



# INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR – TERCER TRIMESTRE 2016

**2 de febrero de 2017**

Expte. IS/DE/014/16

## Índice

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 1.  | INTRODUCCIÓN .....   | 3  |
| 1.1 | REFERENCIAS EUROPEAS.....  | 3  |
| 1.2 | FUNDAMENTOS DE DERECHO .....   | 4  |
| 1.3 | PROCEDIMIENTO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR.<br>DIFERENCIAS ENTRE LOS SECTORES DE ELECTRICIDAD Y GAS<br>NATURAL ..... | 6  |
| 2.  | ESTRUCTURA DEL MERCADO MINORISTA .....   | 7  |
| 2.1 | SECTOR ELÉCTRICO .....   | 8  |
| 2.2 | SECTOR GASISTA .....   | 10 |
| 3.  | TIEMPO MEDIO DEL PROCESO DE CAMBIO.....  | 12 |
| 4.  | EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR<br>(SWITCHING).....   | 18 |
| 5.  | SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR<br>EN EL TERCER TRIMESTRE DE 2016 .....                         | 22 |
| 5.1 | ANÁLISIS GENERAL DEL PROCESO.....  | 22 |
| 5.2 | ANÁLISIS DE LOS MOTIVOS DE RECHAZO.....  | 24 |
| 5.3 | ANÁLISIS DE LAS TASAS DE RECHAZO POR DISTRIBUIDOR.....   | 27 |
| 5.4 | ANÁLISIS DE LOS PLAZOS DE ACTIVACIÓN.....  | 29 |
| 6.  | ANÁLISIS DE LA MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES .....   | 32 |
| 6.1 | MOVILIDAD POR TIPO DE MERCADO.....   | 32 |
| 6.2 | MOVILIDAD POR INTEGRACIÓN VERTICAL .....   | 34 |
| 6.3 | MOVILIDAD RESPECTO A LOS DISTINTOS COMERCIALIZADORES<br>DE REFERENCIA/ÚLTIMO RECURSO .....                           | 37 |
| 6.4 | MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES.....  | 38 |
| 6.5 | BALANCE DE LOS PRINCIPALES COMERCIALIZADORES .....   | 39 |
| 7.  | PROCESO DE ALTAS.....  | 43 |
| 7.1 | ANÁLISIS DE MOVILIDAD DE LAS ALTAS ACTIVADAS.....  | 45 |
| 8.  | COMERCIALIZADORES CON VARIACIONES RELEVANTES EN EL<br>NÚMERO DE CONSUMIDORES. ....                                   | 47 |
| 9.  | HECHOS RELEVANTES .....  | 48 |
| 10. | CONCLUSIONES .....   | 49 |
|     | ANEXO. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR 3T<br>2016.....  | 53 |

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1 REFERENCIAS EUROPEAS

Antes de entrar en el análisis del contenido de este Informe, se deben tener presentes las principales recomendaciones de la Comisión Europea (CE) respecto a los procesos de cambio de comercializador, por las repercusiones que las mismas puedan tener tanto en el desarrollo de las próximas actuaciones de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) en este campo<sup>1</sup>, como en la propia gestión de la supervisión de dichos procesos.

En concreto, en los documentos *“Nuevos Mercados Minoristas de Energía - Entrega de un Nuevo Acuerdo para los Consumidores de Energía en Europa 2015”*<sup>2</sup> y *“Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad”*<sup>3</sup>, se hace referencia a las actuaciones que deben realizar los países de la Unión para poner al consumidor en el centro del mercado minorista de energía, y se señala la necesidad de facilitar que el cambio de suministrador sea técnicamente fácil, rápido y fiable, para lo que se debe implicar a las autoridades reguladoras nacionales (ARN)<sup>4</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>5</sup>, en el que señala que un proceso de gestión de datos transparente y eficiente es fundamental para garantizar el desarrollo de otros procesos (como el cambio de comercializador, la facturación, etc.).

Se debe tomar en consideración igualmente la visión de CEER sobre los consumidores, que considera deben ser conscientes de las características clave de los mercados energéticos, y deben tener el poder y estar facultados para

---

<sup>1</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.

La Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC en su sesión del 20 de diciembre de 2016 ha aprobado la Resolución por la que se aprueban los formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores eléctricos y de gas natural.

<sup>2</sup> *EC Summer Package 2015*, Documento *Draft\_ EC Retail: «New Retail Energy Markets - Delivering a New Deal for Energy Consumers in Europe»*.

<sup>3</sup> *EC Winter Package 2016*, *«Proposal for a DIRECTIVE OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL on common rules for the internal market in electricity»*. En ella se incide en el objetivo del paquete de conseguir que el cambio de comercializador sea más fácil y la importancia de minimizar las barreras al cambio en la mayor medida posible.

<sup>4</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>5</sup> *CEER (Council of European Energy Regulators): «Position Paper on Well-Functioning Retail Energy Markets» Ref: C15-SC-36-03, 14 October 2015.*

participar en las actividades a través de las que pueden adquirir cada vez más confianza en el mercado y en sus actores. En este sentido, CEER señala:

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

*Métricas:*

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

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

## **1.2 FUNDAMENTOS DE DERECHO**

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

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

- La supervisión de los cambios de comercializador, conforme a los principios de transparencia, objetividad e independencia.
- Promover y en su caso supervisar el intercambio telemático y ágil de la información entre los distribuidores y comercializadores.
- Proponer a las autoridades competentes la mejora de los procedimientos relativos al cambio de comercializador.

- Comunicar todos los informes, memorias y propuestas que elabore a todos los agentes, al Ministerio de Industria, Energía y Turismo, y a las Comunidades Autónomas.

El detalle y la periodicidad de este Informe responden a los mandatos recogidos en los apartados e), f) y g) <sup>6</sup> de dicho artículo 3 del Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio.

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

Finalmente, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC, en su sesión del 20 de diciembre de 2016, ha aprobado la Resolución por la que se aprueban los formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores eléctricos y de gas natural y la publica en su página web<sup>7</sup>.

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

---

<sup>6</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.»

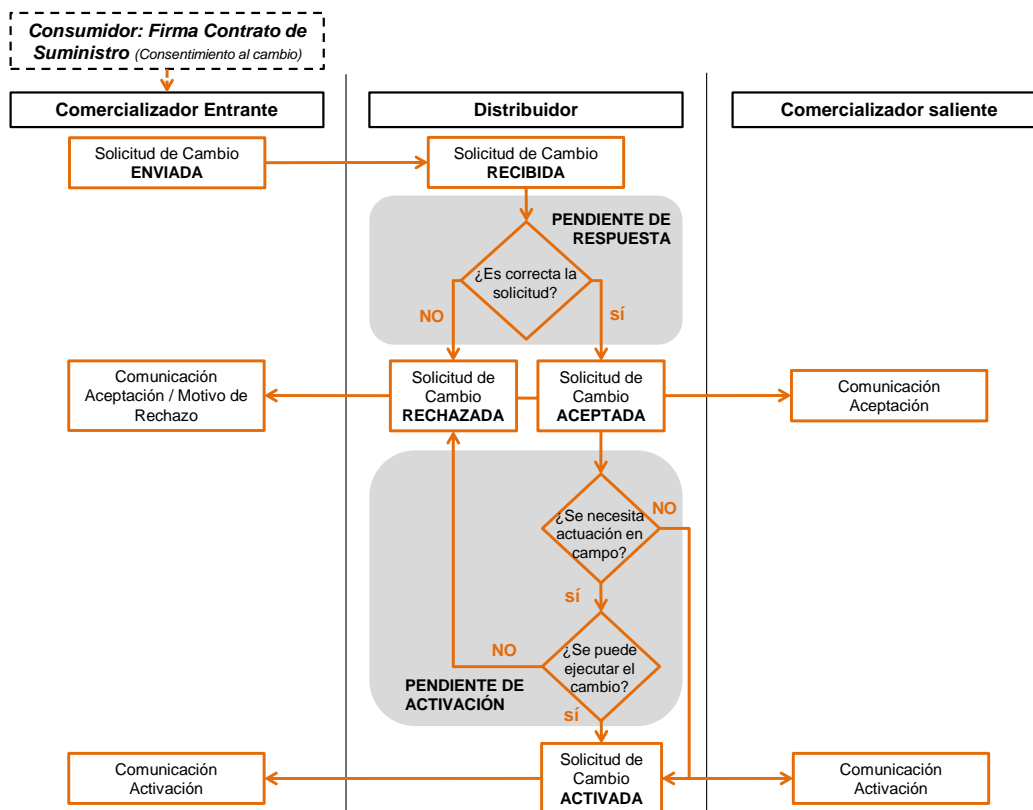
<sup>7</sup> <https://www.cnmc.es/node/353323>

### 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**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

No obstante, siendo el procedimiento común para ambos sectores, en la práctica existen diferencias en los mecanismos de intercambio de información utilizados: en el sector eléctrico, se emplean mensajes bilaterales entre los agentes implicados (comercializador entrante, distribuidor y comercializador saliente)

generados por sistemas independientes desarrollados por cada uno de los agentes sobre la base de los formatos pactados que se encuentran publicados en la web de la CNMC en el sitio “Cambio de Comercializador”<sup>8</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 por ejemplo, de plazos distintos en electricidad y gas, o en la información considerada como confidencial en las bases de datos de puntos de suministro (SIPS) de ambos sectores, todo lo cual constituye asimetrías que deberían ser revisadas en beneficio de los consumidores.

Por último, se ha de señalar que durante el periodo de análisis no ha existido una regulación concreta con respecto a los procesos de cambio de comercializador ni al intercambio de información entre los agentes, por lo que los distribuidores y comercializadores han actuado en el ámbito de la autorregulación. No obstante, como ya se ha señalado, de conformidad con lo dispuesto en la DA 3ª del Real Decreto 1074/2015, de 27 de noviembre, por el que se modifican distintas disposiciones en el sector eléctrico, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC en su sesión del 20 de diciembre de 2016, ha aprobado la Resolución por la que se aprueban los formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores eléctricos y de gas natural y la publica en su página web<sup>9</sup>. Cabe destacar que estos formatos serán de obligado cumplimiento a partir de la fecha de implantación de los mismos a los seis y nueve meses de su publicación en el BOE, para el sector eléctrico y gasista, respectivamente. Se espera que a través de las comunicaciones estandarizadas que facilitan estos formatos de ficheros de intercambio, se eliminen muchas de las actuales ineficiencias operativas, reduciendo el número de rechazos y los tiempos medios de activación de las solicitudes tanto de cambio de comercializador como del resto de procesos operativos.

## 2. ESTRUCTURA DEL MERCADO MINORISTA

Como paso previo a analizar los cambios de comercializador que han tenido lugar en el tercer trimestre de 2016, en esta sección se recogen los principales datos de estructura de mercado con respecto a los puntos de suministro tanto para el sector eléctrico como para el sector gasista.

---

<sup>8</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 los tipos de punto de medida 5 telegestionados a partir del 1 de enero de 2016.

<sup>9</sup> <https://www.cnmc.es/node/353323>



## 2.1 SECTOR ELÉCTRICO

A 30 de septiembre del 2016, el mercado eléctrico estaba compuesto por, aproximadamente, 29 millones de puntos de suministro, de los cuales 12,4 millones se suministraban a través de un Comercializador de Referencia o COR (43%), mientras que el resto, 16,7 millones se suministraban por comercializadores en el mercado libre (57%).

**Tabla 1. Puntos de suministro en COR y suministros en mercado libre**

|  | nº suministros    | %           |
|--|-------------------|-------------|
| Número de suministros en mercado libre | 16.685.548        | 57%         |
| Número de suministros en COR           | 12.359.975        | 43%         |
| <b>Total puntos de suministro</b>      | <b>29.045.523</b> | <b>100%</b> |

*Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes*

Dentro de los consumidores suministrados a través de un COR se observa que el 77,4% se suministraba a través de los comercializadores de referencia de Endesa e Iberdrola, seguidos por el COR del Grupo Gas Natural (18,9%).

**Tabla 2. Cuota de mercado (por número de suministros) por COR a 30/9/2016**

| Comercializador de referencia                        | nº suministros    | %           |
|--|-------------------|-------------|
| Endesa Energía XXI, S.L.U.                           | 5.755.628         | 46,6%       |
| Iberdrola Comercialización de Último Recurso, S.A.U. | 3.809.169         | 30,8%       |
| Gas Natural S.U.R. SDG, S.A.                         | 2.332.107         | 18,9%       |
| EDP Comercializadora de Último Recurso, S.A.         | 229.648           | 1,9%        |
| Viesgo Comercializadora de Referencia, S.L.          | 228.461           | 1,8%        |
| CHC Comercializador de Referencia S.L.U.             | 3.837             | 0,0%        |
| Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta, S.A.        | 1.117             | 0,0%        |
| Teramelcor, S.L.                                     | 8                 | 0,0%        |
| <b>Total puntos de suministro</b>                    | <b>12.359.975</b> | <b>100%</b> |

*Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes*

Por lo que se refiere al mercado libre, las comercializadoras de los cinco grandes grupos energéticos suministraban el 90% de los puntos de suministro de consumidores en dicho mercado a finales del tercer trimestre de 2016. Del resto de comercializadores destacan CHC Energía y FENIE Energía con una cuota del 2,6% y 1,4% respectivamente.



