAL)									
Mes	Endesa	GNF	EDP (HC/NG)	Iberdrola	Viesgo	Resto grupos	Total general		
2012.01	29.902	18.988	8.856	40.180	1.702	9.134	108.762		
2012.02	29.857	18.909	8.888	40.242	1.739	9.148	108.785		
2012.03	29.796	18.902	8.892	40.295	1.752	9.148	108.785		
2012.04	29.780	18.933	8.928	40.248	1.761	9.136	108.786		
2012.05	29.681	18.990	8.930	40.214	1.771	9.208	108.794		
2012.06	29.531	19.068	8.908	39.968	1.785	9.299	108.878		
2012.07	29.504	19.220	9.169	39.929	1.840	9.302	108.954		
2012.08	29.559	19.320	9.152	39.812	1.888	9.314	109.054		
2012.09	29.72								

## 8.1.2 HISTÓRICO Nº CUPS POR GRUPOS COMERCIALIZADORES GASISTAS

2012 - 2015



Nota: La información de "OTROS GRUPOS RELEVANTES" no incluye la totalidad del resto de grupos comerciales, sólo se muestran los que presentan volúmenes o tendencias de crecimiento/decrecimiento más relevantes.

## 8.1.2 HISTÓRICO Nº CUPS POR GRUPOS COMERCIALIZADORES GASISTAS

GRUPOS PRINCIPALES (DOMÉSTICO)								
Mes	Endesa	GNF	EDP (HC/NG)	Iberdrola	Viesgo	Resto grupos	Total general	
2012.01	1.049.361	4.346.932	773.407	750.257	30.987	303.266	7.254.210	
2012.02	1.050.997	4.355.416	770.584	749.419	33.813	301.428	7.261.657	
2012.03	1.279.453	4.122.654	764.568	763.369	35.787	301.760	7.269.601	
2012.04	1.279.118	4.132.786	757.519	764.435	37.641	302.900	7.274.399	
2012.05	1.273.133	4.144.039	755.345	770.148	38.598	304.135	7.282.398	
2012.06	1.270.063	4.155.762	753.423	772.967	39.037	301.725	7.292.977	
2012.07	1.266.902	4.165.684	752.348	774.598	38.998	299.150	7.297.680	
2012.08	1.270.556	4.230.881	751.296	781.567	39.995	297.600	7.304.639	
2012.09	1.268.605	4.172.820	751.663	784.217	39.463	295.007	7.311.775	
2012.10	1.265.155	4.181.863	751.034	791.804	38.352	291.908	7.320.116	
2012.11	1.266.292	4.187.425	753.991	797.409	37.295	289.160	7.331.212	
2012.12	1.263.042	4.190.330	758.276	804.279	36.345	286.199	7.338.471	
2013.01	1.262.819	4.197.489	761.296	805.225	35.596	284.822	7.347.249	
2013.02	1.260.980	4.200.121	763.135	808.926	34.303	282.286	7.349.751	
2013.03	1.267.235	4.201.407	764.209	808.680	33.335	279.752	7.354.618	
2013.04	1.262.570	4.212.767	767.238	805.892	32.906	277.801	7.359.174	
2013.05	1.256.973	4.224.364	771.188	805.171	32.165	275.544	7.365.405	
2013.06	1.245.722	4.247.695	773.120	801.507	31.336	273.689	7.372.869	
2013.07	1.233.421	4.270.471	775.707	797.252	30.379	271.849	7.379.079	
2013.08	1.224.869	4.284.811	776.494	793.804	29.975	270.285	7.380.238	
2013.09	1.219.875	4.298.550	778.707	791.721	29.451	268.503	7.386.807	
2013.10	1.215.428	4.316.347	778.073	789.519	28.998	266.389	7.394.784	
2013.11	1.208.855	4.330.684	780.516	787.080	28.392	264.122	7.403.548	
2013.12	1.205.682	4.347.495	784.482	787.835	27.963	262.227	7.415.684	
2014.01	1.203.552	4.351.766	786.960	790.638	27.742	260.918	7.421.576	
2014.02	1.204.776	4.353.645	791.139	793.009	27.461	259.053	7.429.083	
2014.03	1.207.660	4.350.385	794.794	796.762	27.606	257.706	7.434.913	
2014.04	1.207.629	4.347.275	800.479	800.751	28.218	256.478	7.440.830	
2014.05	1.209.675	4.352.722	804.590	804.621	28.696	254.260	7.446.320	
2014.06	1.209.951	4.341.918	809.027	809.973	29.389	252.748	7.453.006	
2014.07	1.211.006	4.344.468	812.504	812.995	30.235	251.599	7.462.807	
2014.08	1.209.882	4.343.769	814.568	816.464	30.508	250.397	7.465.588	
2014.09	1.207.763	4.345.734	816.762	820.087	30.806	249.311	7.470.463	
2014.10	1.202.035	4.351.526	817.526	823.005	31.119	247.861	7.474.693	
2014.11	1.209.784	4.352.085	820.138	826.418	31.515	245.864	7.485.804	
2014.12	1.209.560	4.360.150	822.818	828.856	32.130	244.541	7.498.055	
2015.01	1.211.677	4.364.523	824.874	829.587	32.881	243.423	7.507.065	
2015.02	1.212.249	4.368.150	824.172	833.473	33.966	242.232	7.514.242	
2015.03	1.213.703	4.361.260	826.107	837.557	35.022	241.305	7.523.638	
2015.04	1.210.926	4.377.530	826.879	839.158	36.444	240.174	7.531.111	
2015.05	1.209.492	4.383.304	826.937	841.650	37.867	239.438	7.538.688	
2015.06	1.209.614	4.384.682	827.128	844.838	38.589	238.557	7.543.608	
2015.07	1.210.328	4.384.456	828.075	848.079	39.663	238.033	7.548.634	
2015.08	1.214.594	4.361.260	827.573	854.727	40.718	237.418	7.556.290	
2015.09	1.220.767	4.345.886	827.310	861.959	41.386	236.877	7.564.185	
2015.10	1.447.585	4.336.501	827.641	872.097	42.499	17.931	7.544.254	
2015.11	1.464.928	4.328.201	830.435	879.260	42.279	11.416	7.556.519	
2015.12	1.469.645	4.319.749	832.357	890.246	42.555	12.767	7.567.319	

OTROS GRUPOS RELEVANTES (DOMÉSTICO)				
Mes	Aldro Energía	Audax-Orus	Galp	
2012.01		88	303.043	
2012.02		93	301.204	
2012.03		100	301.521	
2012.04		100	302.667	
2012.05		93	303.907	
2012.06		104	301.483	
2012.07		126	298.888	
2012.08		142	297.318	
2012.09		149	294.711	
2012.10		173	291.584	
2012.11		194	288.806	
2012.12		232	285.796	
2013.01		239	284.391	
2013.02		298	281.796	
2013.03		385	279.164	
2013.04		528	277.064	
2013.05		606	274.700	
2013.06		739	272.698	
2013.07		100	270.765	
2013.08		905	269.067	
2013.09		963	267.228	
2013.10		1.040	265.045	
2013.11		1.171	262.641	
2013.12		1.299	260.675	
2014.01		1.299	259.289	
2014.02		1.390	257.346	
2014.03		1.453	255.916	
2014.04		1.586	254.569	
2014.05		252	249.144	
2014.06		1.967	250.404	
2014.07		2.168	248.952	
2014.08		2.270	247.571	
2014.09		2.425	246.225	
2014.10		2.603	244.558	
2014.11		2.769	242.356	
2014.12		2.948	240.771	
2015.01		3.188	239.299	
2015.02		34	237.650	
2015.03		93	236.373	
2015.04		132	234.914	
2015.05		305	233.643	
2015.06		358	232.412	
2015.07		485	231.363	
2015.08		689	230.282	
2015.09		832	229.205	
2015.10		1.059	228.095	
2015.11		1.264	226.923	
2015.12		1.478	225.698	

GRUPOS PRINCIPALES (PYME)								
Mes	Endesa	GNF	EDP (HC/NG)	Iberdrola	Viesgo	Resto grupos	Total general	
2012.01	5.574	27.671	5.285	4.180	28	2.077	44.815	
2012.02	5.535	27.714	4.856	4.135	46	2.094	44.380	
2012.03	6.361	26.831	4.895	4.119	51	1.980	44.337	
2012.04	6.266	26.983	4.878	4.058	56	2.067	44.308	
2012.05	6.357	26.906	4.902	4.103	58	2.047	44.373	
2012.06	6.360	26.350	4.929	3.999	57	1.933	43.628	
2012.07	6.461	26.384	4.918	4.018	56	1.955	43.792	
2012.08	6.531	26.831	4.929	4.020	56	1.924	43.891	
2012.09	6.742	26.341	4.933	4.051	57	2.012	44.136	
2012.10	6.819	26.415	5.004	4.073	54	2.098	44.463	
2012.11	6.810	26.252	5.037	4.142	59	2.198	44.498	
2012.12	6.881	26.143	5.040	4.218	57	2.208	44.647	
2013.01	7.425	26.065	5.051	4.298	58	2.456	45.353	
2013.02	7.911	25.990	5.077	4.391	77	2.515	45.961	
2013.03	8.005	25.941	5.071	4.391	80	2.573	46.061	
2013.04	7.925	25.778	5.047	4.222	76	2.666	45.714	
2013.05	8.151	25.653	5.011	4.186	75	2.709	45.785	
2013.06	8.271	24.586	4.992	4.115	71	2.789	44.824	
2013.07	8.574	24.677	4.958	3.978	68	2.830	44.885	
2013.08	8.065	24.747	4.888	3.911	68	2.859	44.749	
2013.09	8.709	24.724	4.885	3.768	68	2.858	44.212	
2013.10	7.976	24.895	4.884	3.791	66	2.862	44.474	
2013.11	8.091	25.351	4.910	3.795	60	2.926	44.853	
2013.12	8.156	25.208	4.897	3.802	71	2.959	45.093	
2014.01	8.300	25.318	4.853	3.849	77	2.994	45.391	
2014.02	8.377	25.387	4.941	3.849	85	3.011	45.650	
2014.03	8.370	25.412	4.941	3.912	88	3.041	45.764	
2014.04	8.353	25.482	4.895	3.961	89	3.031	45.811	
2014.05	8.326	25.427	4.869	3.928	75	3.023	45.809	
2014.06	8.244	25.538	4.831	4.047	67	3.234	45.961	
2014.07	8.129	25.346	4.719	4.145	64	3.441	45.844	
2014.08	8.009	25.355	4.694	4.184	65	3.537	45.844	
2014.09	7.887	25.539	4.672	4.234	74	3.577	45.983	
2014.10	7.813	24.860	4.620	4.295	88	3.609	46.305	
2014.11	7.907	25.801	4.641	4.390	97	3.844	46.580	
2014.12	7.724	25.781	4.586	4.521	102	4.056	46.770	
2015.01	7.605	25.429	4.275	4.618	110	4.231	46.268	
2015.02	7.629	25.371	4.261	4.649	117	4.329	46.396	
2015.03	7.602	25.312	4.229	4.639	119	4.418	46.315	
2015.04	7.585	25.065	4.204	4.764	122	4.546	46.286	
2015.05	7.400	23.942	4.164	4.679	124	4.586	44.899	
2015.06	7.134	23.970	4.110	4.680	132	5.006	45.028	
2015.07	7.067	23.892	4.118	4.706	133	5.224	45.134	
2015.08	7.053	23.657	4.091	4.744	135	5.335	45.225	
2015.09	7.067	23.906	4.093	4.756	128	5.415	45.365	
2015.10	7.089	23.937	4.111	4.801	122	5.559	45.619	
2015.11	7.092	24.026	4.135	4.815	120	5.675	45.863	
2015.12	7.048	24.037	4.095	4.803	114	5.937	46.034	

OTROS GRUPOS RELEVANTES (PYME)								

## 8.2.1 HISTÓRICO Nº CUPS POR GRUPOS DISTRIBUIDORES ELÉCTRICOS

2012 - 2015

GRUPO DISTRIBUIDOR ELÉCTRICO							
MES	GAS NATURAL FENOSA	EDP (HC)	ENDESA	IBERDROLA	VIESGO	OTROS GRUPOS	TOTAL
2012.01	3.654.485	656.639	11.854.241	10.830.816	687.194	1.058.247	28.741.622
2012.02	3.657.335	656.195	11.851.402	10.830.822	687.064	1.058.320	28.741.138
2012.03	3.657.312	655.613	11.857.594	10.830.842	686.918	1.057.399	28.745.678
2012.04	3.657.060	656.635	11.859.469	10.833.604	687.544	1.057.496	28.751.808
2012.05	3.657.616	656.701	11.863.181	10.836.011	687.544	1.056.998	28.758.051
2012.06	3.657.673	656.490	11.863.732	10.839.818	687.601	1.057.500	28.762.814
2012.07	3.661.754	657.028	11.866.025	10.843.327	687.507	1.057.358	28.772.999
2012.08	3.661.804	657.070	11.870.827	10.844.663	687.934	1.058.176	28.780.474
2012.09	3.663.608	656.784	11.870.445	10.843.994	688.043	1.057.912	28.780.786
2012.10	3.662.722	657.289	11.867.948	10.844.958	688.139	1.057.932	28.778.988
2012.11	3.662.757	657.300	11.866.778	10.845.815	688.269	1.057.827	28.778.746
2012.12	3.665.671	658.370	11.871.076	10.850.411	687.962	1.057.969	28.791.459
2013.01	3.665.671	657.696	11.869.064	10.848.660	687.962	1.057.530	28.786.583
2013.02	3.666.700	657.780	11.868.003	10.845.188	687.525	1.058.606	28.783.802
2013.03	3.667.208	657.020	11.870.170	10.844.496	687.619	1.058.064	28.784.577
2013.04	3.669.634	658.128	11.867.400	10.845.007	687.765	1.058.829	28.786.763
2013.05	3.669.945	658.128	11.876.283	10.846.739	687.277	1.058.914	28.797.286
2013.06	3.670.228	657.960	11.877.818	10.851.035	687.785	1.060.061	28.804.887
2013.07	3.669.493	658.658	11.877.150	10.852.884	687.785	1.059.247	28.805.217
2013.08	3.669.437	658.212	11.881.950	10.853.517	687.880	1.060.485	28.811.481
2013.09	3.669.437	658.562	11.883.698	10.850.814	687.643	1.059.834	28.809.988
2013.10	3.670.382	658.229	11.886.755	10.852.462	687.643	1.062.296	28.817.767
2013.11	3.670.850	657.905	11.889.020	10.851.362	687.539	1.060.028	28.816.704
2013.12	3.670.563	658.765	11.892.763	10.854.179	687.437	1.060.881	28.824.588
2014.01	3.670.859	658.124	11.892.720	10.850.987	686.593	1.059.434	28.818.717
2014.02	3.671.386	658.120	11.891.845	10.851.351	686.593	1.059.680	28.818.975
2014.03	3.671.386	658.627	11.895.348	10.853.106	686.134	1.059.835	28.824.436
2014.04	3.670.801	658.167	11.898.526	10.854.487	685.519	1.059.591	28.827.091
2014.05	3.670.801	658.167	11.899.908	10.856.853	685.478	1.059.281	28.830.488
2014.06	3.671.559	658.688	11.906.038	10.859.666	685.104	1.059.283	28.840.338
2014.07	3.671.162	658.688	11.909.535	10.862.147	684.957	1.057.674	28.844.163
2014.08	3.672.355	658.585	11.912.642	10.862.624	684.161	1.057.752	28.848.119
2014.09	3.672.322	658.633	11.913.414	10.862.899	683.720	1.056.656	28.847.644
2014.10	3.673.982	658.547	11.915.287	10.865.009	683.141	1.056.328	28.852.294
2014.11	3.674.399	658.834	11.916.877	10.868.346	682.972	1.058.291	28.859.719
2014.12	3.674.599	658.923	11.920.496	10.872.658	682.972	1.058.649	28.868.297
2015.01	3.675.325	658.345	11.921.710	10.871.366	682.173	1.058.338	28.867.257
2015.02	3.675.607	658.525	11.920.465	10.873.263	682.192	1.058.263	28.868.315
2015.03	3.675.985	658.467	11.925.913	10.877.426	681.975	1.058.871	28.878.637
2015.04	3.676.464	658.420	11.927.886	10.880.544	681.525	1.064.537	28.889.376
2015.05	3.676.648	658.638	11.927.900	10.878.672	681.088	1.064.698	28.887.644
2015.06	3.678.352	658.893	11.930.970	10.883.309	680.382	1.065.244	28.897.150
2015.07	3.679.060	659.220	11.935.326	10.888.012	679.971	1.065.320	28.906.909
2015.08	3.680.458	659.386	11.939.459	10.891.392	679.608	1.065.722	28.916.025
2015.09	3.680.861	659.345	11.940.055	10.893.653	679.273	1.065.751	28.918.938
2015.10	3.682.660	659.086	11.939.664	10.896.799	678.647	1.066.407	28.923.263
2015.11	3.684.021	659.786	11.942.912	10.900.629	677.889	1.066.789	28.932.026
2015.12	3.684.920	659.964	11.943.977	10.904.805	676.829	1.066.525	28.937.020

Nota: Los PS indicados corresponden con el último día de dicho mes, por ejemplo los datos de 2015.01 son los PS con contrato activo a último día de enero del 2015.

Nota: En caso de no tener datos de un distribuidor para un mes concreto se le supondrán los PS del mes cronológicamente más cercano informado.

Nota: Se realiza un seguimiento mensual del grupo empresarial al que pertenece de forma individual cada distribuidor.

## 8.2.2 HISTÓRICO Nº CUPS POR GRUPOS DISTRIBUIDORES GASISTAS

2012 - 2015

GRUPO DISTRIBUIDOR GASISTA							
MES	GAS NATURAL FENOSA	EDP (NG)	REDEXIS GAS	MADRILEÑA RED GAS	DC GAS EXTREMADURA	GAS DIRECTO	TOTAL
2012.01	5.049.390	991.797	362.339	826.770	68.847	4.539	7.303.682
2012.02	5.054.056	993.177	362.714	827.322	68.847	4.543	7.310.659
2012.03	5.059.480	994.345	363.312	828.025	68.847	4.543	7.318.552
2012.04	5.062.809	995.363	363.331	828.407	68.847	4.558	7.323.315
2012.05	5.070.623	996.401	361.926	829.024	68.847	4.563	7.331.384
2012.06	5.076.657	997.660	363.732	829.743	68.847	4.556	7.341.195
2012.07	5.078.789	999.503	364.417	829.938	68.847	4.567	7.346.061
2012.08	5.083.923	999.524	365.303	831.030	68.847	4.565	7.353.192
2012.09	5.089.540	1.000.340	365.773	831.426	68.847	4.560	7.360.486
2012.10	5.094.471	1.002.528	366.657	832.072	68.847	4.576	7.369.151
2012.11	5.103.160	1.002.551	368.465	832.654	68.847	4.584	7.380.261
2012.12	5.108.017	1.003.918	369.044	833.215	68.847	4.611	7.387.652
2013.01	5.115.390	1.005.199	369.006	834.044	68.847	4.637	7.397.123
2013.02	5.117.391	1.006.170	368.878	834.303	68.847	4.644	7.400.233
2013.03	5.120.518	1.007.171	369.351	834.643	68.847	4.659	7.405.189
2013.04	5.122.903	1.007.997	370.021	834.957	68.847	4.664	7.409.389
2013.05	5.127.230	1.008.798	370.893	835.265	68.847	4.663	7.415.696
2013.06	5.131.990	1.009.760	371.475	835.427	68.847	4.681	7.422.180
2013.07	5.136.976	1.010.523	371.924	835.494	68.847	4.682	7.428.446
2013.08	5.136.517	1.011.760	372.427	835.445	68.847	4.695	7.429.691
2013.09	5.140.567	1.011.734	373.677	835.944	68.847	4.716	7.435.485
2013.10	5.145.537	1.012.542	375.445	836.624	68.847	4.738	7.443.733
2013.11	5.152.731	1.013.422	376.163	836.923	68.847	4.793	7.452.879
2013.12	5.160.486	1.015.794	377.486	837.794	68.847	4.852	7.465.259
2014.01	5.164.933	1.015.828	378.215	838.351	68.847	4.893	7.471.067
2014.02	5.170.484	1.016.860	378.722	838.958	68.847	4.937	7.478.808
2014.03	5.173.994	1.017.691	379.592	839.504	68.847	4.959	7.484.587
2014.04	5.178.236	1.018.661	380.223	839.744	68.847	5.011	7.490.722
2014.05	5.182.928	1.019.477	380.885	839.086	68.847	5.037	7.496.260
2014.06	5.187.786	1.020.243	381.807	839.248	68.847	5.098	7.503.029
2014.07	5.192.246	1.022.225	384.153	839.938	69.010	5.137	7.512.709
2014.08	5.194.138	1.022.253	384.610	840.216	69.096	5.159	7.515.472
2014.09	5.197.134	1.022.741	385.432	840.689	69.300	5.185	7.520.481
2014.10	5.198.579	1.023.400	386.731	841.272	69.541	5.314	7.524.837
2014.11	5.206.038	1.024.374	388.966	841.843	69.792	5.406	7.536.419
2014.12	5.214.587	1.025.758	390.401	842.588	70.045	5.488	7.548.867
2015.01	5.219.474	1.027.764	391.283	843.161	70.173	5.520	7.557.375
2015.02	5.224.230	939.988	480.825	843.649	70.364	5.580	7.564.636
2015.03	5.230.516	941.024	482.064	844.027	70.630	5.627	7.573.888
2015.04	5.235.747	941.637	483.045	844.555	70.816	5.636	7.581.436
2015.05	5.239.781	942.169	484.192	844.838	70.954	5.682	7.587.616
2015.06	5.241.544	918.802	509.727	845.588	71.112	5.682	7.592.455
2015.07	5.244.102	918.486	512.403	845.755	71.251	5.794	7.597.791
2015.08	5.230.418	918.821	513.323	845.871	71.275	5.837	7.585.545
2015.09	5.225.778	919.295	514.739	846.468	71.445	5.853	7.583.578
2015.10	5.232.483	920.067	516.808	847.155	71.520	5.875	7.593.908
2015.11	5.240.055	921.551	519.183	848.049	71.673	5.900	7.606.411
2015.12	5.246.607	922.525	521.515	848.936	71.889	5.913	7.617.385