**Tabla 3. Cuota de mercado (por número de suministros) en el mercado libre a 30/9/2016**

| Comercializador                                | nº suministros    | %            |
|--|-------------------|--------------|
| Iberdrola Clientes, S.A.U.                     | 6.436.804         | 38,6%        |
| Endesa Energía S.A.                            | 5.114.947         | 30,7%        |
| Grupo GAS NATURAL FENOSA*                      | 2.238.665         | 13,4%        |
| Grupo EDP**                                    | 826.398           | 5,0%         |
| Viesgo Energía, S.L.                           | 394.190           | 2,4%         |
| <b>Subtotal principales grupos energéticos</b> | <b>15.011.004</b> | <b>90,0%</b> |
| CHC Energía, S.A.                              | 427.302           | 2,6%         |
| Fenie Energía, S.A.                            | 239.873           | 1,4%         |
| Clidom Energy, S.L.                            | 64.970            | 0,4%         |
| Comercializadora Eléctrica de Cádiz, S.A.      | 61.581            | 0,4%         |
| Audax Energía, S.A.                            | 61.195            | 0,4%         |
| Estabanell y Pahisa Mercator, S.A.             | 51.974            | 0,3%         |
| Resto  | 767.649           | 4,6%         |
| <b>Subtotal Otros</b>                          | <b>1.674.544</b>  | <b>10,0%</b> |
| <b>Total puntos de suministro</b>              | <b>16.685.548</b> | <b>100%</b>  |

Nota: \*El Grupo GAS NATURAL FENOSA incluye las comercializadoras Gas Natural Servicios SDG, S.A. (2.178.487 puntos de suministro); Gas Natural Comercializadora, S.A. (60.095) y Gas Natural SDG, S.A. (93); \*\*El Grupo EDP incluye las comercializadoras EDP Energía, S.A.U. (693.118 puntos), EDP Comercializadora, S.A.U. (133.279 puntos); e Hidroeléctrica del Cantábrico, S.A. (1). Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Si se analiza la evolución del mercado minorista en los últimos años, se observa que el número de puntos suministrados por un COR se ha reducido en casi 3 millones (-19%) desde el comienzo del segundo trimestre de 2014 hasta el final del tercer trimestre de 2016.

**Tabla 4. Cuota de mercado (número de suministros) por COR, 2014-2016**

| COR  | 31.03.2014        |             | 30.09.2014        |             | 31.03.2015        |             | 30.09.2015        |             | 31.03.2016        |             | 30.09.2016        |             | Incremento        |
|--|-------------------|-------------|-------------------|-------------|-------------------|-------------|-------------------|-------------|-------------------|-------------|-------------------|-------------|-------------------|
| Endesa Energía XXI, S.L.U.                           | 7.329.807         | 48%         | 6.938.895         | 48%         | 6.574.940         | 48%         | 6.251.075         | 47%         | 5.969.879         | 47%         | 5.755.628         | 47%         | -1.574.179        |
| Iberdrola Comercialización de Último Recurso, S.A.U. | 4.768.109         | 31%         | 4.407.502         | 31%         | 4.210.801         | 31%         | 4.050.631         | 31%         | 3.903.594         | 31%         | 3.809.169         | 31%         | -958.940          |
| Gas Natural S.U.R. SDG, S.A.                         | 2.636.132         | 17%         | 2.543.562         | 18%         | 2.476.636         | 18%         | 2.414.155         | 18%         | 2.367.257         | 19%         | 2.332.107         | 19%         | -304.025          |
| EDP Comercializadora de Último Recurso, S.A.         | 253.797           | 2%          | 245.298           | 2%          | 244.884           | 2%          | 240.721           | 2%          | 235.238           | 2%          | 229.648           | 2%          | -24.149           |
| Viesgo Comercializadora de Referencia, S.L.          | 304.051           | 2%          | 287.841           | 2%          | 278.788           | 2%          | 264.828           | 2%          | 234.139           | 2%          | 228.461           | 2%          | -75.590           |
| CHC Comercializador de Referencia S.L.U.             | 0                 | 0%          | 0                 | 0%          | 250               | 0%          | 901               | 0%          | 2.254             | 0%          | 3.837             | 0%          | 3.837             |
| Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta, S.A.        | 0                 | 0%          | 0                 | 0%          | 242               | 0%          | 697               | 0%          | 981               | 0%          | 1.117             | 0%          | 1.117             |
| Teramelcor, S.L.                                     | 0                 | 0%          | 0                 | 0%          | 0                 | 0%          | 0                 | 0%          | 5                 | 0%          | 8                 | 0%          | 8                 |
| <b>Total PS</b>                                      | <b>15.291.896</b> | <b>100%</b> | <b>14.423.098</b> | <b>100%</b> | <b>13.786.541</b> | <b>100%</b> | <b>13.223.008</b> | <b>100%</b> | <b>12.713.347</b> | <b>100%</b> | <b>12.359.975</b> | <b>100%</b> | <b>-2.931.921</b> |

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

En el mercado libre, el número de puntos de suministro se ha incrementado en 3,1 millones (+23%) desde el comienzo del segundo trimestre de 2014 hasta el final del tercer trimestre de 2016, de los cuales las comercializadoras de los cinco grandes grupos energéticos han aumentado en 2,7 millones (+22%) sus puntos de suministro (destacando Endesa con un incremento de +1,3 millones) mientras que el resto de comercializadoras lo ha incrementado en 413.408 (+33%),

destacando FENIE con un incremento de 136.270 puntos de suministro durante el periodo considerado.

**Tabla 5. Cuota de mercado (por número de suministros) en mercado libre, 2014-2016**

| Comercializador                    | 31.03.2014        |             | 30.09.2014        |             | 31.03.2015        |             | 30.09.2015        |             | 31.03.2016        |             | 30.09.2016        |             | Incremento       |
|------------------------------------|-------------------|-------------|-------------------|-------------|-------------------|-------------|-------------------|-------------|-------------------|-------------|-------------------|-------------|------------------|
| Iberdrola Clientes, S.A.U.         | 5.682.238         | 42%         | 5.981.544         | 41%         | 6.094.897         | 40%         | 6.208.932         | 40%         | 6.378.732         | 39%         | 6.436.804         | 39%         | 754.566          |
| Endesa Energía S.A.                | 3.844.894         | 28%         | 4.160.330         | 29%         | 4.428.025         | 29%         | 4.678.082         | 30%         | 4.917.484         | 30%         | 5.114.947         | 31%         | 1.270.053        |
| Grupo GAS NATURAL FENOSA*          | 1.770.526         | 13%         | 1.909.239         | 13%         | 2.067.336         | 14%         | 2.190.048         | 14%         | 2.208.540         | 14%         | 2.238.665         | 13%         | 468.139          |
| GRUPO EDP**                        | 660.761           | 5%          | 701.545           | 5%          | 725.218           | 5%          | 753.425           | 5%          | 792.215           | 5%          | 826.398           | 5%          | 165.637          |
| Viesgo Energía, S.L.               | 323.630           | 2%          | 344.863           | 2%          | 370.148           | 2%          | 389.380           | 2%          | 392.128           | 2%          | 394.190           | 2%          | 70.560           |
| <b>Subtotal principales grupos</b> | <b>12.282.049</b> | <b>91%</b>  | <b>13.097.521</b> | <b>91%</b>  | <b>13.685.624</b> | <b>91%</b>  | <b>14.219.867</b> | <b>91%</b>  | <b>14.689.099</b> | <b>90%</b>  | <b>15.011.004</b> | <b>90%</b>  | <b>2.728.955</b> |
| CHC Energía, S.A.                  | 431.685           | 3%          | 429.475           | 3%          | 428.698           | 3%          | 429.199           | 3%          | 428.008           | 3%          | 427.302           | 3%          | -4.383           |
| Fenie Energía, S.A.                | 103.603           | 1%          | 133.110           | 1%          | 163.130           | 1%          | 190.286           | 1%          | 218.187           | 1%          | 239.873           | 1%          | 136.270          |
| Clidom Energy, S.L.                | 30.711            | 0%          | 36.193            | 0%          | 41.096            | 0%          | 46.282            | 0%          | 56.834            | 0%          | 64.970            | 0%          | 34.259           |
| C. Eléctrica de Cádiz, S.A.        | 61.711            | 0%          | 61.736            | 0%          | 61.578            | 0%          | 61.904            | 0%          | 61.843            | 0%          | 61.581            | 0%          | -130             |
| Audax Energía, S.A.                | 26.715            | 0%          | 39.906            | 0%          | 50.666            | 0%          | 51.748            | 0%          | 59.258            | 0%          | 61.195            | 0%          | 34.480           |
| Estabanell y Pahisa M., S.A.       | 52.890            | 0%          | 52.949            | 0%          | 52.788            | 0%          | 52.628            | 0%          | 52.287            | 0%          | 51.974            | 0%          | -916             |
| Resto                              | 553.821           | 4%          | 584.301           | 4%          | 619.408           | 4%          | 655.309           | 4%          | 694.178           | 4%          | 767.649           | 5%          | 213.828          |
| <b>Subtotal otros</b>              | <b>1.261.136</b>  | <b>9%</b>   | <b>1.337.670</b>  | <b>9%</b>   | <b>1.417.364</b>  | <b>9%</b>   | <b>1.487.356</b>  | <b>9%</b>   | <b>1.570.595</b>  | <b>10%</b>  | <b>1.674.544</b>  | <b>10%</b>  | <b>413.408</b>   |
| <b>Total PS</b>                    | <b>13.543.185</b> | <b>100%</b> | <b>14.435.191</b> | <b>100%</b> | <b>15.102.988</b> | <b>100%</b> | <b>15.707.223</b> | <b>100%</b> | <b>16.259.694</b> | <b>100%</b> | <b>16.685.548</b> | <b>100%</b> | <b>3.142.363</b> |

*Nota: \*El Grupo GAS NATURAL FENOSA incluye las comercializadoras Gas Natural Servicios SDG, S.A.; Gas Natural Comercializadora, S.A. y Gas Natural SDG, S.A.; \*\*El Grupo EDP incluye las comercializadoras EDP Energía, S.A.U., EDP Comercializadora, S.A.U.; e Hidroeléctrica del Cantábrico, S.A. Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes*

## 2.2 SECTOR GASISTA

A 30 de septiembre del 2016, el mercado gasista estaba compuesto por 7,7 millones de puntos de suministro, de los cuales 6,0 millones se suministraban en el mercado libre (78%), mientras que el resto, 1,7 millones se suministraban por un Comercializador de Último Recurso o CUR (22%).

**Tabla 6. Suministros en CUR y suministros en mercado libre**

|  | nº suministros   | %           |
|--|------------------|-------------|
| Número de suministros en mercado libre | 6.006.925        | 78%         |
| Número de suministros en CUR           | 1.687.350        | 22%         |
| <b>Total puntos de suministro</b>      | <b>7.694.275</b> | <b>100%</b> |

*Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes*

Dentro de los consumidores suministrados a través de un CUR, se observa que el 80,4% se suministra a través del CUR del Grupo Gas Natural Fenosa, seguido por el CUR del Grupo Endesa con un 15,8%.

**Tabla 7. Cuota de mercado (por número de suministros) por CUR a 30/9/2016**

| Comercializador de último recurso                   | nº suministros   | %           |
|---|------------------|-------------|
| Gas Natural S.U.R., SDG S.A.                        | 1.356.141        | 80,4%       |
| Endesa Energía XXI, S.L.U.                          | 265.807          | 15,8%       |
| EDP Comercializadora de Último Recurso, S.A.U.      | 56.321           | 3,3%        |
| Iberdrola Comercialización de Último Recurso S.A.U. | 9.081            | 0,5%        |
| <b>Total puntos de suministro</b>                   | <b>1.687.350</b> | <b>100%</b> |

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

Por lo que se refiere al mercado libre, las comercializadoras de los cinco grandes grupos energéticos suministraban el 99,4% de los consumidores al final del tercer trimestre de 2016, destacando las comercializadoras del Grupo Gas Natural Fenosa con casi el 50% de los puntos de suministro en el mercado libre, seguidas por Endesa Energía con más del 20%.

**Tabla 8. Cuota de mercado (por número de suministros) en el mercado libre a 30/9/2016**

| Comercializador de último recurso              | nº suministros   | %            |
|--|------------------|--------------|
| Grupo GAS NATURAL FENOSA*                      | 2.945.791        | 49,0%        |
| Endesa Energía S.A.                            | 1.254.485        | 20,9%        |
| Iberdrola Clientes, S.A.U.                     | 929.343          | 15,5%        |
| EDP Comercializadora, S.A.U.                   | 791.419          | 13,2%        |
| Viesgo Energía, S.L.                           | 49.294           | 0,8%         |
| <b>Subtotal principales grupos energéticos</b> | <b>5.970.332</b> | <b>99,4%</b> |
| Audax Energía, S.A.                            | 9.480            | 0,2%         |
| Aldro Energía y Soluciones, S.L.U              | 6.349            | 0,1%         |
| Fenie Energía, S.A.                            | 5.061            | 0,1%         |
| Unión Fenosa Gas Comercializadora, S.A.        | 2.380            | 0,0%         |
| Galp Energía España, S.A.U.                    | 1.943            | 0,0%         |
| Resto  | 11.380           | 0,2%         |
| <b>Subtotal Otros</b>                          | <b>36.593</b>    | <b>0,6%</b>  |
| <b>Total puntos de suministro</b>              | <b>6.006.925</b> | <b>100%</b>  |

Nota: \*El Grupo GAS NATURAL FENOSA incluye las comercializadoras Gas Natural Servicios SDG, S.A. (2.932.009 puntos de suministro) y Gas Natural Comercializadora, S.A. (13.782 puntos de suministro). Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes. Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

Si se analiza la evolución del mercado minorista en los últimos años, se observa que el número de puntos suministrados por un CUR se ha reducido en un 11% (-205.881) desde el comienzo del segundo trimestre de 2014 hasta el final de tercer trimestre de 2016.

**Tabla 9. Cuota de mercado (número de suministros) por CUR, 2014-2016**

| CUR   | 31.03.2014       |             | 30.09.2014       |             | 31.03.2015       |             | 30.09.2015       |             | 31.03.2016       |             | 30.09.2016       |             | Incremento      |
|---|------------------|-------------|------------------|-------------|------------------|-------------|------------------|-------------|------------------|-------------|------------------|-------------|-----------------|
| Gas Natural S.U.R., SDG S.A.                        | 1.603.363        | 85%         | 1.544.521        | 85%         | 1.486.796        | 85%         | 1.414.746        | 85%         | 1.376.003        | 80%         | 1.356.141        | 80%         | -247.222        |
| Endesa Energía XXI, S.L.U.                          | 217.844          | 12%         | 207.075          | 11%         | 194.888          | 11%         | 182.909          | 11%         | 280.010          | 16%         | 265.807          | 16%         | 47.963          |
| EDP Comercializadora de Último Recurso, S.A.U.      | 66.417           | 4%          | 64.871           | 4%          | 63.035           | 4%          | 59.412           | 4%          | 58.016           | 3%          | 56.321           | 3%          | -10.096         |
| Iberdrola Comercialización de Último Recurso S.A.U. | 5.607            | 0%          | 6.226            | 0%          | 6.957            | 0%          | 7.625            | 0%          | 8.304            | 0%          | 9.081            | 1%          | 3.474           |
| <b>Total PS</b>                                     | <b>1.893.231</b> | <b>100%</b> | <b>1.822.693</b> | <b>100%</b> | <b>1.751.676</b> | <b>100%</b> | <b>1.664.692</b> | <b>100%</b> | <b>1.722.333</b> | <b>100%</b> | <b>1.687.350</b> | <b>100%</b> | <b>-205.881</b> |

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

En el mercado libre, el número de puntos de suministro se ha incrementado en 415.569 (7,4%) desde el comienzo del segundo trimestre de 2014 hasta el final del tercer trimestre de 2016, de los cuales las comercializadoras de los cinco grandes grupos energéticos han aumentado en 640.250 (+12%) sus puntos de suministro (destaca Endesa con +255.541). El resto de comercializadoras ha disminuido el número de puntos de suministro en 224.681 (-86%) debido, principalmente, a la venta de puntos de suministro por parte de las comercializadoras de GALP al Grupo Endesa a finales de 2015.

**Tabla 10. Cuota de mercado comercializadoras libres, 2014-2016**

| Comercializador                    | 31.03.2014       |             | 30.09.2014       |             | 31.03.2015       |             | 30.09.2015       |             | 31.03.2016       |             | 30.09.2016       |             | Incremento      |
|------------------------------------|------------------|-------------|------------------|-------------|------------------|-------------|------------------|-------------|------------------|-------------|------------------|-------------|-----------------|
| Grupo GAS NATURAL FENOSA*          | 2.774.510        | 50%         | 2.828.945        | 50%         | 2.910.385        | 50%         | 2.957.178        | 50%         | 2.944.015        | 50%         | 2.945.791        | 49%         | 171.281         |
| Endesa Energía S.A.                | 998.944          | 18%         | 1.009.295        | 18%         | 1.027.167        | 18%         | 1.045.687        | 18%         | 1.215.754        | 21%         | 1.254.485        | 21%         | 255.541         |
| Iberdrola Clientes, S.A.U.         | 795.112          | 14%         | 818.132          | 14%         | 835.428          | 14%         | 859.145          | 15%         | 907.455          | 15%         | 929.343          | 15%         | 134.231         |
| EDP Comercializadora, S.A.U.       | 733.716          | 13%         | 756.933          | 13%         | 767.616          | 13%         | 772.281          | 13%         | 782.801          | 13%         | 791.419          | 13%         | 57.703          |
| Viesgo Energía, S.L.               | 27.800           | 0%          | 30.986           | 1%          | 35.254           | 1%          | 41.619           | 1%          | 43.625           | 1%          | 49.294           | 1%          | 21.494          |
| <b>Subtotal principales grupos</b> | <b>5.330.082</b> | <b>95%</b>  | <b>5.444.291</b> | <b>96%</b>  | <b>5.575.850</b> | <b>96%</b>  | <b>5.675.910</b> | <b>96%</b>  | <b>5.893.650</b> | <b>100%</b> | <b>5.970.332</b> | <b>99%</b>  | <b>640.250</b>  |
| Audax Energía, S.A.                | 2.102            | 0%          | 3.241            | 0%          | 4.512            | 0%          | 5.052            | 0%          | 9.544            | 0%          | 9.480            | 0%          | 7.378           |
| Aldro Energía y Soluciones, S.L.U  | -                | 0%          | -                | 0%          | 103              | 0%          | 879              | 0%          | 2.846            | 0%          | 6.349            | 0%          | 6.349           |
| Fenie Energía, S.A.                | -                | 0%          | -                | 0%          | 42               | 0%          | 347              | 0%          | 2.476            | 0%          | 5.061            | 0%          | 5.061           |
| Unión Fenosa Gas Com., S.A.        | 342              | 0%          | 537              | 0%          | 928              | 0%          | 1.235            | 0%          | 2.168            | 0%          | 2.380            | 0%          | 2.038           |
| Galp Energía España, S.A.U.        | 257.081          | 5%          | 247.262          | 4%          | 237.322          | 4%          | 230.164          | 4%          | 1.963            | 0%          | 1.943            | 0%          | -255.138        |
| Resto                              | 1.749            | 0%          | 2.457            | 0%          | 3.455            | 0%          | 5.299            | 0%          | 7.256            | 0%          | 11.380           | 0%          | 9.631           |
| <b>Subtotal otros</b>              | <b>261.274</b>   | <b>5%</b>   | <b>253.497</b>   | <b>4%</b>   | <b>246.362</b>   | <b>4%</b>   | <b>242.976</b>   | <b>4%</b>   | <b>26.253</b>    | <b>0%</b>   | <b>36.593</b>    | <b>1%</b>   | <b>-224.681</b> |
| <b>Total PS</b>                    | <b>5.591.356</b> | <b>100%</b> | <b>5.697.788</b> | <b>100%</b> | <b>5.822.212</b> | <b>100%</b> | <b>5.918.886</b> | <b>100%</b> | <b>5.919.903</b> | <b>100%</b> | <b>6.006.925</b> | <b>100%</b> | <b>415.569</b>  |

Nota: \*El Grupo GAS NATURAL FENOSA incluye las comercializadoras Gas Natural Servicios SDG, S.A. y Gas Natural Comercializadora, S.A. Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

### 3. TIEMPO MEDIO DEL PROCESO DE CAMBIO

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

- Los tiempos medios de cambio de comercializador en electricidad y en gas natural durante el tercer trimestre de 2016 han sido de 12,0 y 14,2 días, respectivamente, incrementando ligeramente los tiempos medios del trimestre anterior, que fueron 11,9 y 13,9 días, respectivamente. No obstante, cabe destacar que los tiempos recogidos en el segundo trimestre del 2016 fueron a su vez, los tiempos medios más reducidos desde que se recogen en las

estadísticas 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.

Por canal de contratación se observa que la venta domiciliaria es aproximadamente 9 y 8 días más lenta que el resto de canales en electricidad y gas, respectivamente. Estos tiempos medios más largos para este tipo de venta domiciliaria podrían ser reflejo tanto de una operativa ineficiente por parte de las fuerzas de venta como de un reflejo de las auditorias de calidad que estas solicitudes deben pasar antes de la solicitud efectiva del cambio de comercializador al distribuidor.

**Tabla 11. Tiempo medio de activación cambios de comercializador. 3T 2016 - Sector Eléctrico**

| <b>MERCADO ELÉCTRICO</b>                   |   |  |                           |
|--|---|--|---------------------------|
|  | <b>Canal de contratación por venta domiciliaria</b> | <b>Otros canales de contratación (Tlf., web, tienda, etc.)</b> | <b>MEDIA TOTAL (días)</b> |
| <b>Tiempos medios 2016.T3 (subtotales)</b> | 16,8 días   | 8,1 días   | <b>12,0 días</b>          |

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

**Tabla 12. Tiempo medio de activación cambios de comercializador. 3T 2016 - Sector Gasista**

| <b>MERCADO GASISTA</b>                     |   |  |                           |
|--|---|--|---------------------------|
|  | <b>Canal de contratación por venta domiciliaria</b> | <b>Otros canales de contratación (Tlf., web, tienda, etc.)</b> | <b>MEDIA TOTAL (días)</b> |
| <b>Tiempos medios 2016.T3 (subtotales)</b> | 18,1 días   | 10,0 días  | <b>14,2 días</b>          |

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

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

**Tabla 13. Tiempos medios de cambio (desde el consentimiento) de los principales comercializadores. 3T 2016 -Sector Eléctrico**

| ELECTRICIDAD                                      |        | Total activaciones |                    | Tiempo Medio de Cambio Total (días) |
|---|--------|--------------------|--------------------|-------------------------------------|
| Comercializador                                   | Código | Total activadas    | % Activ. acumulado |                                     |
| ESCANDINAVA DE ELECTRICIDAD, S.L.U.               | R2-288 | 1.351              | 30,0%              | 0,24                                |
| IBERDROLA C.U.R., S.A.U.                          | R2-329 | 33.756             | 30,0%              | 0,92                                |
| PEPEENERGY, S.L.                                  | R2-565 | 1.169              | 30,0%              | 1,78                                |
| IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.                        | R2-515 | 171.359            | 30,0%              | 2,20                                |
| ENERGÍA COLECTIVA, S.L.                           | R2-542 | 1.339              | 30,2%              | 2,99                                |
| VIESGO C.O.R., S.L.                               | R2-290 | 707                | 30,3%              | 5,07                                |
| GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.                     | R2-356 | 3.992              | 30,9%              | 5,40                                |
| EDP C.U.R., S.A.                                  | R2-284 | 1.508              | 31,1%              | 5,92                                |
| ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.                        | R2-292 | 20.226             | 34,0%              | 6,65                                |
| IBEROELECTRA 3000, S.L.                           | R2-467 | 897                | 34,2%              | 6,66                                |
| COMERCIALIZADORA DE ENERGÍA BENUZA Y BAÑESA, S.L. | R2-606 | 732                | 34,3%              | 6,93                                |
| NOBE SOLUCIONES Y ENERGÍA, S.L.                   | R2-551 | 535                | 34,4%              | 8,14                                |
| RESPIRA ENERGÍA, S.A.                             | R2-397 | 533                | 34,4%              | 8,46                                |
| COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA TALAYUELAS, S.L.       | R2-619 | 879                | 34,6%              | 9,95                                |
| A-DOS ENERGÍA, S.L.                               | R2-557 | 569                | 34,6%              | 11,63                               |
| AGENTE DEL MERCADO ELÉCTRICO, S.A.                | R2-242 | 959                | 34,8%              | 11,65                               |
| AUDAX ENERGÍA, S.A.                               | R2-387 | 4.532              | 35,4%              | 12,52                               |
| ADS ENERGY 8.0, S.L.                              | R2-505 | 1.716              | 35,7%              | 13,59                               |
| GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.                   | R2-142 | 122.582            | 53,4%              | 13,86                               |
| GRUPO ENERGALICIA, S.A.                           | R2-456 | 1.627              | 53,6%              | 14,06                               |
| FACTOR ENERGÍA, S.A.                              | R2-109 | 4.407              | 54,3%              | 14,65                               |
| CIDE HC ENERGÍA, S.A.                             | R2-291 | 1.821              | 54,5%              | 14,71                               |
| FENIE ENERGÍA, S.A.                               | R2-403 | 9.288              | 55,9%              | 16,55                               |
| GESTERNOVA, S.A.                                  | R2-269 | 1.248              | 56,1%              | 17,18                               |
| ENDESA ENERGÍA, S.A.                              | R2-001 | 213.524            | 87,0%              | 17,72                               |
| EDP ENERGÍA, S.A.U.                               | R2-004 | 37.889             | 92,4%              | 17,82                               |
| INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.            | R2-469 | 654                | 92,5%              | 18,38                               |
| UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.                        | R2-443 | 3.267              | 93,0%              | 18,44                               |
| FOX ENERGÍA, S.A.                                 | R2-583 | 1.827              | 93,3%              | 18,55                               |
| NABALIA ENERGÍA 2000, S.A.                        | R2-608 | 3.446              | 93,8%              | 18,93                               |
| EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.                      | R2-182 | 5.867              | 94,6%              | 18,96                               |
| VIESGO ENERGÍA, S.L.                              | R2-243 | 33.568             | 99,5%              | 21,40                               |
| GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.                | R2-140 | 1.409              | 99,7%              | 21,85                               |
| AXPO IBERIA, S.L.                                 | R2-235 | 1.010              | 99,8%              | 24,00                               |
| MULTIENERGÍA VERDE, S.L.                          | R2-529 | 582                | 99,9%              | 26,36                               |
| CHC COM. REF., S.L.U.                             | R2-540 | 707                | 100,0%             | 49,23                               |

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

Nota: Dada la extensión de los datos en el sector eléctrico, en esta tabla se reflejan aquellos comercializadores que activaron más de 500<sup>10</sup> cambios en el trimestre objeto de estudio.

Por lo tanto, entre los principales comercializadores de electricidad con tiempos inferiores a 6 días se encuentran en este trimestre: Escandinava de Electricidad, las comercializadores de Grupo Iberdrola, Pepeenergy, Energía Colectiva, Viesgo COR, Gas Natural SUR y EDP CUR.

<sup>10</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.

Cabe destacar, que también influye en los tiempos medios de cambio el tipo de activación que, o bien solicita el consumidor o en su defecto, solicita el comercializador en la solicitud de cambio al distribuidor (así, los cambios a ciclo de lectura pueden tener una mayor duración).