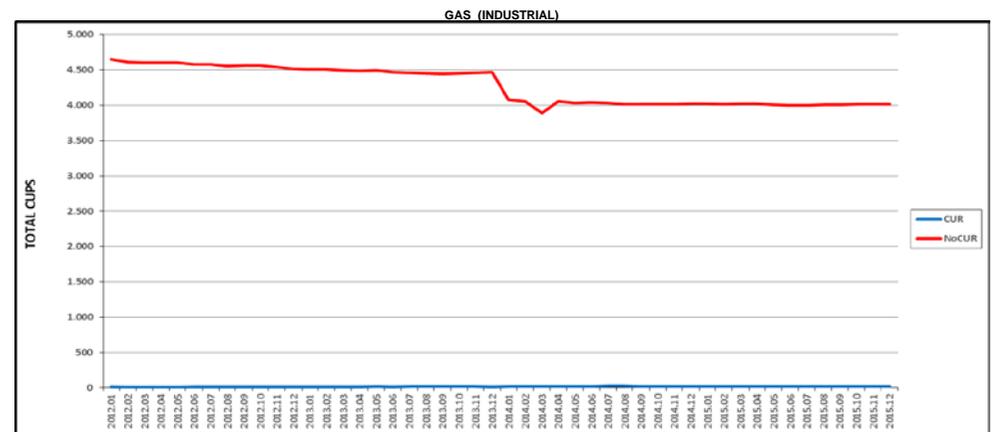
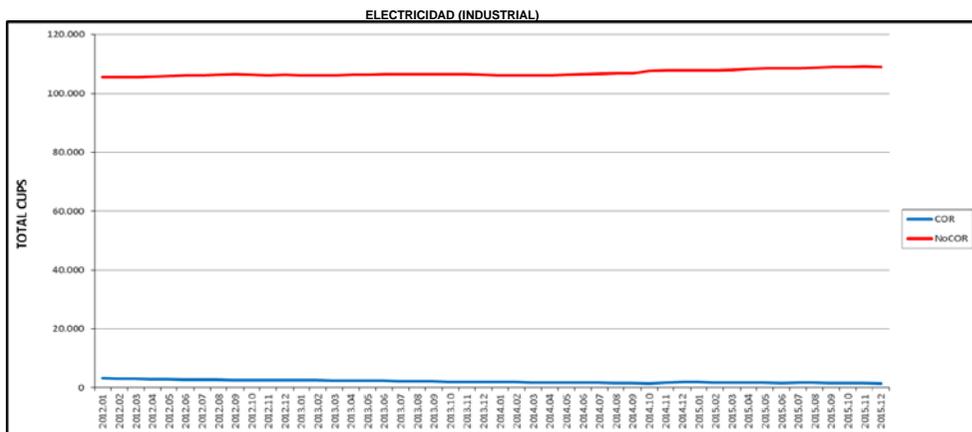
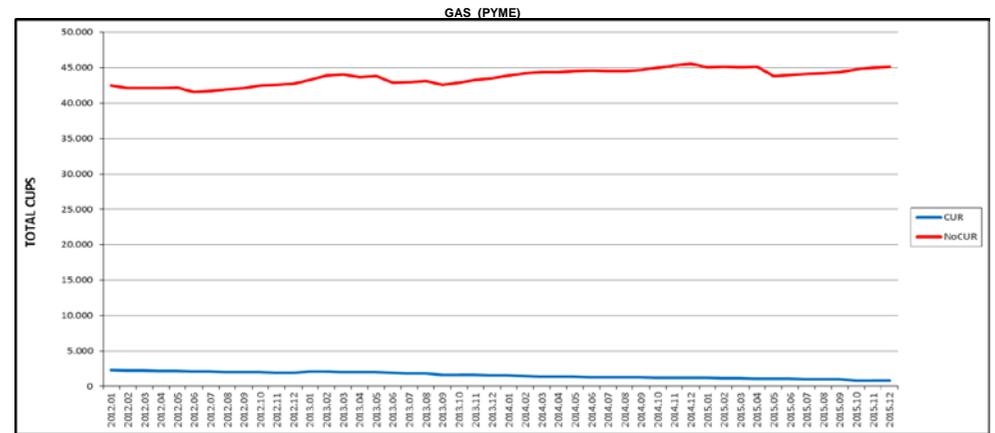
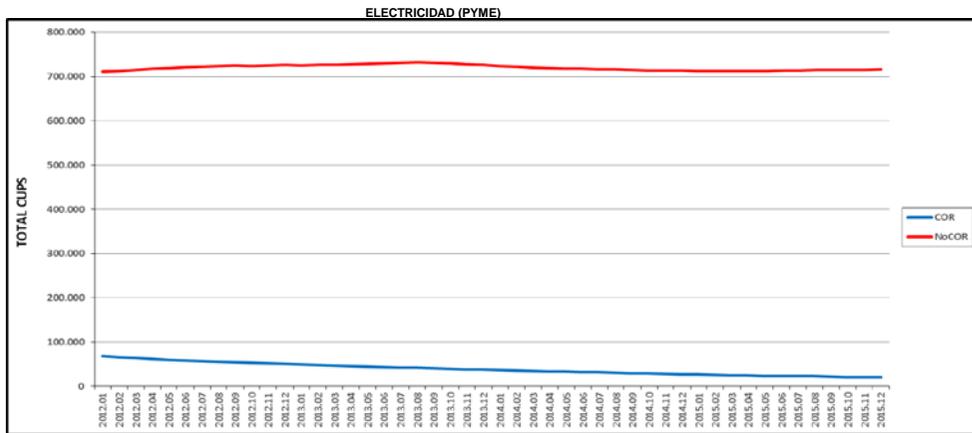
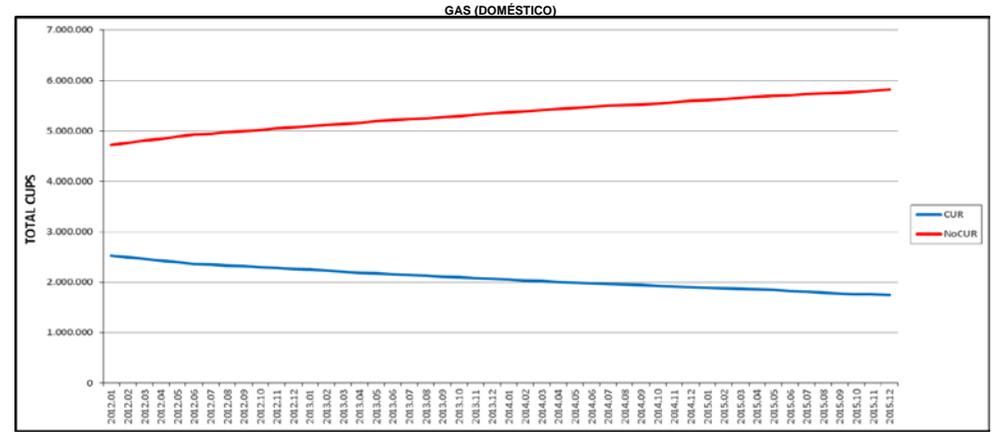
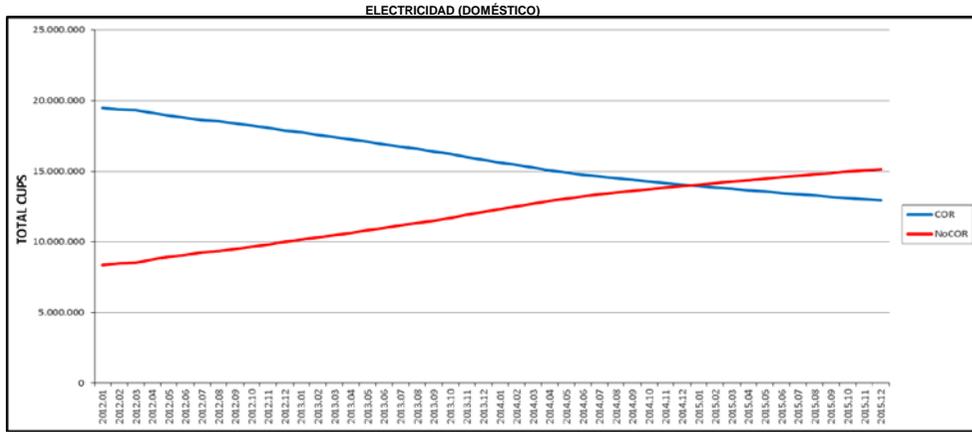
Nota: Los PS indicados corresponden con el último día de dicho mes, por ejemplo los datos de 2015.01 son los PS con contrato activo a último día de enero del 2015.

Nota: En caso de no tener datos de un distribuidor para un mes concreto se le supondrán los PS del mes cronológicamente más cercano informado.

Nota: Se realiza un seguimiento mensual del grupo empresarial al que pertenece de forma individual cada distribuidor.

### 8.3 HISTÓRICO Nº CUPS COR vs NoCOR

2012 - 2015



### 8.3 HISTÓRICO Nº CUPS COR vs NoCOR

### 2012 - 2015

ELECTRICIDAD (DOMÉSTICO)			
MES	COR	NoCOR	Total
2012.01	19.479.825	8.373.618	27.853.443
2012.02	19.386.738	8.466.298	27.853.036
2012.03	19.319.369	8.537.933	27.857.302
2012.04	19.120.131	8.743.200	27.863.331
2012.05	18.935.294	8.934.596	27.869.890
2012.06	18.789.721	9.084.572	27.874.293
2012.07	18.632.253	9.252.225	27.884.478
2012.08	18.536.161	9.355.705	27.891.866
2012.09	18.398.204	9.494.401	27.892.605
2012.10	18.250.162	9.642.618	27.892.780
2012.11	18.095.403	9.797.933	27.893.336
2012.12	17.904.304	10.001.678	27.905.982
2013.01	17.752.093	10.150.615	27.902.708
2013.02	17.581.499	10.319.192	27.900.691
2013.03	17.408.714	10.493.536	27.902.250
2013.04	17.263.893	10.640.796	27.904.689
2013.05	17.099.811	10.815.301	27.915.112
2013.06	16.919.428	11.002.728	27.922.156
2013.07	16.739.810	11.182.809	27.922.619
2013.08	16.590.728	11.337.889	27.928.617
2013.09	16.412.824	11.515.823	27.928.647
2013.10	16.231.332	11.708.061	27.939.392
2013.11	16.010.980	11.930.630	27.941.610
2013.12	15.807.048	12.144.551	27.951.599
2014.01	15.624.389	12.325.370	27.949.759
2014.02	15.450.127	12.502.510	27.952.637
2014.03	15.254.443	12.706.619	27.961.062
2014.04	15.054.877	12.911.895	27.966.772
2014.05	14.915.288	13.056.425	27.971.713
2014.06	14.762.480	13.220.352	27.982.832
2014.07	14.613.858	13.373.782	27.987.640
2014.08	14.501.833	13.490.560	27.992.393
2014.09	14.390.931	13.602.911	27.993.842
2014.10	14.273.301	13.726.723	28.000.024
2014.11	14.150.247	13.858.061	28.008.308
2014.12	14.053.755	13.963.618	28.017.373
2015.01	13.961.984	14.056.676	28.018.660
2015.02	13.867.485	14.153.007	28.020.492
2015.03	13.758.963	14.242.963	28.001.926
2015.04	13.685.377	14.376.705	28.042.082
2015.05	13.558.043	14.482.554	28.040.597
2015.06	13.459.366	14.590.730	28.050.096
2015.07	13.369.924	14.689.382	28.059.306
2015.08	13.288.253	14.779.730	28.067.983
2015.09	13.198.771	14.873.034	28.071.805
2015.10	13.106.969	14.970.028	28.076.997
2015.11	13.015.607	15.070.112	28.085.719
2015.12	12.838.302	15.152.186	28.090.488

ELECTRICIDAD (PYME)			
MES	COR	NoCOR	Total
2012.01	67.869	711.548	779.417
2012.02	66.152	713.167	779.319
2012.03	64.284	715.307	779.591
2012.04	62.223	717.468	779.691
2012.05	60.101	719.363	779.464
2012.06	58.311	721.332	779.643
2012.07	56.607	722.960	779.567
2012.08	55.835	723.719	779.554
2012.09	54.217	724.879	779.096
2012.10	53.047	724.328	777.375
2012.11	51.905	724.718	776.623
2012.12	50.749	725.932	776.681
2013.01	49.280	725.891	775.171
2013.02	48.071	726.406	774.477
2013.03	47.161	726.651	773.812
2013.04	45.816	727.923	773.639
2013.05	44.568	728.962	773.530
2013.06	43.570	730.437	774.007
2013.07	42.324	731.528	773.852
2013.08	41.673	732.451	774.124
2013.09	40.756	731.963	772.719
2013.10	39.586	731.262	769.848
2013.11	38.550	728.110	766.660
2013.12	37.846	726.796	764.642
2014.01	36.982	723.802	760.784
2014.02	35.691	722.548	758.239
2014.03	34.804	720.525	755.329
2014.04	33.508	719.948	753.456
2014.05	32.916	717.792	750.708
2014.06	31.871	717.326	749.197
2014.07	31.389	716.773	748.162
2014.08	30.663	716.597	747.260
2014.09	29.841	715.444	745.285
2014.10	28.972	714.241	743.213
2014.11	27.937	713.852	741.789
2014.12	27.361	713.736	741.097
2015.01	26.540	712.286	738.826
2015.02	25.811	712.247	738.058
2015.03	24.990	712.265	737.255
2015.04	24.358	712.718	737.076
2015.05	23.689	713.099	736.788
2015.06	23.042	713.671	736.713
2015.07	23.111	714.057	737.168
2015.08	22.600	714.928	737.528
2015.09	21.838	714.779	736.617
2015.10	21.010	714.750	735.760
2015.11	20.415	715.277	735.692
2015.12	20.047	715.958	736.005

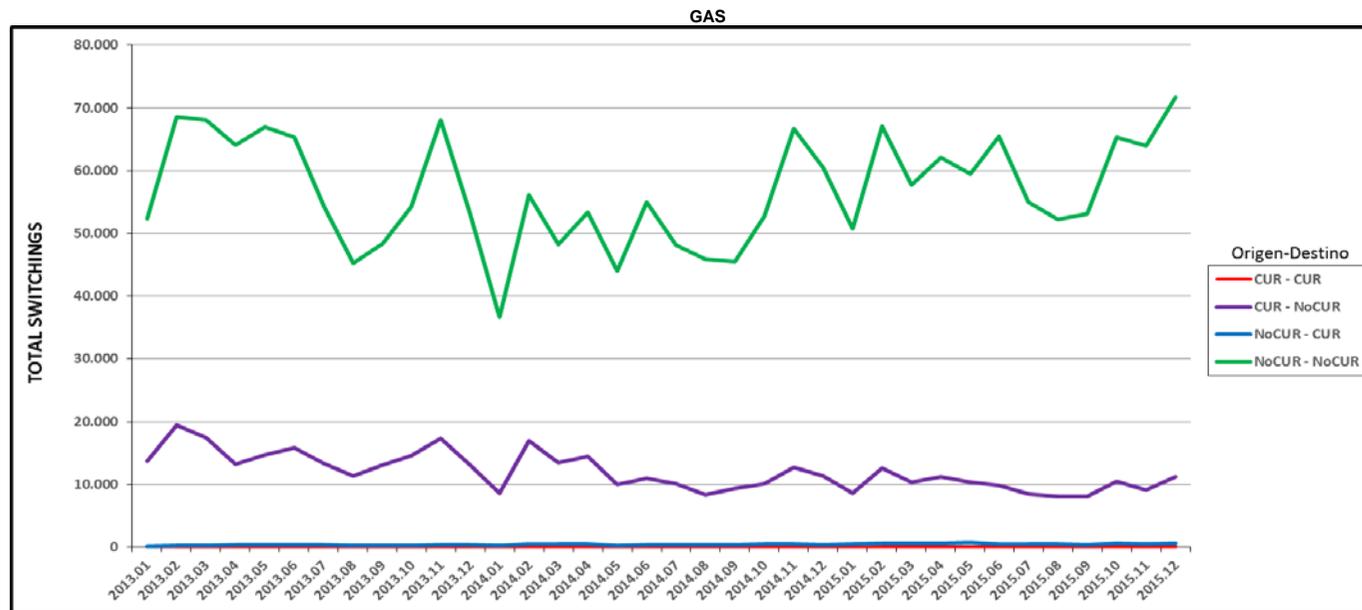
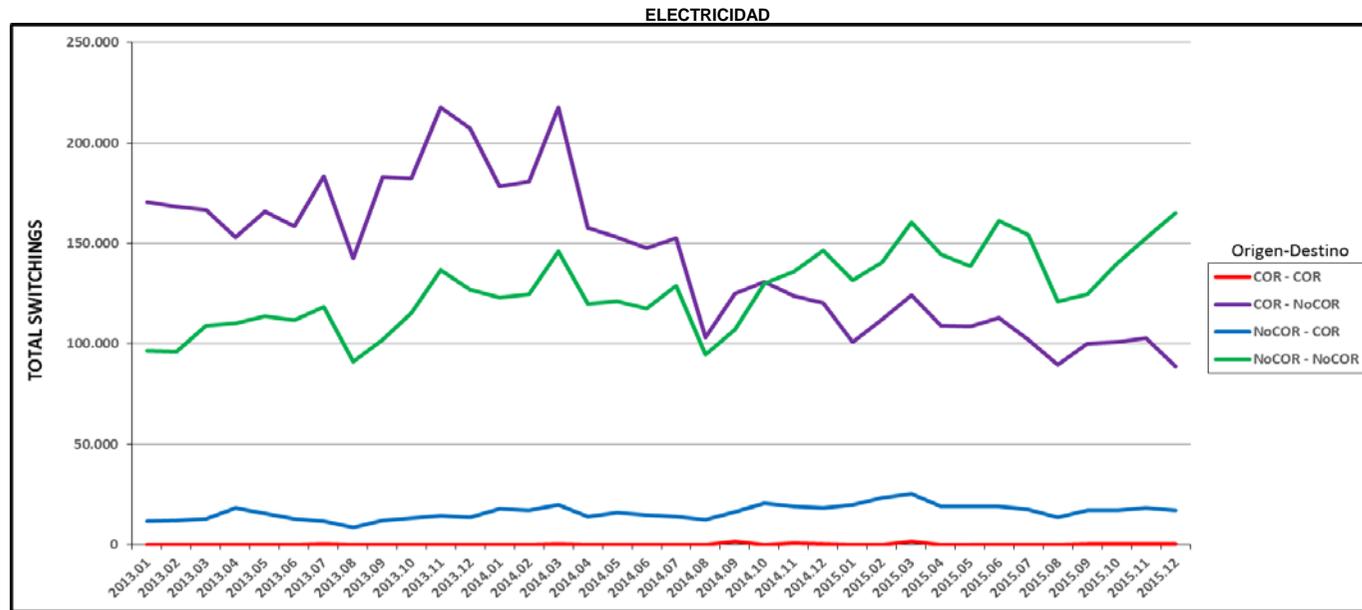
ELECTRICIDAD (INDUSTRIAL)			
MES	COR	NoCOR	Total
2012.01	3.220	105.542	108.762
2012.02	3.155	105.628	108.783
2012.03	3.097	105.688	108.785
2012.04	2.919	105.967	108.786
2012.05	2.840	105.954	108.794
2012.06	2.773	106.105	108.878
2012.07	2.712	106.242	108.954
2012.08	2.679	106.375	109.054
2012.09	2.598	106.487	109.085
2012.10	2.550	106.283	108.833
2012.11	2.462	106.228	108.690
2012.12	2.532	106.264	108.796
2013.01	2.574	106.130	108.704
2013.02	2.510	106.124	108.634
2013.03	2.434	106.081	108.515
2013.04	2.374	106.261	108.635
2013.05	2.302	106.342	108.644
2013.06	2.276	106.448	108.724
2013.07	2.221	106.525	108.746
2013.08	2.185	106.555	108.740
2013.09	2.141	106.581	108.722
2013.10	2.095	106.482	108.577
2013.11	1.982	106.452	108.434
2013.12	1.942	106.405	108.347
2014.01	2.013	106.161	108.174
2014.02	1.962	106.178	108.099
2014.03	1.869	106.176	108.045
2014.04	1.790	106.173	107.963
2014.05	1.762	106.305	108.067
2014.06	1.720	106.589	108.309
2014.07	1.711	106.650	108.361
2014.08	1.587	106.879	108.466
2014.09	1.546	106.971	108.517
2014.10	1.473	107.983	109.456
2014.11	1.728	107.894	109.622
2014.12	1.897	107.930	109.827
2015.01	1.889	107.882	109.771
2015.02	1.871	107.894	109.765
2015.03	1.803	108.023	109.826
2015.04	1.743	108.475	110.218
2015.05	1.698	108.561	110.259
2015.06	1.643	108.698	110.341
2015.07	1.802	108.633	110.435
2015.08	1.700	108.814	110.514
2015.09	1.605	108.911	110.516
2015.10	1.543	108.963	110.506
2015.11	1.527	109.088	110.615
2015.12	1.490	109.037	110.527

GAS (DOMÉSTICO)			
MES	CUR	NoCUR	Total
2012.01	2.528.902	4.725.308	7.254.210
2012.02	2.498.465	4.763.192	7.261.657
2012.03	2.458.505	4.811.096	7.269.601
2012.04	2.427.183	4.847.216	7.274.399
2012.05	2.392.209	4.890.189	7.282.398
2012.06	2.365.972	4.927.005	7.292.977
2012.07	2.355.522	4.942.157	7.297.680
2012.08	2.326.224	4.978.415	7.304.639
2012.09	2.315.005	4.996.770	7.311.775
2012.10	2.300.493	5.019.623	7.320.116
2012.11	2.284.786	5.046.426	7.331.212
2012.12	2.266.852	5.071.619	7.338.471
2013.01	2.251.160	5.098.088	7.349.249
2013.02	2.231.031	5.118.720	7.349.751
2013.03	2.210.312	5.144.306	7.354.618
2013.04	2.192.380	5.166.794	7.359.174
2013.05	2.176.303	5.189.102	7.365.405
2013.06	2.159.632	5.213.237	7.372.869
2013.07	2.144.402	5.234.877	7.379.079
2013.08	2.129.913	5.250.325	7.380.238
2013.09	2.115.312	5.271.495	7.386.807
2013.10	2.098.472	5.296.312	7.394.784
2013.11	2.079.353	5.324.195	7.403.548
2013.12	2.063.698	5.351.996	7.415.694
2014.01	2.052.273	5.369.303	7.421.576
2014.02	2.034.093	5.394.990	7.429.083
2014.03	2.018.806	5.416.107	7.434.913
2014.04	2.003.200	5.437.630	7.440.830
2014.05	1.989.803	5.456.417	7.446.220
2014.06	1.976.041	5.476.985	7.453.026
2014.07	1.964.820	5.497.987	7.462.807
2014.08	1.955.574	5.510.014	7.465.588
2014.09	1.942.993	5.527.470	7.470.463
2014.10	1.926.221	5.548.272	7.474.493
2014.11	1.913.186	5.572.616	7.485.804
2014.12	1.901.284	5.598.791	7.498.055
2015.01	1.891.909	5.615.156	7.507.065
2015.02	1.878.379	5.635.863	7.514.242
2015.03	1.867.534	5.656.104	7.523.638
2015.04	1.856.056	5.675.055	7.531.111
2015.05	1.844.309	5.694.379	7.538.688
2015.06	1.830.861	5.712.547	7.543.408
2015.07	1.819.377	5.729.257	7.548.634
2015.08	1.793.926	5.742.364	7.536.290
2015.09	1.776.716	5.757.469	7.534.185
2015.10	1.765.177	5.779.077	7.544.254
2015.11	1.756.141	5.800.378	7.556.519
2015.12	1.744.722	5.822.597	7.567.319