**Tabla 14. Ranking de comercializadores por tiempos medios de cambio.  
3T 2016 - Sector Gasista**

| GAS                                     |        | Total activaciones |                    | Tiempo Medio de Cambio |
|---|--------|--------------------|--------------------|------------------------|
| Comercializador                         | Código | Total activadas    | % Activ. acumulado | Total (días)           |
| SONATRACH GAS COMERCIALIZADORA, S.A.U.  | 0045   | 12                 | 0,0%               | 2,00                   |
| IBERDROLA C.U.R., S.A.U.                | 0054   | 476                | 0,2%               | 5,18                   |
| FENIE ENERGÍA, S.A.                     | 0527   | 661                | 0,6%               | 5,31                   |
| IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.              | 0529   | 43.735             | 22,0%              | 5,74                   |
| ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.              | 0059   | 779                | 22,4%              | 6,75                   |
| EDP C.U.R., S.A.                        | 0060   | 192                | 22,4%              | 7,18                   |
| GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.         | 0033   | 57.530             | 50,6%              | 8,20                   |
| FACTOR ENERGÍA, S.A.                    | 0082   | 109                | 50,7%              | 8,80                   |
| ORUS ENERGÍA, S.L.                      | 0075   | 29                 | 50,7%              | 9,55                   |
| MULTIENERGÍA VERDE, S.L.                | 0531   | 45                 | 50,7%              | 10,40                  |
| AUDAX ENERGÍA, S.A.                     | 0503   | 1.372              | 51,4%              | 10,78                  |
| CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.        | 0088   | 594                | 51,7%              | 11,00                  |
| GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.           | 0052   | 913                | 52,1%              | 13,00                  |
| ENDESA ENERGÍA, S.A.                    | 0007   | 64.876             | 83,9%              | 18,49                  |
| EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.            | 0002   | 23.154             | 95,2%              | 25,26                  |
| MULTISERVICIOS TECNOLÓGICOS, S.A.       | 0039   | 21                 | 95,2%              | 25,91                  |
| PETRONAVARRA, S.L.                      | 0077   | 18                 | 95,2%              | 30,00                  |
| VIESGO ENERGÍA, S.L.                    | 0044   | 9.366              | 99,8%              | 34,35                  |
| ON DEMAND FACILITIES, S.L.              | 0076   | 63                 | 99,8%              | 45,00                  |
| GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.      | 0001   | 146                | 99,9%              | 49,48                  |
| UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A. | 0010   | 177                | 100,0%             | 73,34                  |

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

En el sector gasista figuran cuatro comercializadoras con tiempos medios inferiores a 6 días: Sonatrach Gas Comercializadora, Iberdrola CUR, Fenie Energía e Iberdrola Clientes.

A partir de la implantación en sistemas de los formatos de los ficheros de intercambio aprobados por Resolución de 20 de diciembre de 2016 de la CNMC, se podrá desglosar la anterior información de tiempos medios de cambio por comercializador según la fecha de cambio solicitada (cuanto antes, a fecha fija o ciclo de lectura) y se podrá realizar un seguimiento más exhaustivo de la eficiencia operativa de los agentes.



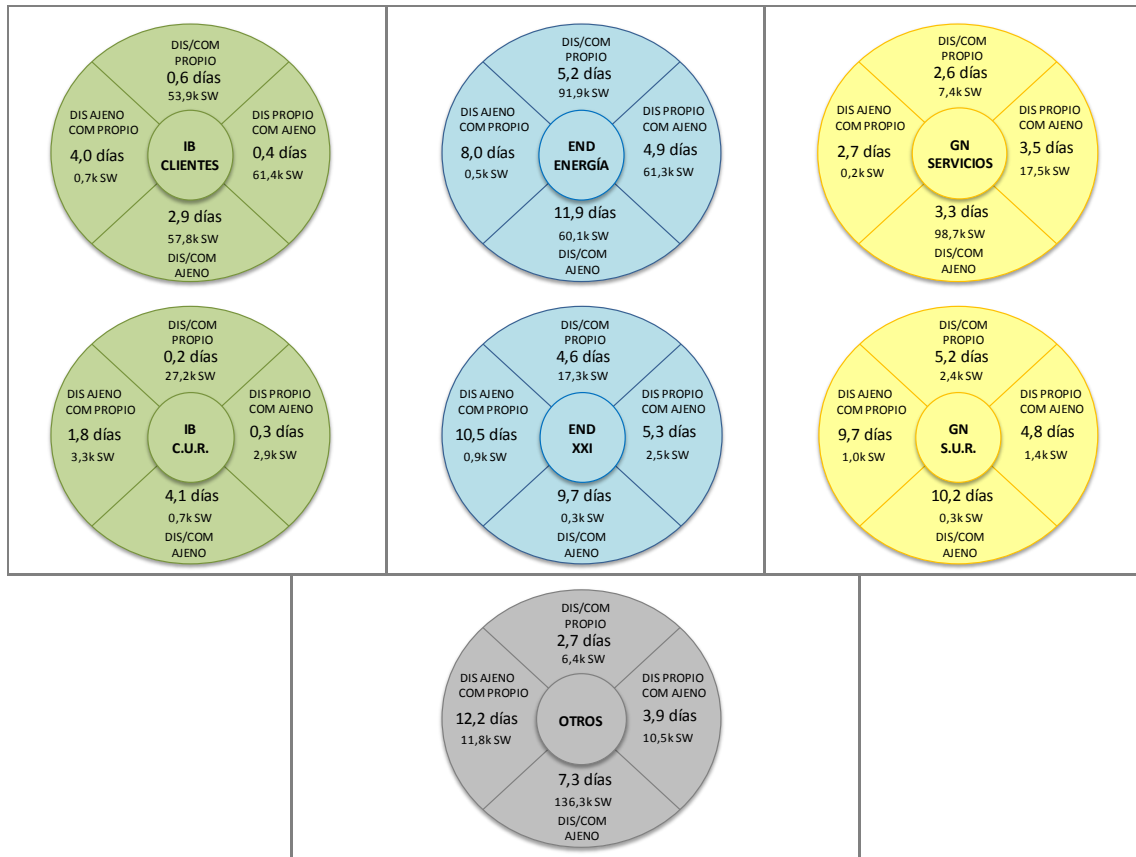
Cabe señalar que a partir de los datos de los distribuidores<sup>11</sup>, es posible observar unos tiempos medios de cambio inferiores cuándo estos se realizan en una zona de distribución del mismo grupo empresarial al que pertenece el comercializador entrante. En particular, en los dos siguientes gráficos se muestra para los comercializadores más representativos (en el centro de las esferas representadas), los tiempos medios de cambio. Se distinguen cuatro situaciones:

- Distribuidor y comercializador saliente del mismo grupo empresarial que el comercializador entrante.
- Distribuidor del mismo grupo empresarial que el comercializador entrante y comercializador saliente de distinto grupo empresarial que el comercializador entrante.
- Comercializador saliente del mismo grupo empresarial que el comercializado entrante y distribuidor de distinto grupo empresarial que el comercializador entrante.
- Distribuidor y comercializador saliente de distinto grupo empresarial que el comercializado entrante.

---

<sup>11</sup> Las Tablas 13 y 14 muestran el tiempo medio desde que el comercializador obtiene el consentimiento del consumidor hasta que se activa el cambio. Los datos de los distribuidores recogen el tiempo desde que el distribuidor recibe la comunicación con la solicitud de cambio del comercializador entrante hasta que se activa el cambio.

**Gráfico 2. Tiempos medios de cambio (desde la recepción de la solicitud de cambio) en función del comercializador saliente y área de distribución. 3T 2016 -Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los distribuidores  
 Nota: El comercializador entrante está representado en el centro de cada círculo.

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

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los distribuidores  
 Nota: El comercializador entrante está representado en el centro de cada círculo.

Como se observa en el gráfico 3, y a diferencia de los resultados obtenidos en el sector eléctrico, no se observan diferencias tan relevantes en los tiempos medios en función de si estos se realizan en una zona de distribución del mismo grupo empresarial al que pertenece el comercializador entrante o en una zona distinta. En este caso, llama la atención, los tiempos medios de cambio para las comercializadoras englobas en “otros”.

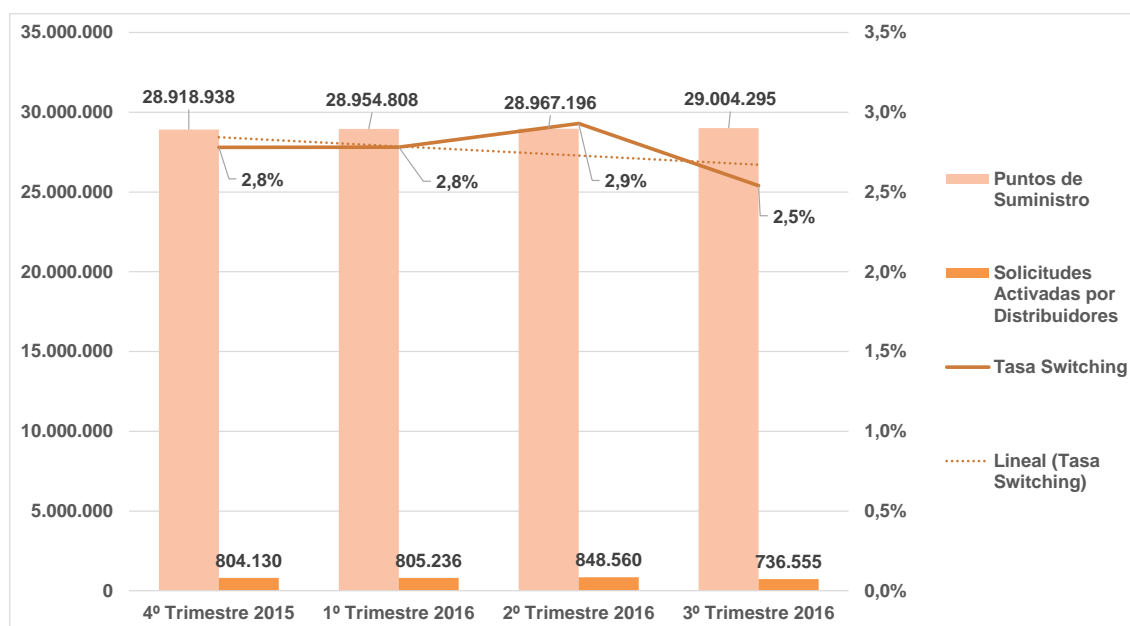
#### 4. EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR (SWITCHING)

La tasa de cambio de comercializador, o tasa de *switching*, es un indicador del nivel de competencia en el mercado minorista eléctrico y gasista. En el caso español, la evolución de estas tasas es satisfactoria, aunque deben valorarse en conjunto con otros indicadores relacionados con la estructura y el grado de satisfacción de los consumidores. Por ello, en ausencia de cambios estructurales y de variaciones significativas entre precios ofertados para servicios básicos de electricidad y gas natural, la favorable evolución de las tasas de *switching* puede

estar asociada en parte con el elevado grado de descontento de los consumidores que revelan los datos del *Market Consumer Scoreboard*<sup>12</sup>.

En los informes de supervisión de la CNMC, la tasa de *switching* se calcula como el cociente entre el número de cambios activados y el número de puntos de suministro registrados al comienzo del periodo de que se trate.

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



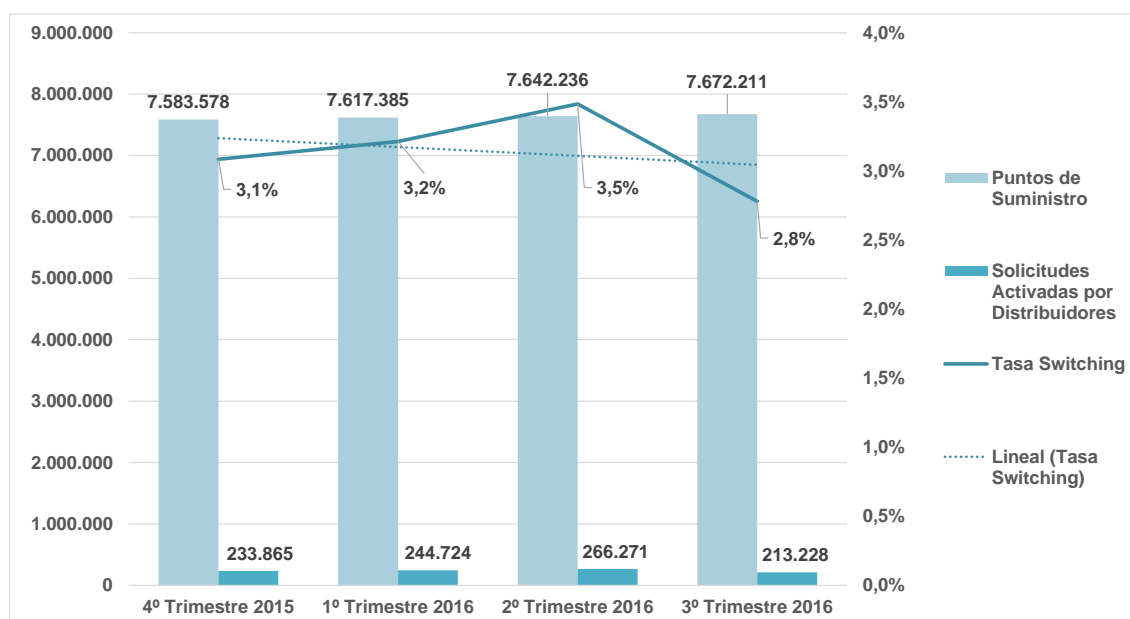
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

En general, las tasas de cambio trimestrales han mostrado una ligera disminución en ambos sectores, siendo algo más pronunciada en el caso del sector gasista. Cabe señalar que el tercer trimestre, que incluye el mes de agosto, históricamente presenta tasas de cambio más bajas respecto a otros trimestres del año. Como ejemplo cabe señalar que la tasa de cambio en el tercer trimestre de 2015 fue del 2,6% en el eléctrico y del 2,5% en el sector gasista, valores similares a los de 2016.

En términos interanuales (4º trimestre 2015 a 3º trimestre 2016) se observa una tasa de cambio de comercializador del 11,0% en el sector eléctrico y del 12,6% en el sector gasista (11,1% y 12,3% en el trimestre anterior).