GAS (PYME)			
MES	CUR	NoCUR	Total
2012.01	2.295	42.520	44.815
2012.02	2.243	42.137	44.380
2012.03	2.212	42.125	44.337
2012.04	2.169	42.139	44.308
2012.05	2.139	42.234	44.373
2012.06	2.055	41.573	43.628
2012.07	2.059	41.733	43.792
2012.08	2.028	41.963	43.991
2012.09	2.006	42.130	44.136
2012.10	1.982	42.481	44.463
2012.11	1.948	42.550	44.498
2012.12	1.912	42.735	44.647
2013.01	2.055	43.298	45.353
2013.02	2.037	43.924	45.961
2013.03	2.006	44.055	46.061
2013.04	2.004	43.710	45.714
2013.05	1.963	43.822	45.785
2013.06	1.914	42.910	44.824
2013.07	1.874	43.011	44.885
2013.08	1.837	43.142	44.979
2013.09			

## 8.4 HISTÓRICO Movilidad COR - NoCOR

2013 - 2015



## 8.4 HISTÓRICO Movilidad COR - NoCOR

2013 - 2015

ELECTRICIDAD					
MES	COR a COR	COR a NoCOR	NoCOR a COR	NoCOR a NoCOR	Total
2013.01	83	170.781	11.779	96.662	279.305
2013.02	103	168.523	12.224	96.370	277.220
2013.03	168	166.676	12.884	109.197	288.925
2013.04	141	153.326	18.429	110.458	282.354
2013.05	102	165.992	15.736	113.602	295.432
2013.06	100	158.463	12.749	111.819	283.131
2013.07	340	183.672	11.577	118.423	314.012
2013.08	107	142.605	8.389	91.277	242.378
2013.09	110	183.116	12.236	102.077	297.539
2013.10	84	182.492	13.368	115.266	311.210
2013.11	100	217.931	14.326	136.895	369.252
2013.12	134	207.465	13.677	127.098	348.374
2014.01	75	178.639	17.996	122.944	319.654
2014.02	103	180.744	17.052	124.721	322.620
2014.03	222	217.827	19.822	146.281	384.152
2014.04	138	157.672	14.120	120.119	292.049
2014.05	149	153.174	16.061	121.131	290.515
2014.06	81	147.774	14.651	117.560	280.066
2014.07	203	152.905	14.219	128.852	296.179
2014.08	165	103.080	12.531	94.855	210.631
2014.09	1.742	124.932	16.497	107.035	250.206
2014.10	138	130.943	20.832	130.114	282.027
2014.11	596	124.033	18.964	135.974	279.567
2014.12	241	120.421	18.189	146.392	285.243
2015.01	121	100.947	19.706	131.554	252.328
2015.02	166	112.387	23.392	140.554	276.499
2015.03	1.540	124.385	25.176	160.621	311.722
2015.04	149	109.175	19.276	144.712	273.312
2015.05	146	108.872	19.027	138.597	266.642
2015.06	155	113.039	19.290	161.171	293.655
2015.07	139	102.060	17.371	154.333	273.903
2015.08	136	89.647	13.759	121.096	224.638
2015.09	365	100.119	17.093	124.563	242.140
2015.10	410	100.811	17.002	139.961	258.184
2015.11	216	103.015	18.403	152.892	274.526
2015.12	346	88.842	17.126	165.106	271.420

GAS					
MES	CUR a CUR	CUR a NoCUR	NoCUR a CUR	NoCUR a NoCUR	Total
2013.01	6	13.673	186	52.316	66.181
2013.02	4	19.508	301	68.523	88.336
2013.03	7	17.506	262	68.064	85.839
2013.04	4	13.273	383	64.038	77.698
2013.05	4	14.727	376	67.019	82.126
2013.06	10	15.808	406	65.311	81.535
2013.07	5	13.373	335	54.372	68.085
2013.08	5	11.379	246	45.301	56.931
2013.09	3	13.143	232	48.401	61.779
2013.10	8	14.590	314	54.278	69.190
2013.11	4	17.336	364	68.140	85.844
2013.12	9	13.112	336	53.102	66.559
2014.01	2	8.615	275	36.643	45.535
2014.02	7	16.956	454	56.088	73.505
2014.03	13	13.451	451	48.299	62.214
2014.04	8	14.475	459	53.417	68.359
2014.05	3	9.995	266	43.975	54.239
2014.06	3	10.960	324	55.007	66.294
2014.07	11	10.102	315	48.189	58.617
2014.08	5	8.343	392	45.932	54.672
2014.09	7	9.299	371	45.525	55.202
2014.10	17	10.041	473	52.754	63.285
2014.11	13	12.725	545	66.727	80.010
2014.12	9	11.335	411	60.480	72.235
2015.01	3	8.652	531	50.738	59.924
2015.02	17	12.591	657	67.073	80.338
2015.03	17	10.316	608	57.679	68.620
2015.04	7	11.198	655	62.099	73.959
2015.05	16	10.320	715	59.510	70.561
2015.06	13	9.884	528	65.437	75.862
2015.07	8	8.462	481	54.935	63.886
2015.08	24	8.157	477	52.230	60.888
2015.09	15	8.111	431	53.150	61.707
2015.10	24	10.531	589	65.369	76.513
2015.11	90	9.134	550	63.931	73.705
2015.12	16	11.272	618	71.741	83.647

COR significa Comercializadora de Referencia en el mercado eléctrico. CUR significa Comercializadora de Último Recurso. En ambos casos son comercializadoras que ofrecen la TUR (Tarifa regulada de último recurso)  
 COR - NoCOR significa cambios de comercializador en los que el cliente estaba en una comercializadora de referencia (COR) y pasa a una comercializadora libre (NoCOR).

**9.1.1 SWITCHINGS DE GRUPOS COMERCIALIZADORES  
EN ÁREA DE GRUPOS DISTRIBUIDORES**

**CUARTO TRIMESTRE 2015**

**ELECTRICIDAD**

ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA ENDESA			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	186.703	99,5%	9,8%
GAS NATURAL FENOSA	43.773	99,2%	9,3%
HC / NG (EDP)	8.780	99,9%	11,5%
IBERDROLA	54.142	99,8%	8,2%
VIESGO	10.080	99,8%	15,3%
OTROS	27.066	99,6%	10,0%

ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA GAS NATURAL FENOSA			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	13.637	99,3%	6,5%
GAS NATURAL FENOSA	31.351	98,6%	7,1%
HC / NG (EDP)	2.914	86,9%	11,5%
IBERDROLA	24.824	64,3%	9,1%
VIESGO	2.391	97,1%	19,2%
OTROS	7.427	93,8%	13,2%

ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA VIESGO			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	1.385	98,1%	1,2%
GAS NATURAL FENOSA	3.286	98,8%	0,9%
HC / NG (EDP)	3.773	99,5%	1,9%
IBERDROLA	3.706	99,3%	5,4%
VIESGO	7.942	99,4%	7,1%
OTROS	2.891	98,8%	2,9%

ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA IBERDROLA			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	46.792	100,0%	4,4%
GAS NATURAL FENOSA	48.418	100,0%	7,4%
HC / NG (EDP)	22.654	100,0%	7,1%
IBERDROLA	183.775	100,0%	6,0%
VIESGO	7.822	100,0%	15,2%
OTROS	32.608	100,0%	7,9%

ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA EDP (HIDROCANTÁBRICO)			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	1.043	94,2%	6,4%
GAS NATURAL FENOSA	2.797	99,8%	11,4%
HC / NG (EDP)	8.293	99,7%	8,0%
IBERDROLA	3.294	97,8%	16,6%
VIESGO	339	38,3%	24,9%
OTROS	1.131	94,9%	13,1%

ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA OTROS GRUPOS			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	1.591	79,0%	19,2%
GAS NATURAL FENOSA	1.271	81,6%	24,2%
HC / NG (EDP)	1.854	96,0%	13,2%
IBERDROLA	2.231	85,7%	29,5%
VIESGO	308	79,5%	39,5%
OTROS	1.838	89,1%	13,0%

**GAS**

ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA REDEXIS GAS			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	7.264	99,6%	6,4%
GAS NATURAL FENOSA	3.678	98,2%	24,0%
HC / NG (EDP)	1.455	99,9%	17,6%
IBERDROLA	4.050	98,8%	14,8%
VIESGO	367	74,7%	6,2%
OTROS	449	81,7%	26,9%

ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA GAS NATURAL FENOSA			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	53.001	99,7%	10,3%
GAS NATURAL FENOSA	39.741	97,7%	15,6%
HC / NG (EDP)	8.917	99,0%	12,3%
IBERDROLA	39.308	99,7%	16,4%
VIESGO	2.605	99,9%	7,6%
OTROS	3.943	93,0%	35,4%

ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA DC GAS EXTREMADURA			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	975	99,9%	7,9%
GAS NATURAL FENOSA	486	99,6%	15,5%
HC / NG (EDP)	60	91,7%	27,7%
IBERDROLA	800	99,6%	10,9%
VIESGO	22	90,9%	8,3%
OTROS	27	59,3%	22,9%

ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA MADRILEÑA RED DE GAS			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	7.598	99,9%	7,0%
GAS NATURAL FENOSA	7.603	99,5%	18,0%
HC / NG (EDP)	4.174	99,9%	15,6%
IBERDROLA	10.329	99,8%	14,5%
VIESGO	1.263	99,2%	4,1%
OTROS	1.305	90,7%	27,3%

ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA EDP (NATURGAS)			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	2.691	98,6%	6,6%
GAS NATURAL FENOSA	7.450	99,3%	15,7%
HC / NG (EDP)	10.174	99,8%	9,5%
IBERDROLA	12.161	99,8%	9,2%
VIESGO	1.316	99,8%	8,7%
OTROS	531	83,4%	20,5%

ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA GAS DIRECTO (UFG)			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	52	100,0%	14,8%
GAS NATURAL FENOSA	18	100,0%	21,7%
HC / NG (EDP)	15	100,0%	11,8%
IBERDROLA	32	100,0%	27,3%
VIESGO	1	100,0%	0,0%
OTROS	4	100,0%	0,0%

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

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

% Rechazos: Porcentaje de solicitudes rechazadas respecto a las gestionadas. Se consideran gestionadas las solicitudes que han sido aceptadas o rechazadas.

**9.1.2 ALTAS DE GRUPOS COMERCIALIZADORES  
EN ÁREA DE GRUPOS DISTRIBUIDORES**

**CUARTO TRIMESTRE 2015**

**ELECTRICIDAD**

ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA ENDESA			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	48.372	91,7%	22,0%
GAS NATURAL FENOSA	342	87,7%	62,8%
HC / NG (EDP)	511	93,9%	58,7%
IBERDROLA	1.733	92,7%	68,1%
VIESGO	34	88,2%	59,8%
OTROS	2.567	91,7%	36,3%

ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA GAS NATURAL FENOSA			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	646	98,6%	36,7%
GAS NATURAL FENOSA	13.218	98,5%	17,5%
HC / NG (EDP)	487	99,2%	36,9%
IBERDROLA	1.974	99,1%	42,1%
VIESGO	22	100,0%	30,3%
OTROS	816	98,4%	30,4%

ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA VIESGO			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	64	98,4%	27,6%
GAS NATURAL FENOSA	77	94,8%	33,8%
HC / NG (EDP)	157	99,4%	21,7%
IBERDROLA	242	97,1%	25,9%
VIESGO	1.366	96,7%	17,7%
OTROS	186	94,6%	29,0%

ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA IBERDROLA			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	1.132	99,9%	43,5%
GAS NATURAL FENOSA	938	100,0%	39,2%
HC / NG (EDP)	788	100,0%	47,9%
IBERDROLA	47.460	100,0%	22,0%
VIESGO	47	100,0%	34,3%
OTROS	2.348	100,0%	34,4%

ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA EDP (HIDROCANTÁBRICO)			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	23	95,7%	50,8%
GAS NATURAL FENOSA	14	100,0%	26,3%
HC / NG (EDP)	2.690	97,6%	26,0%
IBERDROLA	71	11,3%	45,5%
VIESGO	3	100,0%	50,0%
OTROS	46	89,1%	44,0%

ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA OTROS GRUPOS			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	97	83,5%	37,4%
GAS NATURAL FENOSA	57	98,2%	14,1%
HC / NG (EDP)	1.337	98,4%	6,7%
IBERDROLA	132	98,5%	30,7%
VIESGO	1	100,0%	0,0%
OTROS	950	83,3%	12,7%

**GAS**

ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA REDEXIS GAS			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	7.113	100,0%	6,2%
GAS NATURAL FENOSA	383	100,0%	13,4%
HC / NG (EDP)	1.282	100,0%	14,2%
IBERDROLA	491	100,0%	24,2%
VIESGO	0	0,0%	0,0%
OTROS	251	100,0%	22,5%

ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA GAS NATURAL FENOSA			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	2.259	100,0%	28,6%
GAS NATURAL FENOSA	37.187	100,0%	9,0%
HC / NG (EDP)	447	100,0%	26,6%
IBERDROLA	2.377	100,0%	41,8%
VIESGO	0	0,0%	0,0%
OTROS	256	100,0%	45,3%

ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA DC GAS EXTREMADURA			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	177	0,0%	1,8%
GAS NATURAL FENOSA	5	20,0%	0,0%
HC / NG (EDP)	5	40,0%	0,0%
IBERDROLA	462	42,9%	1,2%
VIESGO	0	0,0%	0,0%
OTROS	1	100,0%	0,0%

ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA MADRILEÑA RED DE GAS			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	870	100,0%	21,2%
GAS NATURAL FENOSA	1.313	100,0%	18,8%
HC / NG (EDP)	392	100,0%	31,4%
IBERDROLA	2.180	100,0%	39,7%
VIESGO	0	0,0%	0,0%
OTROS	294	100,0%	35,0%

ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA EDP (NATURGAS)			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	70	100,0%	50,9%
GAS NATURAL FENOSA	95	100,0%	26,9%
HC / NG (EDP)	4.419	100,0%	12,4%
IBERDROLA	543	100,0%	16,9%
VIESGO	0	0,0%	0,0%
OTROS	30	100,0%	27,9%

ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA GAS DIRECTO (UFG)			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	10	100,0%	0,0%
GAS NATURAL FENOSA	21	100,0%	0,0%
HC / NG (EDP)	5	100,0%	0,0%
IBERDROLA	38	100,0%	0,0%
VIESGO	0	0,0%	0,0%
OTROS	0	0,0%	0,0%

Activadas: Número de solicitudes de alta directa 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 alta directa 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.

% Rechazos: Porcentaje de solicitudes rechazadas respecto a las gestionadas. Se consideran gestionadas las solicitudes que han sido aceptadas o rechazadas.

## 10.1 TIEMPO MEDIO DEL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

CUARTO TRIMESTRE 2015

MERCADO ELÉCTRICO							MEDIA TOTAL  (días)
Canal de contratación por venta domiciliaria			Otros canales de contratación (Tif., web, tienda, etc.)				
A fecha fija	A ciclo de lectura	Otros plazos	A fecha fija	A ciclo de lectura	Otros plazos		
% Activaciones respecto al total	20,7%	2,2%	28,1%	18,7%	1,3%	28,9%	100,0%
Tiempos medios de cambio por canal	5,1 días	25,2 días	24,1 días	2,9 días	25,5 días	13,2 días	13,1 días

MERCADO GASISTA							MEDIA TOTAL  (días)
Canal de contratación por venta domiciliaria			Otros canales de contratación (Tif., web, tienda, etc.)				
A fecha fija	A ciclo de lectura	Otros plazos	A fecha fija	A ciclo de lectura	Otros plazos		
% Activaciones respecto al total	22,1%	0,6%	39,3%	7,5%	0,1%	30,4%	100,0%
Tiempos medios de cambio por canal	7,3 días	32,8 días	22,6 días	7,3 días	15 días	11,1 días	14,7 días

Nota: Estos datos han sido facilitados exclusivamente por los comercializadores, no se incluyen las altas, sólo los cambios de comercializador.

A fecha fija: Switchings cuyo comercializador solicita al distribuidor que sean activados en una fecha en concreto.

Ciclo de lectura: Switchings cuyo comercializador solicita al distribuidor que sean activados en el momento de hacerse el ciclo de lectura, que puede ser mensual o bimestral.

Otros plazos: Switchings cuyo comercializador no solicita fecha fija ni ciclo de lectura (por ejemplo: "antes de 21 días", "lo antes posible" o "sin especificar plazo").

% activaciones respecto al total: Porcentaje de activaciones que se han realizado en cada una de las seis modalidades de contratación indicadas en la tabla.

Tiempo Medio de Cambio: Desde que el cliente otorga su consentimiento al comercializador hasta que el distribuidor activa el cambio de comercializador, incluyendo los posibles rechazos e incidencias intermedias de las solicitudes.

Nota: Hay casos en los que el propio cliente pide que se active el contrato en una fecha determinada que puede ser meses después del propio consentimiento, esto no significa que la solicitud esté fuera de plazo.

10.2.1 TIEMPO MEDIO DEL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR  
DESGLOSADO POR COMERCIALIZADOR ELÉCTRICO

CUARTO TRIMESTRE 2015

Comercializador	Código	Activaciones de cambio de comercializador						Tiempo medio activaciones desde consentimiento (fecha notarial)						Total activaciones	Tiempo Medio de Cambio Total (días)	
		Canal de contratación por venta domiciliar			Otros canales de contratación (Tf., web, tienda, etc.)			Canal de contratación por venta domiciliar			Otros canales de contratación (Tf., web, tienda, etc.)					
		A fecha fija	A ciclo de lectura	Otros plazos	A fecha fija	A ciclo de lectura	Otros plazos	A fecha fija	A ciclo de lectura	Otros plazos	A fecha fija	A ciclo de lectura	Otros plazos			
IBERDROLA CUENCA, S.A.U.	R2-515	115.495	1.378	107.607	445	2.21	16.95	1.36	13.11	239.975	31,4%	2,13				
ENERGIA S.A.	R2-001	1.095	760	93.863	1	809	139.573	21,76	31,63	25,22	17,00	18,80	13,81	235.090	62,1%	18,51
GAN NATURAL SERVICIOS SDO, S.A.	R2-142			89.756		35.407		24,00				15,00	124,163	79,3%	21,43	
FOR ENERGIA S.A.U.	R2-004	14.586	3.443	4.672	4.410	4.427	5.216	25,00	31,00	14,00	17,00	26,00	16,00	37.791	26,1%	21,68
VEGEO ENERGIA, S.L.	R2-243	29	16.171	4	11.923	37,17	23,84	31,25				13,44	28,127	86,5%	16,46	
IBERDROLA C.U.P. S.A.U.	R2-329	1.120		25.970	15	1,65			1,17	11,73		27,105	90,5%	1,20		
ENERGIA ENERGIA DEL S.L.U.	R2-292			48	15.343		48		15,52	7,14		15,399	92,3%	7,18		
AUDAX ENERGIA, S.A.	R2-387	91	933	6.769	5	61	275	0,00	31,00	13,00	6,00	36,00	8,134	93,6%	15,87	
FACTOR ENERGIA S.A.	R2-109		5.012	2.035	40	372	262		15,98	10,07	19,85	16,61	8,55	7.751	94,6%	16,21
FOR COMERCIALIZADORA S.A.U.	R2-182	1.831	373	759	2.109	472	813	12,00	39,00	40,00	12,00	25,00	21,00	6.171	95,4%	6,17
GAN NATURAL S.U.B. SDO, S.A.	R2-356			6.837		3.007						9,51	6.037	86,2%	9,55	
PERENERGY S.L.	R2-565											1,17	3.007	96,6%	1,17	
WATSON S.L.	R2-449			3.983	6							13,15	25,92	2,987	97,0%	13,18
CDI HC ENERGIA, S.A.	R2-291	15	10	1	578	1.284	236	9,00	15,00	11,00	3,00	18,00	10,00	2.133	97,3%	12,96
A-ODS ENERGIA, S.L.	R2-557	1	880	1.016	7	15	152	8,00	20,00	10,00	8,00	17,00	17,00	2.071	97,5%	14,81
GAN NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	R2-140	469	4	1.691				29,52	81,00	18,00				1.706	97,8%	21,27
UNIELECTRICA ENERGIA, S.A.	R2-443	142	1.063	27	204			15,00	20,00	15,00	11,00			1.422	97,8%	18,14
INTERGRADION EUROPEA DE ENERGIA, S.A.U.	R2-469	1.006	300						33,81	52,13				1.306	98,1%	38,02
FOR C.U.P. S.A.	R2-284	4	39	505	127	413	14,00	6,00	14,00	5,00	17,00	11,00		1.080	98,3%	4,70
ALCANZIA ENERGIA S.L.	R2-455	348		637				8,30		2,74				985	98,4%	4,70
VEGEO C.O.S. S.L.	R2-290				833							6,84	623	98,5%	6,84	
ACCION GREEN ENERGY DEVELOPMENTS, S.L.	R2-255			303	373							15,00	15,00	674	98,6%	6,90
ENERGIA GALICIA MMS, S.L.	R2-543			664								64,00	666	98,7%	64,00	
ESTERNOVA, S.A.	R2-269			192	408							30,00	15,00	600	98,7%	19,80
AGENTE DE SERVICIO ELECTRICO S.A.	R2-242		177	366				12	10	13,17	10,30			15,69	8,6%	11,20
FOX ENERGIA, S.A.	R2-583	66	397	12	74			15,00	18,00	15,00	7,00			550	98,8%	16,07
COMERCIALIZADORA ROJANA DE ENERGIA, S.L.	R2-511	388	46	61				3,7	14,76	1,24				495	99,0%	2,00
DANUZ ENERGIA, S.L.	R2-525	191	301					0,00	37,00					402	99,0%	26,13
CARVISA ENERGIA, S.L.	R2-453			468	1	2						6,00	21,00	471	99,1%	15,01
IGONINE S.COOP.	R2-460				455							2,85	455	99,1%	2,85	
ESTRATEGIAS ELECTRICAS INTEGRALES, S.A.	R2-534			428								4,00		428	99,2%	4,00
LA UNION ELECTRO INDUSTRIAL, S.L.U.	R2-102			402								5,00		402	99,3%	5,00
CHC COM. REF. S.L.U.	R2-540		1	266	52	67				241,00	10,00	56,00	85,00	380	99,3%	29,83
SEMPRO ENERGIALSA, S.A.	R2-456	301	10					13,00	61,00					311	99,3%	14,54
NOBE SOLUCIONES Y ENERGIA, S.L.	R2-551	294	6					8,00	33,00					300	99,4%	8,50
ON SEMANO FACILITES, S.L.U.	R2-402	144	140					13,00	13,00					284	99,4%	22,86
ENERGICA ENERGIA, S.L.	R2-562	162	131					13,00	18,00					277	99,5%	17,1
BESPIRA ENERGIA, S.A.	R2-397	131	131					16,00	18,00					264	99,5%	17,01
AVANZADA ENERGIA COMERCIALIZADORA, S.A.	R2-512	1	243					15,00	14,00					244	99,5%	14,84
AGUAS DE BARBADITO ENERGIA, S.L.	R2-366			214										214	99,6%	21,6
ENELUZ 2005, S.L.	R2-523	85	124					15,00	37,00					208	99,6%	28,01
AMPO IBERIA, S.L.	R2-235	177						29,00						177	99,6%	29,00
ALUMBRADO ELECTRICO DE CEUTA COM. REF. S.L.	R2-530				99	88						4,00	4,00	107	99,6%	4,07
ARACAN ENERGIA, S.L.	R2-413	9	1	130	14			3,00	8,00	3,00	8,00			158	99,6%	1,60
MJA I ENERGA VERDE, S.L.	R2-529	107	49					18,00	30,00					156	99,7%	21,77
ENERGIA COLECTIVA, S.L.	R2-542				156							5,54		156	99,7%	5,56
ZELTBIA ENERGIA, S.L.	R2-426	95	37					15,36	67,89					132	99,7%	30,88
ELECTRICA SIERRAENS, S.L.	R2-014	78	52					14,00	39,00					130	99,7%	24,00
LABOL ENERGIA, S.L.	R2-448			191										191	99,7%	17,00
ADURIR ENERGIA, S.L.U.	R2-053			64	56							2,00	3,00	120	99,8%	2,47
SUNAIR ONE ENERGY, S.L.	R2-441	15	92					4,00	46,00					107	99,8%	40,11
WATTO INDUSTRIAL, S.L.	R2-477	41	54					9,00	47,00					97	99,8%	39,15
NINBOE SERVICIOS ENERGETICOS, S.L.	R2-474	13	81					6,00	38,00					96	99,8%	33,67
EVERGREEN ELECTRICA S.L.	R2-382	61		11				20,00		20,00				72	99,8%	20,00
PONER S.COOP. AND.	R2-455	31	41					9,00	43,00					72	99,8%	29,36
SYNER COMERCIALIZADORA VERDE, S.L.	R2-388	59	9					7,00	15,00					68	99,8%	8,06
AGS ENERGY S.L.	R2-505	28	37					8,00	37,00					65	99,8%	24,51
VERTES ENERGIA, S.L.U.	R2-468	60	24					4,50	14,00					60	99,8%	6,0
ENERGIA NARANJA, S.L.	R2-522			39	21							4,00	42,00	60	99,8%	17,30
ASERVAL ENERGIA, S.L.	R2-549	58						3,67						58	99,8%	3,67
ELECTROBURBANO, S.L.	R2-437	21	11	11	5			19,00	23,00			11,00	16,00	56	99,8%	17,95
ATLAS ENERGIA COMERCIAL, S.L.	R2-457	4	9	2	14	27		23,20	29,70	12,10	23,40	23,50		56	99,8%	23,54
INDOGA ENERGIA, S.L.	R2-495		56						47,00					56	99,8%	47,00
INDIGO ENERGIA, S.L.	R2-470		56						38,00					56	99,8%	38,00
ELVIGAS POWER, S.L.	R2-561		54						45,00					54	99,8%	45,00
ERESA ENERGIA, S.A.U.	R2-155		53						13,83	11,66	22,84	12,00		53	99,8%	12,00
CYE ENERGIA, S.L.	R2-475	31	9	9	57	1			20,22			15,00	16,00	49	99,8%	15,00
ADIFLAS ENERGIA, S.L.	R2-466								15,00	16,00				48	99,8%	15,02
CONSORCIO ALIMENTARIA GUSOSONA, S.A.	R2-496	47						20,22						47	99,8%	20,22
BASOULI ENERGIA COMERCIAL, S.L.	R2-005				20	24						15,00	15,00	44	99,8%	15,00
GOF SUEZ ENERGIA ESPAÑA, S.A.U.	R2-117			33	13							14,51	10,53	44	99,8%	13,33
LIGHT UP, S.L.	R2-558				21	21			2,75			3,74	41	99,8%	3,74	
COMPANIA LUMINA ENERGIAS, S.L.	R2-442	38												38	99,8%	2,25
ESTABANELL Y PARRISA MERCATOR S.A.	R2-013				35									35	99,8%	11,00
AGRA ENERGIA, S.A.	R2-174			34								2,00		34	99,8%	2,00
PARRA GESTION Y MEDIACION, S.L.	R2-404			34								0,00		34	99,8%	0,00
ELECTRICA DE GUIMER, SL	R2-431			61	31									34	100,0%	61,00
ELECTRICA INTA. SPA. DE GRACIA, S.C.V.	R2-493				32							13,00		32	100,0%	13,00
AGUA SERVICIOS ENERGETICOS DE CATALUNYA S.L.	R2-526		29											29	100,0%	29,00
MY ENERGIA ONIR, S.L.	R2-509			23								15,00		23	100,0%	15,00
GANLEC DIVERSIFICACION, S.L.	R2-060			21								2,58		21	100,0%	2,58
SAN FRANCISCO DE ASIS, S.C.V.B.C.F.	R2-419				20							5,00		20	100,0%	5,00
ELECHOVA SIGLO XXI, S.L.	R2-527				19							52,00		19	100,0%	52,00