<sup>12</sup> European Union: «Consumer Markets Scoreboard - Making markets work for consumers, 2016 Edition». En esta última encuesta realizada por la UE, en el año 2015, a nivel nacional el suministro eléctrico pasa a ser el servicio peor valorado, mientras el gas se encuentra ligeramente peor valorado que la media obtenida por la totalidad de mercados analizados en el país. A nivel europeo el mercado eléctrico en España se mantiene como el segundo con menor valoración sólo por delante de Bulgaria, por otro lado el mercado del gas natural pasa de ser el tercero peor valorado a ocupar la última posición en el *ranking* de países analizados.

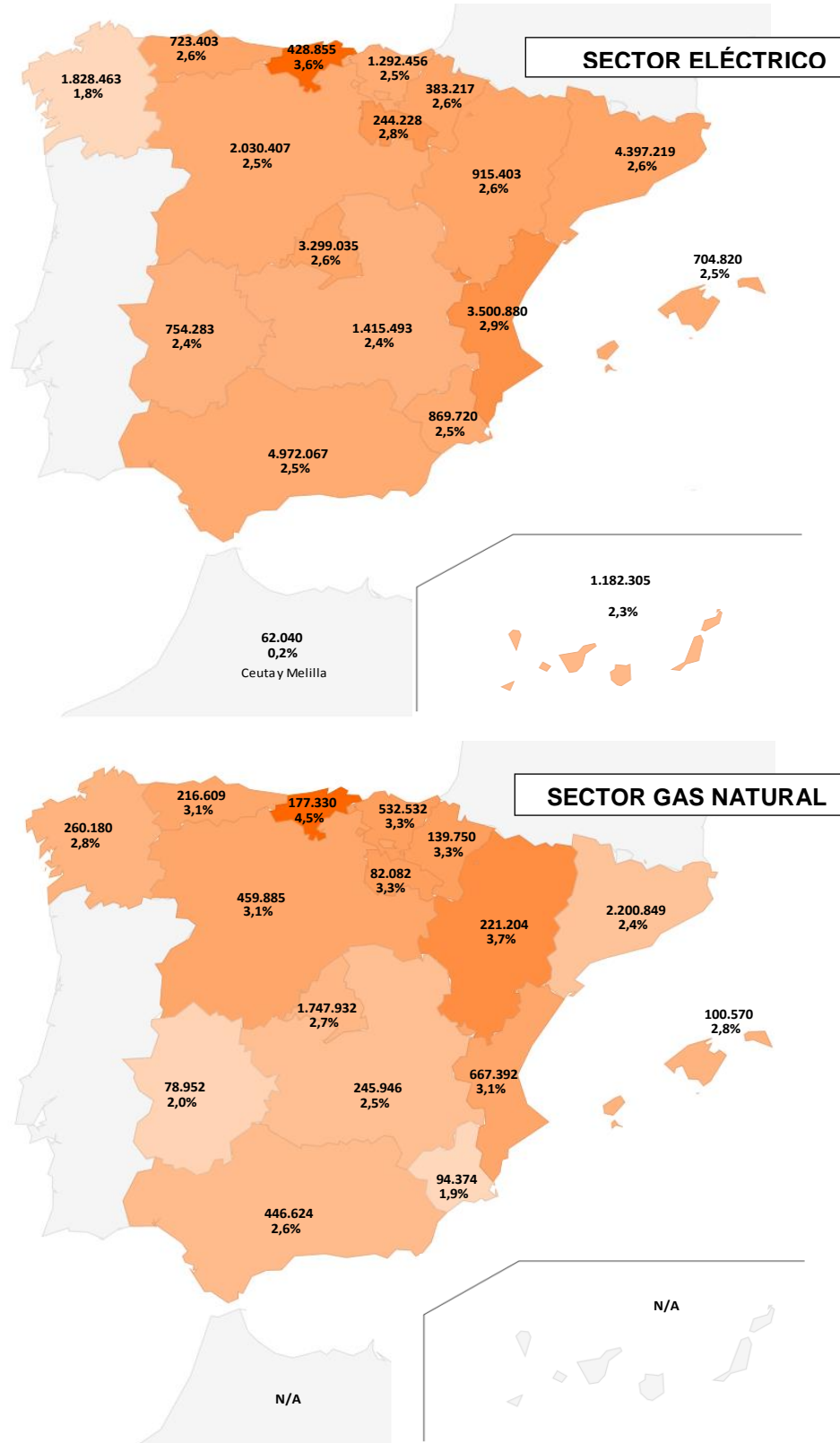
**Gráfico 5. Evolución de la tasa de *switching* (4T 2015 - 3T 2016) - Sector gas natural**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

A continuación se muestran las tasas de *switching* por comunidad autónoma para ambos sectores. Las tasas de *switching* más altas se observaron en Cantabria tanto en el sector eléctrico (3,6%), como en el sector del gas natural (4,5%). Cabe señalar que esta comunidad autónoma igualmente presentó las tasas de *switching* más altas en el trimestre anterior.

**Gráfico 6. Distribución geográfica de la tasa de *switching* 3T 2016. Sector eléctrico y Sector gas natural**



## 5. SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR EN EL TERCER TRIMESTRE DE 2016

### 5.1 ANÁLISIS GENERAL DEL PROCESO

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

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

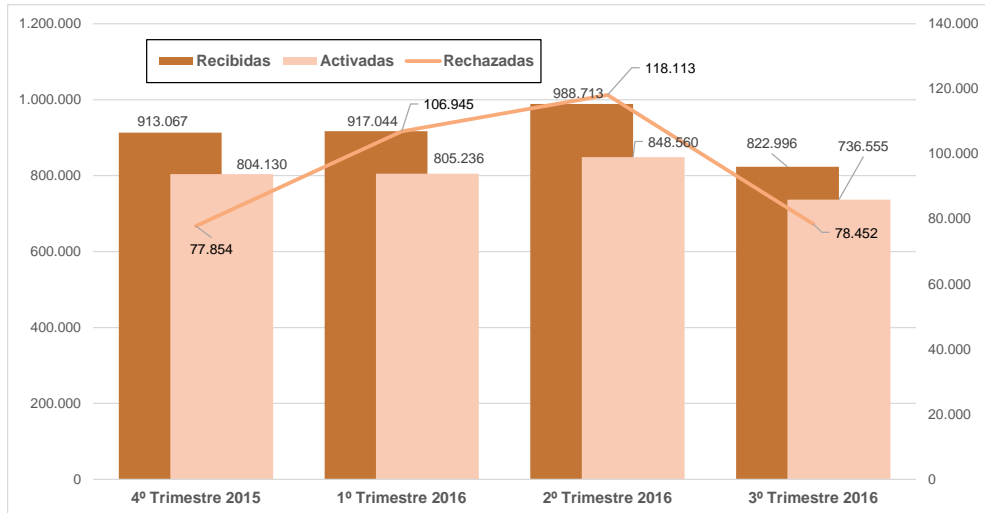
- Los rechazos por parte del distribuidor, que pueden producirse previa a la aceptación y también posteriormente, antes de la activación. La mayor parte de la diferencia entre aceptadas y activadas se debe a este concepto.
- Anulaciones de la solicitud de cambio realizadas por los comercializadores.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

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

En el tercer trimestre de 2016 en el sector eléctrico se reduce el número de solicitudes (-16,8%) respecto al anterior trimestre, y asimismo el número de rechazos, lo que se refleja en una tasa de rechazo del 9,4% frente al 11,8% del anterior trimestre.



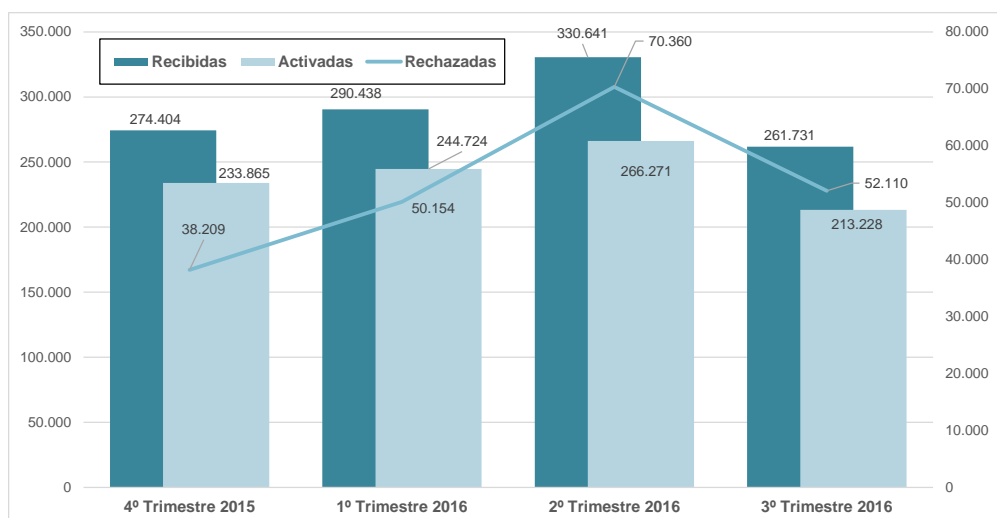
**Gráfico 7. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución desde el 4T 2015 al 3T 2016 - Sector eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

En el sector gasista igualmente se reduce el número de solicitudes de cambio con respecto al trimestre anterior (-20,8%). Esta reducción ha puesto fin a la tendencia observada en los últimos trimestres alcanzando incluso valores por debajo de los observados en el cuarto trimestre del 2015, tal y como se puede apreciar en la gráfica. Adicionalmente se ha observado una ligera reducción en la tasa de rechazo, pasando de un 21,0% del trimestre anterior a un 19,9% en el tercer trimestre.

**Gráfico 8. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución desde el 4T 2015 al 3T trimestre 2016 - Sector gasista**



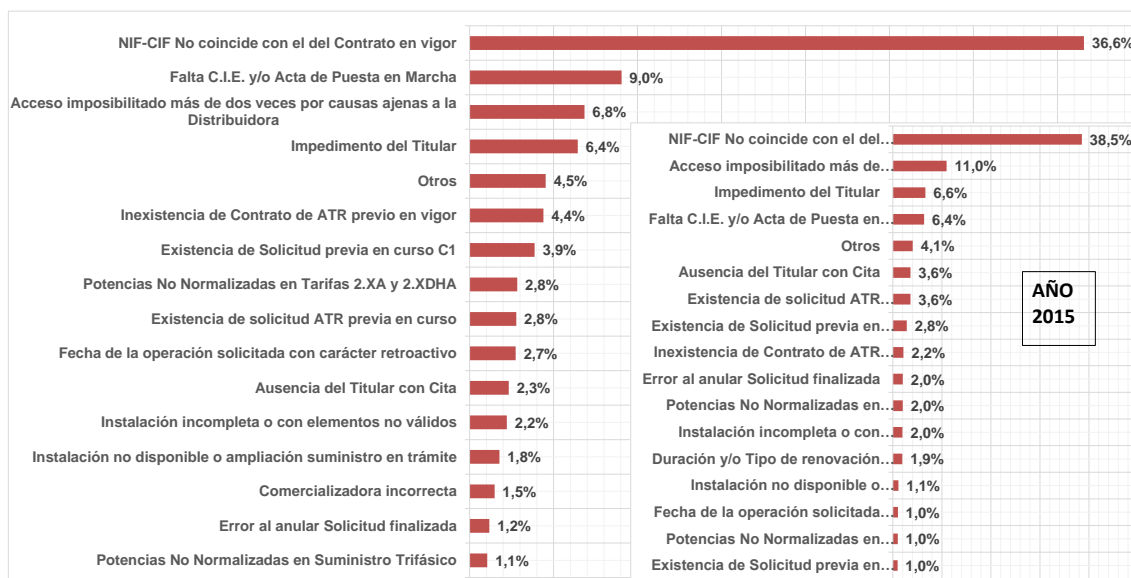
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

## 5.2 ANALISIS DE LOS MOTIVOS DE RECHAZO

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

A continuación se presentan los motivos de rechazo más frecuentes en el sector eléctrico, en el que el 52,4% de los rechazos se concentran en tres motivos principales.

**Gráfico 9. Motivos de rechazo. 3T 2016 y año 2015. Sector eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

Como se venía identificando recientemente, a excepción de lo ocurrido en el segundo trimestre de 2016, el principal motivo de rechazo en el tercer trimestre de 2016 es el tipo “NIF-CIF No coincide con el del contrato en vigor” (36,6%).

Se trata de los casos en que los datos del CIF/NIF contratante en el comercializador no coinciden con los datos existentes en el registro de puntos de suministro del distribuidor. Este motivo fue igualmente la principal causa de rechazo durante el 2015 (38,5%)

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

Cabe señalar que el principal motivo de rechazo del trimestre anterior: “Existencia de solicitud previa en curso C1”, ha dejado de ser relevante para el tercer trimestre del 2016, experimentando un descenso desde 26,9% en el segundo trimestre del 2016, a 3,9% en el trimestre en curso. Dicho rechazo se atribuía en su mayoría a solicitudes realizadas por Iberdrola CUR, debido a un fallo en sus sistemas automatizados de gestión del cambio de comercializador. Este automatismo categorizaba erróneamente el tipo de rechazo y volvía a mandar la solicitud de cambio que a su vez volvía a ser rechazada y generando rechazos sucesivos en el tiempo. A raíz de la elaboración de este informe, se detectó el problema que fue solucionado por Iberdrola CUR tal y como se muestra en las estadísticas de rechazo en el tercer trimestre de 2016.