## 10.2.2 TIEMPO MEDIO DEL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR DESGLOSADO POR COMERCIALIZADOR GASISTA

CUARTO TRIMESTRE 2015

GAS		Activaciones de cambio de comercializador						Tiempo medio activaciones desde consentimiento (días naturales)						Total activaciones		Tiempo Medio de Cambio Total (días) (desde el consentimiento hasta la activación)
Comercializador	Código	Canal de contratación por venta domiciliaria			Otros canales de contratación (Tlf., web, tienda, etc.)			Canal de contratación por venta domiciliaria			Otros canales de contratación (Tlf., web, tienda, etc.)			Total activadas	% Activ. acumulado	
		A fecha fija	A ciclo de lectura	Otros plazos	A fecha fija	A ciclo de lectura	Otros plazos	A fecha fija	A ciclo de lectura	Otros plazos	A fecha fija	A ciclo de lectura	Otros plazos			
ENDESA ENERGÍA, S.A.	0007	4	317	51.848		25	18.023	22,50	34,32	21,24		23,96	10,80	70.217	31,4%	18,62
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	0529	46.496	307		16.286	78		7,33	15,80		7,33	15,78		63.167	59,6%	7,38
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	0033			19.555			35.326			20,00			9,00	54.881	84,1%	12,92
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	0002	1	78	13.704		6	10.579	6,00	18,00	30,00		39,00	15,00	24.368	95,0%	23,45
VIESGO ENERGÍA, S.L.	0044			2.763			2.781			30,87			26,38	5.544	97,5%	28,62
AUDAX ENERGÍA, S.A.	0503	2.518			7			7,00			5,00			2.525	98,6%	6,99
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	0059						585						6,46	585	98,9%	6,46
ORUS ENERGÍA, S.L.	0075	457	55		6	2		7,00	20,00		6,00	15,00		520	99,1%	8,39
GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	0052			7			498			9,00			14,00	505	99,4%	13,93
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	0054	11			397			2,27			6,31			408	99,5%	6,20
UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A.	0010	13	392					51,62	55,45					405	99,7%	55,33
EDP C.U.R., S.A.	0060		2	48			189		6,00	7,00			9,00	239	99,8%	8,57
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	0001	5	127					31,20	26,50					132	99,9%	26,68
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	0088					62						8,00		62	99,9%	8,00
PETRONAVARRA, S.L.	0077		42						30,00					42	99,9%	30,00
MULTIENERGÍA VERDE, S.L.	0531	28	14					7,00	16,00					42	100,0%	10,00
CATGAS ENERGÍA, S.A.	0518				21		13				19,80		3,30	34	100,0%	13,49
ON DEMAND FACILITIES, S.L.	0076		32						18,00					32	100,0%	18,00
FACTOR ENERGÍA, S.A.	0082		4	15		2	2		8,00	8,00		22,00	5,00	23	100,0%	8,96
SONATRACH GAS COMERCIALIZADORA, S.A.U.	0045	5	13					2,00	2,00					18	100,0%	2,00
CEPSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A.	0009	2						18,00						2	100,0%	18,00

Nota: Estos datos han sido facilitados exclusivamente por los comercializadores, no se incluyen las altas, sólo los cambios de comercializador.

Nota: Sólo se muestran los datos para los que se tiene la información de los desgloses presentados, que representa el 98%-99% del total de activaciones reales del periodo.

A fecha fija: Switchings cuyo comercializador solicita al distribuidor que sean activados en una fecha en concreto.

Ciclo de lectura: Switchings cuyo comercializador solicita al distribuidor que sean activados en el momento de hacerse el ciclo de lectura, que puede ser mensual o bimestral.

Otros plazos: Switchings cuyo comercializador no solicita fecha fija ni ciclo de lectura (por ejemplo: "antes de 21 días", "lo antes posible" o "sin especificar plazo").

Tiempo Medio de Cambio Total: se calcula desde que el cliente otorga su consentimiento a la comercializadora hasta que la distribuidora activa el cambio de comercializador, incluyendo los posibles rechazos intermedios de las solicitudes.

% activaciones incremental: Porcentaje de activaciones acumuladas respecto al total de activaciones, la tabla ha sido ordenada por volumen de activaciones para facilitar su análisis.

Nota: Hay casos en los que el propio cliente pide que se active el contrato en una fecha determinada que puede ser meses después del propio consentimiento, esto no significa que la solicitud esté fuera de plazo.

**11.1 Variaciones relevantes:  
Nº clientes de comercializadores**

**CUARTO TRIMESTRE 2015**

<b>ELECTRICIDAD</b>					
<b>Comercializador</b>	<b>Mes con variación relevante</b>	<b>Nº clientes a principio de mes</b>	<b>Nº clientes a fin de mes</b>	<b>Variación (neto)</b>	<b>Variación (%)</b>
ACCIONA GREEN ENERGY DEVELOPMENTS, S.L.	2015.11	1.241	1.786	545	44%
A-DOS ENERGÍA, S.L.	2015.10	997	1.376	379	38%
A-DOS ENERGÍA, S.L.	2015.11	1.376	1.987	611	44%
A-DOS ENERGÍA, S.L.	2015.12	1.987	2.852	865	44%
ADURIZ ENERGÍA, S.L.U.	2015.12	4.677	7.436	2.759	59%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	2015.10	4.313	5.132	819	19%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	2015.11	5.132	6.351	1.219	24%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	2015.12	6.351	7.600	1.249	20%
ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA COM. REF., S.A.U.	2015.12	813	974	161	20%
CEPSA GAS Y ELECTRICIDAD, S.A.	2015.12	396	666	270	68%
CHC COM. REF., S.L.U.	2015.11	933	1.090	157	17%
CHC COM. REF., S.L.U.	2015.12	1.090	1.350	260	24%
DAIMUZ ENERGÍA, S.L.	2015.11	378	610	232	61%
DAIMUZ ENERGÍA, S.L.	2015.12	610	767	157	26%
ELECTRA ADURIZ, S.A.	2015.12	7.287	4.567	-2.720	-37%
ELÉCTRICA DE GUIXES, S.L.	2015.12	1.740	103	-1.637	-94%
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	2015.10	6.250.910	6.200.397	-50.513	-1%
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	2015.11	6.200.397	6.146.683	-53.714	-1%
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	2015.12	6.146.683	6.103.870	-42.813	-1%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	2015.10	4.677.973	4.719.190	41.217	1%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	2015.11	4.719.190	4.781.246	62.056	1%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	2015.12	4.781.246	4.817.946	36.700	1%
ENELUZ 2025, S.L.	2015.12	582	687	105	18%
ENERXIA GALEGA MAIS, S.L.	2015.10	490	599	109	22%
ENERXIA GALEGA MAIS, S.L.	2015.11	599	806	207	35%
ENERXIA GALEGA MAIS, S.L.	2015.12	806	957	151	19%
EUROENERGÍA DE LEVANTE, S.L.	2015.10	461	348	-113	-25%
FOX ENERGÍA, S.A.	2015.11	63	276	213	338%
FOX ENERGÍA, S.A.	2015.12	276	545	269	97%
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	2015.11	11.312	563	-10.749	-95%
GLOBAL BIOSFERA PROTEC, S.L.	2015.11	613	761	148	24%
GLOBAL BIOSFERA PROTEC, S.L.	2015.12	761	1.048	287	38%
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	2015.10	4.050.617	4.020.543	-30.074	-1%
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	2015.11	4.020.543	3.993.279	-27.264	-1%
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	2015.12	3.993.279	3.969.060	-24.219	-1%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	2015.10	6.208.494	6.248.363	39.869	1%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	2015.11	6.248.363	6.281.805	33.442	1%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	2015.12	6.281.805	6.303.947	22.142	0%
INER ENERGÍA CASTILLA LA MANCHA, S.L.	2015.10	987	1.150	163	17%
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	2015.11	633	742	109	17%
MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS, S.L.	2015.11	6.758	10	-6.748	-100%
OLTEN-LLUM, S.L.	2015.11	701	581	-120	-17%
OLTEN-LLUM, S.L.	2015.12	581	437	-144	-25%
PEPEENERGY, S.L.	2015.10	2	1.200	1.198	59900%
PEPEENERGY, S.L.	2015.11	1.200	2.284	1.084	90%
PEPEENERGY, S.L.	2015.12	2.284	2.921	637	28%

<b>GAS</b>					
<b>Comercializador</b>	<b>Mes con variación relevante</b>	<b>Nº clientes a principio de mes</b>	<b>Nº clientes a fin de mes</b>	<b>Variación (neto)</b>	<b>Variación (%)</b>
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	2015.10	34.116	10.348	-23.768	-70%
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	2015.11	10.348	1.855	-8.493	-82%
MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS, S.L.	2015.10	83.053	161	-82.892	-100%
MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	2015.10	112.995	4	-112.991	-100%
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	2015.10	182.909	292.836	109.927	60%
AUDAX ENERGÍA, S.A.	2015.11	115	1.618	1.503	1307%
AUDAX ENERGÍA, S.A.	2015.12	1.618	2.186	568	35%
FENIE ENERGÍA, S.A.	2015.10	347	591	244	70%
FENIE ENERGÍA, S.A.	2015.11	591	752	161	27%
FENIE ENERGÍA, S.A.	2015.12	752	1.173	421	56%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	2015.10	879	1.113	234	27%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	2015.11	1.113	1.326	213	19%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	2015.12	1.326	1.545	219	17%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	2015.10	1.045.687	1.162.592	116.905	11%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	2015.11	1.162.592	1.183.250	20.658	2%

Nota: Se consideran variaciones relevantes los siguientes casos:  
 1) Variación del 15% y que esto suponga al menos 100 clientes respecto al mes anterior.  
 2) Variación de 20.000 CUPS netos respecto al mes anterior.

**99.1 COMPOSICIÓN PRINCIPALES  
GRUPOS EMPRESARIALES**

**CUARTO TRIMESTRE  
2015**

Código	Nombre	Grupo Empresarial	Extinto	Unifica	Com/Dis	Eleg/Gas	COR/C.U.R.
R2-004	EDP ENERGÍA, S.A.U.	EDP (HC/NG)			Com	Electricidad	No
R2-156	HIDROELÉCTRICA DEL CANTÁBRICO, S.A.	EDP (HC/NG)			Com	Electricidad	No
R2-182	EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	EDP (HC/NG)			Com	Electricidad	No
R2-284	EDP C.U.R., S.A.	EDP (HC/NG)			Com	Electricidad	Sí
R2-291	CIDE HC ENERGÍA, S.A.	EDP (HC/NG)			Com	Electricidad	No
R2-300	EDP-ENERGÍAS DE PORTUGAL, S.A.	EDP (HC/NG)	201506		Com	Electricidad	No
R2-433	EDP EMPRESA DE SERVICIOS ENERGÉTICOS, S.L.	EDP (HC/NG)			Com	Electricidad	No
R1-008	HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	EDP (HC/NG)			Dis	Electricidad	No
R1-363	ELECTRA DEL LLOBREGAT ENERGÍA, S.L.	EDP (HC/NG)			Dis	Electricidad	No
0002	EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	EDP (HC/NG)			Com	Gas	No
0004	EDP ENERGÍA, S.A.U.	EDP (HC/NG)			Com	Gas	No
0060	EDP C.U.R., S.A.	EDP (HC/NG)			Com	Gas	Sí
0069	EDP ENERGÍA GAS, S.L.	EDP (HC/NG)			Com	Gas	No
0524	EDP GAS.COM-COMERCIO DE GAS NATURAL, S.A.	EDP (HC/NG)			Com	Gas	No
0216	TOLOSA GASA, S.A.	EDP (HC/NG)			Dis	Gas	No
0229	NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	EDP (HC/NG)			Dis	Gas	No
R2-001	ENDESA ENERGÍA, S.A.	ENDESA			Com	Electricidad	No
R2-250	ENEL GREEN POWER ESPAÑA, S.L.	ENDESA			Com	Electricidad	No
R2-292	ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	ENDESA			Com	Electricidad	Sí
R1-026	ENERGÍAS DE ARAGÓN I, S.L.U. (EASA)	ENDESA		R1-299	Dis	Electricidad	No
R1-062	SUMINISTRO DE LUZ Y FUERZA, S.L.	ENDESA			Dis	Electricidad	No
R1-107	DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL BAGES, S.A.	ENDESA			Dis	Electricidad	No
R1-176	ELÉCTRICA DE JAFRE, S.A.	ENDESA			Dis	Electricidad	No
R1-179	ARAGONESA DE ACTIVIDADES ENERGÉTICAS, S.A. (AAESA)	ENDESA		R1-299	Dis	Electricidad	No
R1-218	HIDROELÉCTRICA DE CATALUNYA, S.L.	ENDESA			Dis	Electricidad	No
R1-294	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA DEL PUERTO DE LA CRUZ, S.A.	ENDESA		R1-299	Dis	Electricidad	No
R1-299	ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	ENDESA			Dis	Electricidad	No
R1-304	HIDROFLAMICELL, S.L.	ENDESA			Dis	Electricidad	No
0007	ENDESA ENERGÍA, S.A.	ENDESA			Com	Gas	No
0016	CARBOEX S.A.U.	ENDESA			Com	Gas	No
0059	ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	ENDESA			Com	Gas	Sí
0232	GASIFICADORA REGIONAL CANARIA, S.A.	ENDESA			Dis	Gas	No
R2-360	MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS, S.L.	GALP			Com	Electricidad	No
R2-417	GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	GALP			Com	Electricidad	No
0048	GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	GALP			Com	Gas	No
0057	MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS, S.L.	GALP			Com	Gas	No
0058	MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	GALP			Com	Gas	Sí
0516	GALP GAS NATURAL, S.A.	GALP			Com	Gas	No
R2-140	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	GAS NATURAL FENOSA			Com	Electricidad	No
R2-142	GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	GAS NATURAL FENOSA			Com	Electricidad	No
R2-356	GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	GAS NATURAL FENOSA			Com	Electricidad	Sí
R2-363	GAS NATURAL SDG, S.A.	GAS NATURAL FENOSA			Com	Electricidad	No
R1-002	UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	GAS NATURAL FENOSA			Dis	Electricidad	No
0001	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	GAS NATURAL FENOSA			Com	Gas	No
0033	GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	GAS NATURAL FENOSA			Com	Gas	No
0052	GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	GAS NATURAL FENOSA			Com	Gas	Sí
0203	GAS DIRECTO, S.A.	GAS NATURAL FENOSA			Dis	Gas	No
0218	GAS ANDALUCÍA, S.A.	GAS NATURAL FENOSA			Dis	Gas	No
0220	GAS CASTILLA LA MANCHA, S.A.	GAS NATURAL FENOSA			Dis	Gas	No
0221	GAS CASTILLA Y LEÓN, S.A.	GAS NATURAL FENOSA			Dis	Gas	No
0222	GAS NATURAL CEGAS, S.A.	GAS NATURAL FENOSA			Dis	Gas	No
0224	GAS GALICIA, S.A.	GAS NATURAL FENOSA			Dis	Gas	No
0226	GAS NAVARRA, S.A.	GAS NATURAL FENOSA			Dis	Gas	No
0227	GAS RIOJA, S.A.	GAS NATURAL FENOSA			Dis	Gas	No
0230	GAS NATURAL DISTRIBUCIÓN SDG, S.A.	GAS NATURAL FENOSA			Dis	Gas	No
0237	GAS NATURAL MADRID SDG, S.A.	GAS NATURAL FENOSA			Dis	Gas	No
R2-329	IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	IBERDROLA			Com	Electricidad	Sí
R2-515	IBERDROLA CUENTES, S.A.U.	IBERDROLA			Com	Electricidad	No
R2-516	IBERDROLA GENERACIÓN ESPAÑA, S.A.U.	IBERDROLA		R2-515	Com	Electricidad	No
R1-001	IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	IBERDROLA			Dis	Electricidad	No
R1-009	ELÉCTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	IBERDROLA			Dis	Electricidad	No
R1-031	DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA ENRIQUE GARCIA SERRANO, S.L.	IBERDROLA			Dis	Electricidad	No
R1-043	ANSELMO LEÓN DISTRIBUCIÓN, S.L.	IBERDROLA			Dis	Electricidad	No
R1-103	HIDROELÉCTRICA SAN CIPRIANO DE RUEDA, S.L.	IBERDROLA			Dis	Electricidad	No
R1-120	SOCIEDAD DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA DE ELOBRIO, S.A.	IBERDROLA			Dis	Electricidad	No
R1-192	ELECTRO DISTRIBUIDORA CASTELLANO LEONESA, S.A.	IBERDROLA			Dis	Electricidad	No
R1-216	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA NAVASERIAS, S.L.	IBERDROLA			Dis	Electricidad	No
R1-265	HEREDEROS DE MARÍA ALONSO CALZADA-VENTA DE BAÑOS, S.L.	IBERDROLA			Dis	Electricidad	No
R1-330	EMPRESA ELÉCTRICA DEL CABRIEL, S.L.	IBERDROLA			Dis	Electricidad	No
0054	IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	IBERDROLA			Com	Gas	Sí
0529	IBERDROLA CUENTES, S.A.U.	IBERDROLA			Com	Gas	No
0530	IBERDROLA GENERACIÓN ESPAÑA, S.A.U.	IBERDROLA		0529	Com	Gas	No
0204	DISTRIBUIDORA REGIONAL DEL GAS, S.A.	REDEXIS GAS	201502	0238	Dis	Gas	No
0205	REDEXIS GAS DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	REDEXIS GAS	201502	0238	Dis	Gas	No
0208	REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	REDEXIS GAS	201502	0238	Dis	Gas	No
0209	REDEXIS GAS BALEARES, S.A.	REDEXIS GAS	201502	0238	Dis	Gas	No
0225	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	REDEXIS GAS			Dis	Gas	No
0238	REDEXIS GAS, S.A.	REDEXIS GAS			Dis	Gas	No
R2-243	VIESGO ENERGÍA, S.L.	VIESGO			Com	Electricidad	No
R2-290	VIESGO C.O.R., S.L.	VIESGO			Com	Electricidad	Sí
R1-003	BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	VIESGO			Dis	Electricidad	No
R1-005	VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	VIESGO			Dis	Electricidad	No
0044	VIESGO ENERGÍA, S.L.	VIESGO			Com	Gas	No

Nota: Cuando se mencionan grupos empresariales en el presente informe se tiene en cuenta este listado de agentes (por ejemplo las pestañas 5.4, 5.5, 8.2 y 9.1)  
Nota: El listado completo con los más de 900 agentes comercializadores y distribuidores está disponible en la web <http://cambiodecomercializador.cnmec.es>