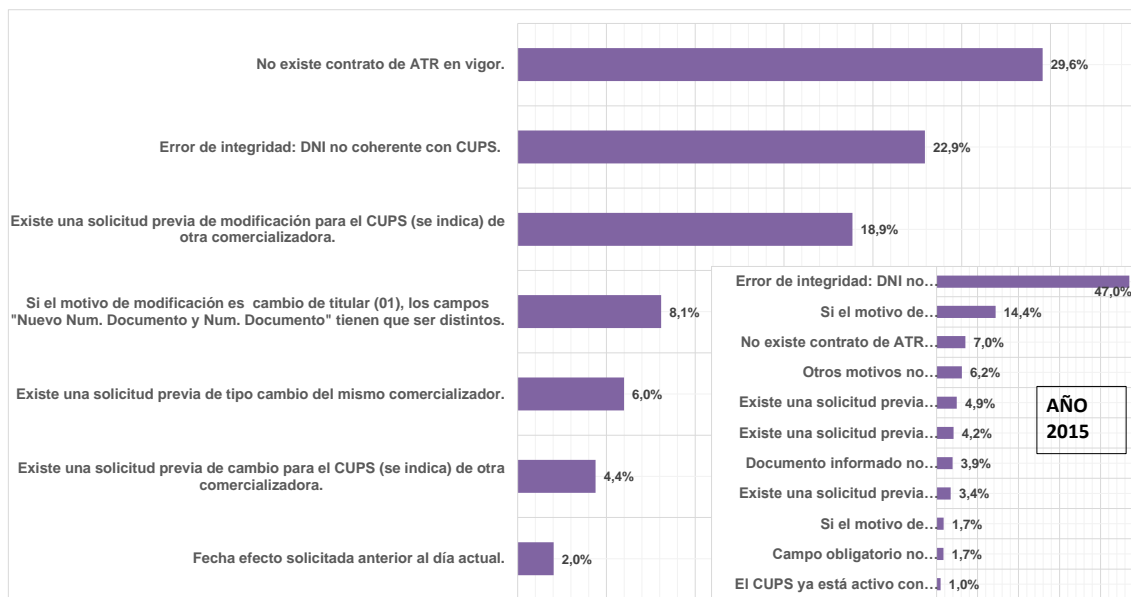
Así mismo, los motivos de rechazo que se han dado con mayor frecuencia durante el tercer trimestre de 2016 son “Falta C.I.E. y/o Acta de Puesta en Marcha” (9,0%) y “Acceso imposibilitado más de dos veces por causas ajenas a la Distribuidora” (6,8%). Estos rechazos ya estuvieron categorizados entre los principales motivos de rechazo en el año 2015.

En este punto cabe destacar el trabajo que en la actualidad está desarrollando la CNMC con la colaboración de los agentes en el seno de los grupos de trabajo “Cambio de Comercializador” para recopilar la documentación que según las distintas normativas autonómicas se necesita para realizar distintos procesos operativos. Una vez que la BBDD esté finalizada se pondrá la información a disposición de los agentes en el Área Privada “Cambio de Comercializador” para su difusión.

De esta manera, se espera que el número de rechazos por el motivo “Falta C.I.E. y/o Acta de Puesta en Marcha” decrezca en el medio plazo.

Por su parte, en el sector gasista la tipología de rechazos está menos concentrada en este trimestre si se compara con el año 2015 (ver gráfico 10), No obstante, existe una mayor concentración que en el sector eléctrico, donde el 52,5% de los rechazos se circunscriben solo a dos tipos.

**Gráfico 10. Motivos de rechazo. 3T 2016 y año 2015. Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

Al igual que en el sector eléctrico, en el sector gasista el motivo de rechazo que tradicionalmente era más frecuente, “Error de integridad: DNI no coherente con CUPS<sup>13</sup>”, ha ido reduciendo su peso notablemente del 47% en el 2015 al 22,9% en el tercer trimestre del 2016, tal y como lo ocurrido en el trimestre anterior (21,9%). Adicionalmente, se hace notar que con la implantación de la versión de formatos de ficheros de intercambio aprobada por Resolución de la CNMC, los rechazos por integridad que en la actualidad existen en el sector gasistas pero no en el sector eléctrico, desaparecerán. El motivo es que se va a establecer para el sector del gas natural, al igual que ya está establecido en el sector eléctrico, un proceso de validación previa al envío del mensaje (la denomina validación de formatos) contra la plantilla XSD, para filtrar las solicitudes que no cumplen con los formatos aprobados por la CNMC. De esta manera, se espera en el medio plazo que desaparezcan estos rechazos.

A diferencia del trimestre anterior, el principal motivo en el tercer trimestre del 2016 es “No existe contrato de ATR en vigor” (29,6%). Esta casuística se refiere al caso en el que se intenta realizar un cambio de comercializador cuando en realidad se debería tramitar un alta de suministro. Es importante señalar que esté fue el tercer motivo más frecuente tanto en el trimestre anterior (16,6%) como en el año 2015 (7,0%).

Respecto al motivo de rechazo más frecuente (24,1%) en el trimestre anterior “Existe una solicitud previa de modificación para el CUPS de otra comercializadora”, se encontró que redujo su relevancia durante el tercer

<sup>13</sup> Debido a la no coincidencia de los datos del CIF/NIF del contratante en el comercializador con los datos existentes en el registro de puntos de suministro del distribuidor.

trimestre del 2016, cayendo a la tercera posición (18,9%) dado que Gas Natural Fenosa redujo paralelamente los rechazos correspondientes a este motivo<sup>14</sup>. Cabe recordar que Gas Natural Fenosa había alegado que la mayor incidencia de los rechazos en su zona de distribución durante el trimestre anterior se había debido a la implantación de una serie de mejoras en sus sistemas informáticos, los cuales habían producido retrasos en los procesos de cambio de comercializador, provocando un mayor volumen de reiteraciones de las solicitudes previamente aceptadas y generando rechazos por solicitudes en curso.

### **5.3 ANALISIS DE LAS TASAS DE RECHAZO POR DISTRIBUIDOR**

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

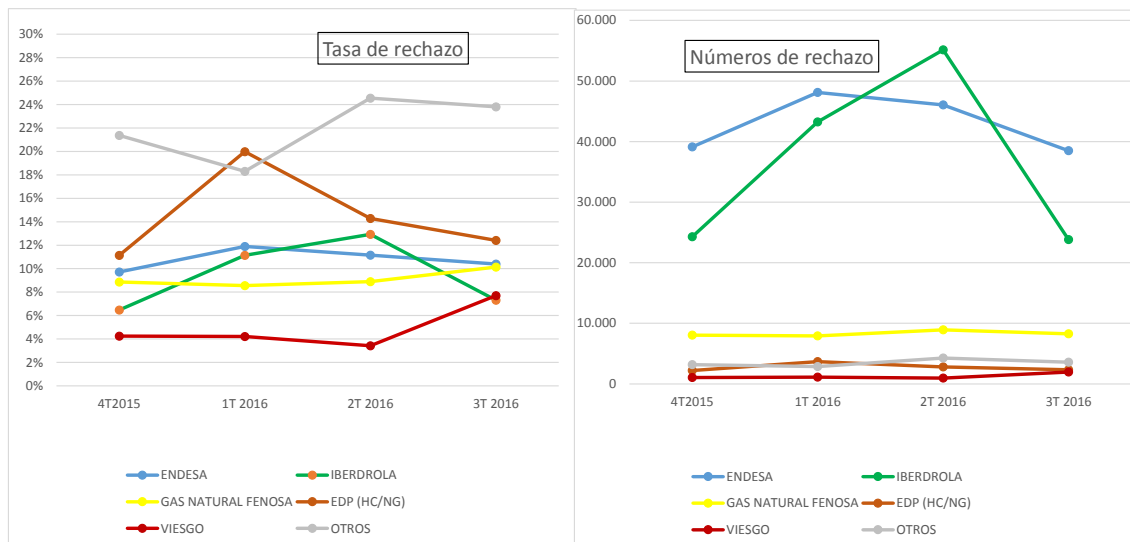
A diferencia del trimestre anterior, donde se venían apreciando incrementos importantes de las tasas de rechazo en los principales distribuidores de ambos sectores (principalmente motivados por la realización de solicitudes de cambio que no están bien realizadas, o porque los CUPS correspondientes se encuentran ya en un proceso iniciado), se ha identificado que el número de rechazos totales se ha reducido tanto en el sector eléctrico como el gasista (principalmente en la zona de distribución de Iberdrola y de Gas Natural Fenosa, respectivamente).

Tal y como se explicó en el informe anterior, se ha de señalar que por una parte la CNMC está realizando un seguimiento de la afectación de estos rechazos a la eficiencia del sistema, y por otra, que la aprobación de la Resolución de 20 de diciembre de 2016 la CNMC, por la que se aprueban los formatos de los ficheros de intercambio para ambos sectores, tal y como se recoge en la Disposición Adicional 3ª del RD 1074/2015, del 27 de noviembre, implicará la aplicación de los mismos formatos y procesos por parte de todos los agentes, con lo que es de esperar una disminución de los rechazos.

---

<sup>14</sup> Este motivo se observa principalmente en la zona de distribución de Gas Natural Fenosa

**Gráfico 11. Evolución del porcentaje de rechazos de los principales distribuidores eléctricos desde el 4T 2015 al 3T trimestre 2016**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

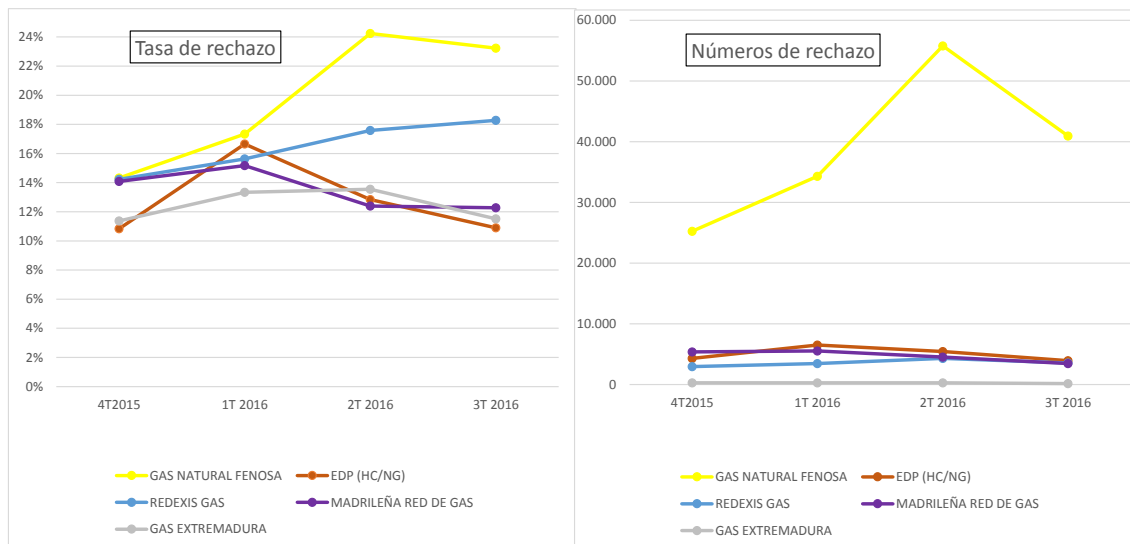
A modo de resumen, se observa que:

- Respecto a la tasa de rechazo en el tercer trimestre de 2016, la agrupación de “Otros” distribuidores (23,8%) e Hidrocarburo Distribución Eléctrica (12,4%), obtienen unas tasas de rechazo superiores a la media del sector (12,0%).
- Cabe destacar a Iberdrola Distribución (7,3%) que presenta las tasas de rechazo más bajas dentro del análisis, incluso cuando ésta distribuidora se encontraba por encima de la media de tasa de rechazos (12,9%) en el trimestre anterior.

En cuanto al sector del gas natural, dado el gran peso de la red de distribución de Gas Natural Fenosa, la tasa de rechazo de este grupo siempre se encuentra cercana al promedio del sector. Se señala el incremento experimentado de la tasa desde septiembre de 2015 (alrededor del 6%) que alcanza en el tercer trimestre de 2016 el 23,2%.

El resto de distribuidoras de mayor tamaño muestran tasas de rechazo de algo más del 11-12% (Madrileña Red de Gas y Gas Extremadura), mientras Redexis, la cuarta en tamaño, presenta una tasa de rechazo media de más del 18%.

**Gráfico 12. Evolución del porcentaje de rechazos de los principales distribuidores gasistas desde el 4T 2015 al 3T trimestre 2016**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

## 5.4 ANALISIS DE LOS PLAZOS DE ACTIVACIÓN

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

Las solicitudes de cambio de comercializador activadas fuera de plazo, en términos relativos, son reducidas tanto en electricidad como en gas (0,7% y 1,8% respectivamente), con un tiempo medio de activación ligeramente menor para el sector eléctrico (4,9 días) con respecto al gasista (5,6 días).

**Tabla 15. Tasa de retraso y tiempos medios de activación desde la recepción de la solicitud de cambio. 3T 2016 - Sector eléctrico**

| GRUPOS DISTRIBUCION | Activadas      | Tasa de retraso | Tm (días)  |
|---------------------|----------------|-----------------|------------|
| ENDESA              | 287.867        | 0,35%           | 5,1        |
| IBERDROLA           | 270.395        | 0,01%           | 5,0        |
| GAS NATURAL FENOSA  | 67.039         | 3,10%           | 4,3        |
| VIESGO              | 22.192         | 0,58%           | 3,8        |
| EDP-HC              | 15.185         | 3,78%           | 5,0        |
| OTROS               | 11.526         | 11,49%          | 6,0        |
| <b>TOTAL</b>        | <b>674.204</b> | <b>0,73%</b>    | <b>4,9</b> |

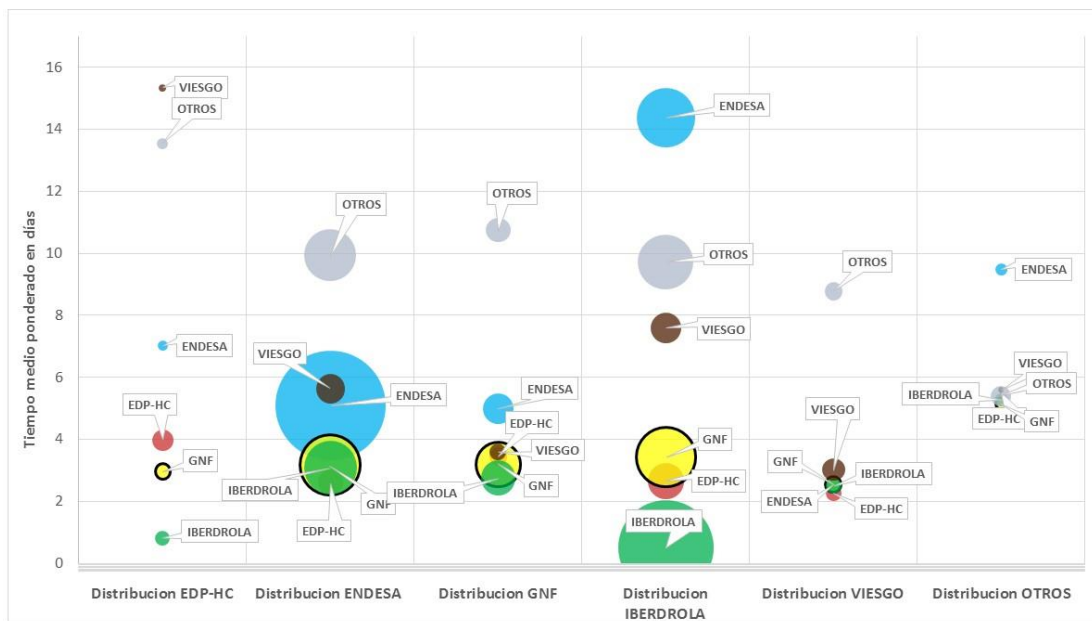
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

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



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

**Gráfico 13. Dispersión de los tiempos medios de cambio de las principales áreas de distribución con respecto a los principales comercializadores libres. 3T 2016 -Sector eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

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

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

Como se observa en el gráfico 14, Viesgo es el área de distribución donde existe una menor diferencia entre los tiempos medios de los principales grupos comerciales (2-3 días), exceptuando el grupo de “Otros” (8,8 días).

Las áreas con mayor dispersión de tiempos medios entre comercializadores son las de EDP-HC (desde los 0,8 días de Iberdrola Clientes hasta los 15,3 días de Viesgo Energía) e Iberdrola (desde los 0,5 días de Iberdrola Clientes hasta los 14,4 días de Endesa Energía).

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

- Gas Natural Servicios, EDP Energía y Endesa Energía han pasado de solicitar los cambios a ciclo de lectura a solicitarlos a fecha fija.
- Viesgo Energía solicita los cambios a ciclo de lectura, por lo que sus tiempos se mantienen y son superiores al resto.

- Mientras que Iberdrola Clientes solicita los cambios a fecha fija, y habitualmente para el mismo día o siguiente de la solicitud, resultando en los plazos más breves.

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

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

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

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

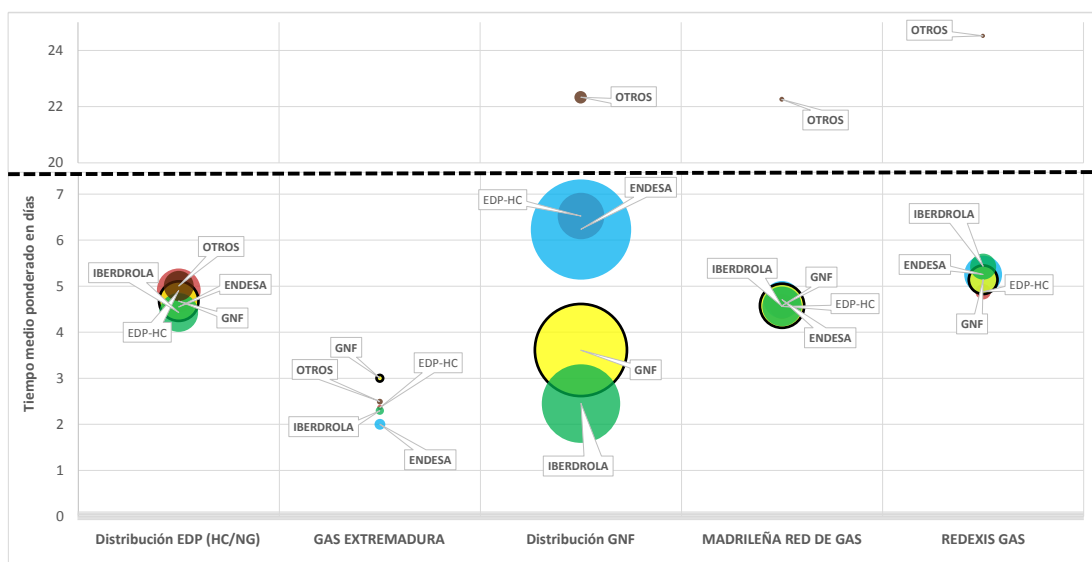
**Tabla 16. Tasa de retraso y tiempos medios de activación. 3T 2016 - Sector del gas natural**

| GRUPOS DISTRIBUCION  | Activadas      | Tasa de retraso | Tm (días)  |
|----------------------|----------------|-----------------|------------|
| GAS NATURAL FENOSA   | 134.551        | 2,39%           | 5,7        |
| EDP-HC (NATURGAS)    | 31.830         | 0,54%           | 4,7        |
| MADRILEÑA RED DE GAS | 27.229         | 0,49%           | 5,5        |
| REDEXIS GAS          | 15.836         | 1,31%           | 6,4        |
| GAS EXTREMADURA      | 1.353          | 0,00%           | 2,3        |
| <b>TOTAL</b>         | <b>210.799</b> | <b>1,77%</b>    | <b>5,6</b> |

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

En la tabla anterior se observa que la tasa de rechazo durante el tercer trimestre continua en niveles bajos, alcanzando un máximo de 2,39% (Gas Natural Fenosa).

**Gráfico 14. Dispersión de los tiempos medios de cambio de las principales áreas de distribución con respecto a los principales comercializadores libres. 3T 2016 -Sector del gas natural**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

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

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

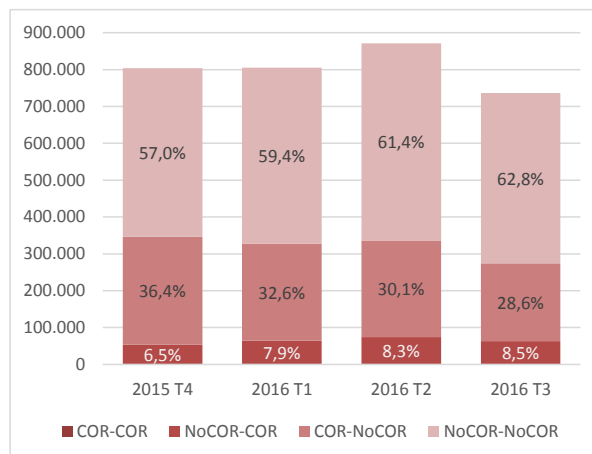
En general en el sector gasista la dispersión de tiempos por comercializador (sin tener en cuenta a los comercializadores englobados en “Otros”) es bastante inferior a la del sector eléctrico, destacando el área de Gas Extremadura con tiempos medios de 2-3 días para los principales comercializadores libres.

## 6. ANALISIS DE LA MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES

### 6.1 MOVILIDAD POR TIPO DE MERCADO

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

**Gráfico 15. Desglose de los movimientos entre COR y No COR (solicitudes activadas). Desde 4T 2015 al 3T 2016. Sector eléctrico**

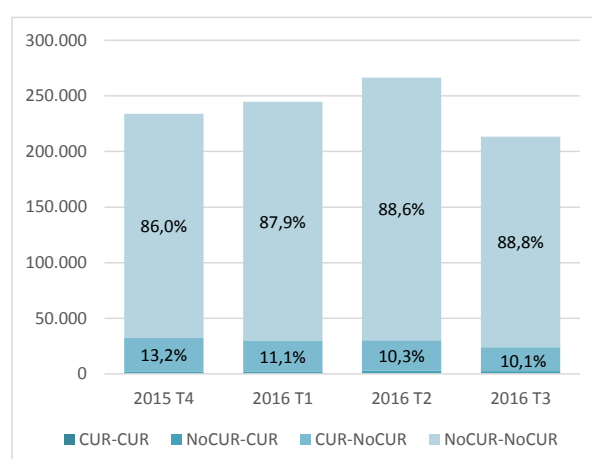


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

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

Como se puede apreciar en el gráfico anterior, en el sector eléctrico los movimientos entre comercializadoras libres van ganando mayor peso, alcanzado en este trimestre el 62,8% de los cambios registrados. Otro hecho a destacar es el aumento en el número de consumidores que vuelven al comercializador de referencia desde el mercado libre (NoCOR-COR), pasando de unas 53.500 solicitudes en el cuarto trimestre de 2015 a más de 62.200 solicitudes activadas en el tercer trimestre de 2016, constituyendo el 8,5% de los cambios.

**Gráfico 16. Desglose de los movimientos entre CUR y No CUR (solicitudes activadas). Desde 4T 2015 al 3T 2016. Sector gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

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

Los porcentajes correspondientes a los movimientos No CUR-CUR oscilan entre el 0,8% y el 1,1% en el período mostrado en el gráfico.

Respecto al sector de gas natural, prevalecen los movimientos de cambio de comercializador entre comercializadores del mercado libre (NoCUR-NoCUR), que alcanzan el 88,8% en el tercer trimestre de 2016; y se detecta una continuada disminución del número de activaciones correspondientes a consumidores que pasan del comercializador de último recurso a otro en el mercado libre (CUR-NoCUR) alcanzando hasta algo más del 10%.

## **6.2 MOVILIDAD POR INTEGRACIÓN VERTICAL**

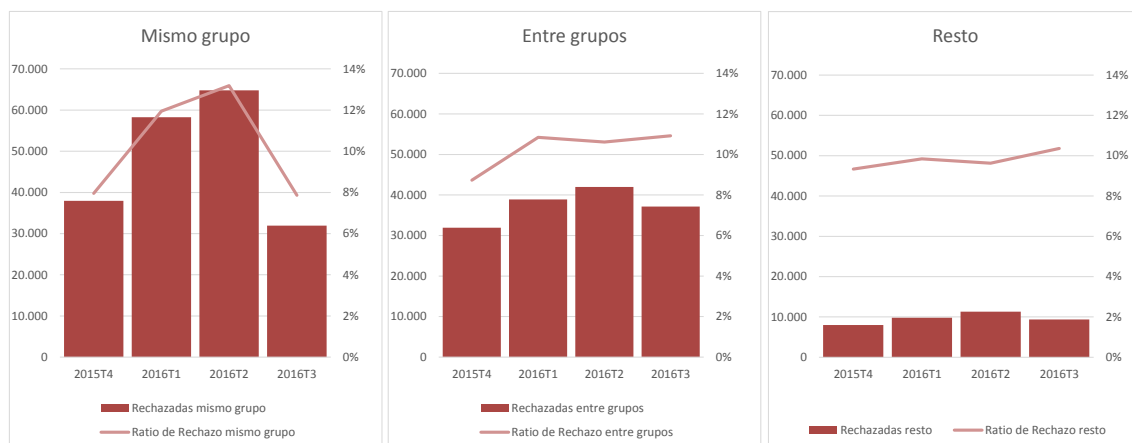
En esta sección se analiza desde la perspectiva de los distintos distribuidores, el estado de las solicitudes de cambio de comercializador en función de si el comercializador entrante pertenece o no al mismo grupo empresarial que el distribuidor que gestiona dicha solicitud.

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

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

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

**Gráfico 17. Desglose de las solicitudes rechazadas por grupo empresarial verticalmente integrado. Desde 4T 2015 al 3T 2016 - Sector eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

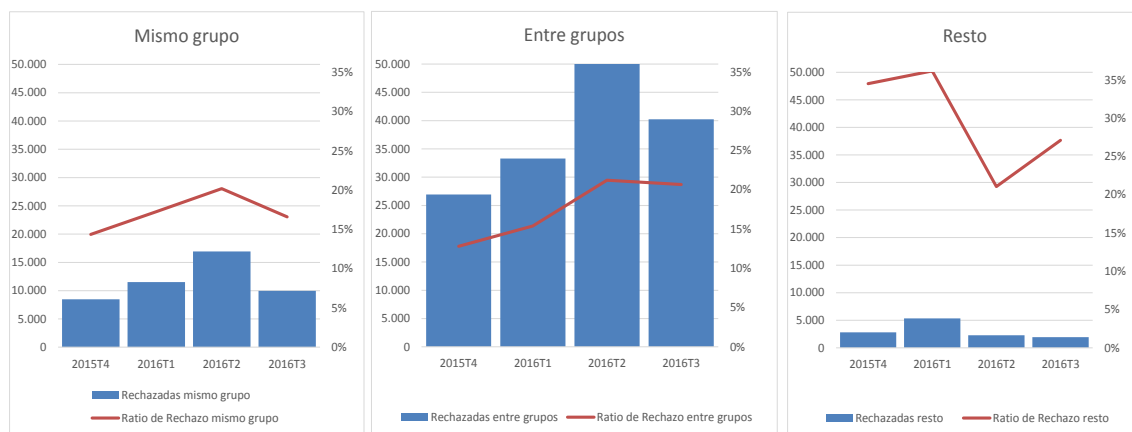
A partir de la información recibida para el sector eléctrico (tasa media de rechazo del 9,4% en el tercer trimestre de 2016), se observa como el porcentaje de movimientos rechazados dentro del mismo grupo experimenta una reducción notable respecto al trimestre anterior, pasando de 13,2% a 7,9% en el tercer trimestre de 2016.

Por el contrario, tanto para cambios entre otros grupos verticalmente integrados como cambios solicitados por comercializadores independientes (resto) las tasas de rechazo parecen estabilizarse en el entorno del 11%.

Cabe resaltar que los distribuidores de Endesa e Hidrocantábrico nuevamente presentan las tasas de rechazo más altas para los cambios hacia otros grupos verticalmente integrados, con un 14,5% y un 12,8% respectivamente.

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

**Gráfico 18. Desglose de las solicitudes rechazadas por grupo empresarial verticalmente integrado. Desde 4T 2015 al 3T 2016- Sector gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

En cuanto a los datos del sector gasista (tasa media de rechazo del 19,9%), por un lado se observa una reducción de la tasa de rechazo generalizada para los cambios dentro de un mismo grupo, mientras que respecto a la tasa a otros grupos verticalmente integrados, no se observa un cambio significativo con respecto al trimestre anterior.

Nuevamente, cabe destacar el caso Naturgas Energía Distribución, el cual registra una tasa de rechazo del 8,1% para solicitudes originadas en los comercializadores de su mismo grupo, mientras que muestra ratios superiores cuando las solicitudes son generadas por comercializadores de otros grupos empresariales (11,7%) y muy superiores para las solicitudes de empresas comercializadoras independientes (15,6%).

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

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

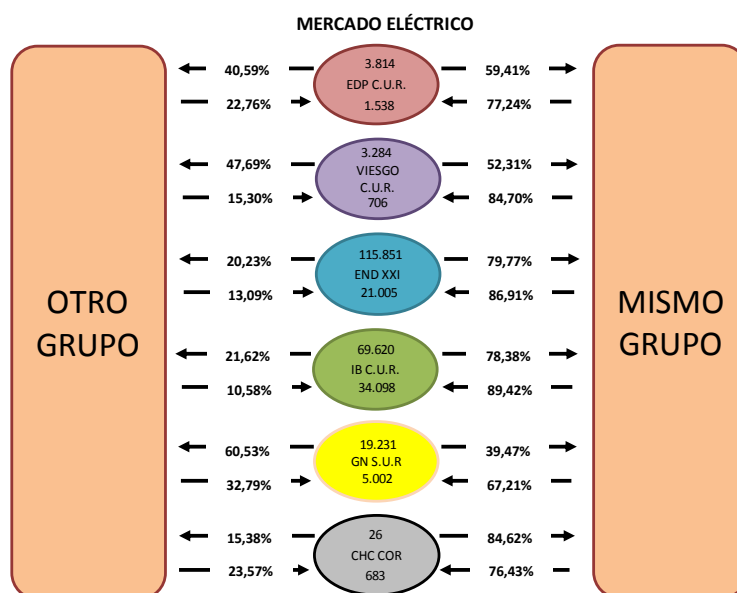


### 6.3 MOVILIDAD RESPECTO A LOS DISTINTOS COMERCIALIZADORES DE REFERENCIA/ÚLTIMO RECURSO

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

En el sector eléctrico se observa que la mayoría de cambios de COR a comercializador libre tienen como destino los comercializadores perteneciente al mismo grupo empresarial (74,9% de la totalidad de cambios frente al 77,2% del 2015), siendo los grupos con mayor porcentaje CHC (84,6%), Endesa (79,8%) e Iberdrola (78,4%), y el menor Gas Natural (39,5%).

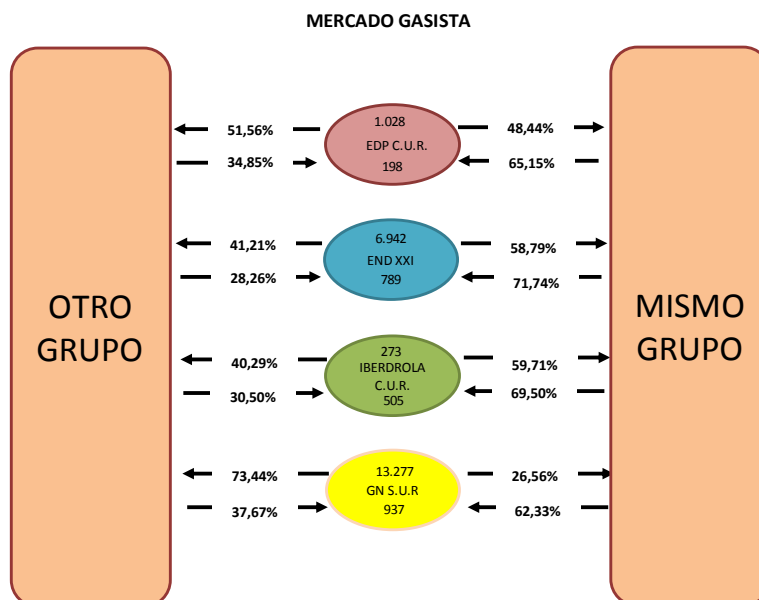
**Gráfico 19. Desglose de los movimientos con origen o destino al COR (solicitudes activadas) 3T 2016. Sector eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

En el sector gasista, sin embargo, el porcentaje de cambios que pasan del CUR al comercializador del mismo grupo es inferior a los observados en el sector eléctrico (media sectorial del 38,4% en el tercer trimestre de 2016 frente al 51,6% en el 2015), siendo los grupos con mayor porcentaje los de Iberdrola (59,7%), Endesa (58,8%), y el menor el de Gas Natural SUR (26,6%).

**Gráfico 20. Desglose de los movimientos con origen o destino al CUR (solicitudes activadas) 3T 2016. Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

#### 6.4 MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES

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

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

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

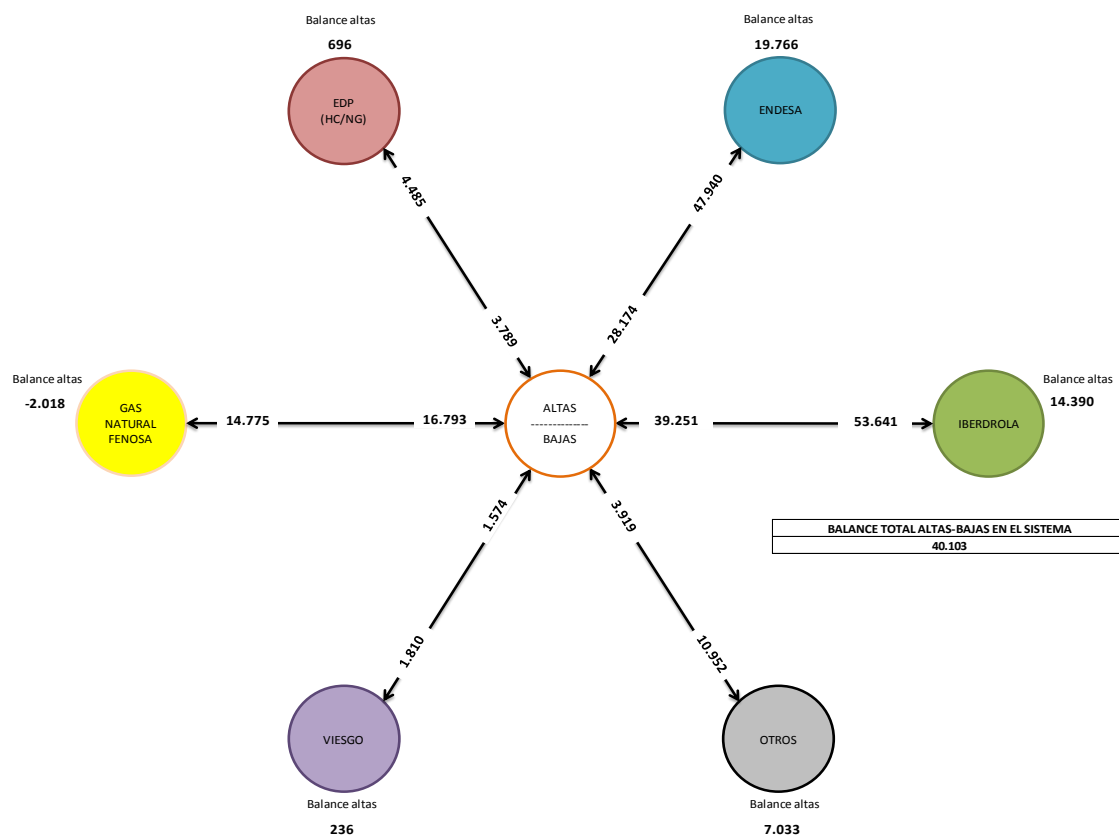
**[FIN CONFIDENCIAL]**

## **6.5 BALANCE DE LOS PRINCIPALES COMERCIALIZADORES**

En los gráficos siguientes se incluye un análisis sobre el balance neto entre las nuevas altas registradas y las bajas producidas en el trimestre de los puntos de suministro entre los comercializadores de los grupos más significados por

volumen, para cada uno de los sectores de electricidad y de gas natural. La flecha que va en sentido a la empresa recoge las nuevas altas mientras que la flecha que va en sentido al círculo central recoge las bajas producidas. El saldo “Balance altas” recoge la diferencia para cada empresa entre nuevas altas y bajas registradas.

**Gráfico 21. Altas y bajas en grupos comerciales 3T 2016 - Sector eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

En el sector eléctrico, sobre un balance de altas/bajas positivo total de +40.103 puntos de suministro, destacan los datos del grupo Endesa con un incremento de +19.766 puntos de suministro. En sentido opuesto, destaca la pérdida de -2.018 puntos de suministro del grupo Gas Natural Fenosa.

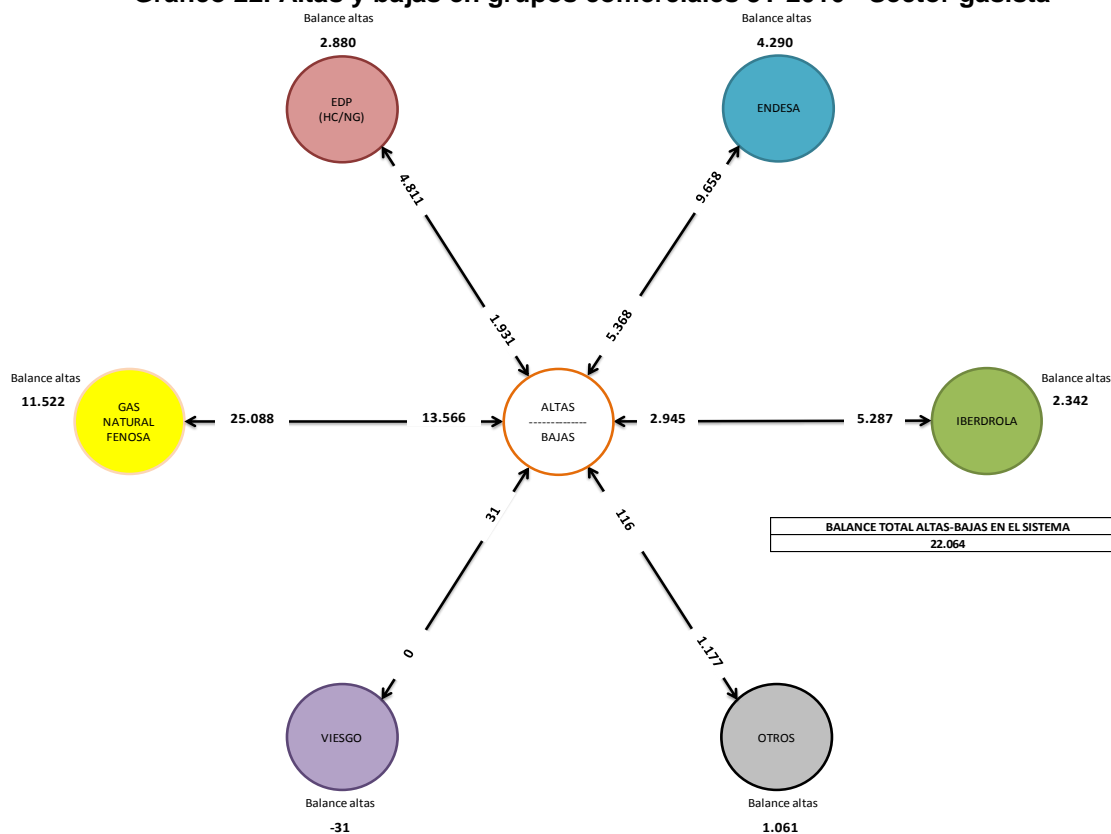
Si además se superponen a estos valores los saldos comerciales analizados anteriormente, se obtiene un balance total positivo de los comercializadores agregados en “Otros” de +52.519 y del grupo HC/Naturgas (EDP) de +11.673 puntos de suministro adicionales, así como un balance total negativo de los grupos Iberdrola y Gas Natural Fenosa, con un decremento de -23.905 y -7.027 puntos de suministro, respectivamente.

**Tabla 17. Balance total de los comercializadores. 3T 2016 - Sector eléctrico**

| MERCADO ELÉCTRICO  |                   |                   |                      |                      |                |               |                     |               |                       |
|--------------------|-------------------|-------------------|----------------------|----------------------|----------------|---------------|---------------------|---------------|-----------------------|
| GRUPO COMERCIAL    | PS 2016.06        | PS 2016.09        | Switchings entrantes | Switchings salientes | Altas          | Bajas         | Balance Altas-Bajas | Balance Total | % Incremento Cuota PS |
| OTROS              | 1.634.148         | 1.686.667         | 83.807               | 38.321               | 10.952         | 3.919         | 7.033               | 52.519        | 3,2%                  |
| EDP (HC/NG)        | 1.044.373         | 1.056.046         | 45.573               | 34.596               | 4.485          | 3.789         | 696                 | 11.673        | 1,1%                  |
| VIESGO             | 615.988           | 622.651           | 34.223               | 27.796               | 1.810          | 1.574         | 236                 | 6.663         | 1,1%                  |
| ENDESA             | 10.862.109        | 10.862.289        | 234.826              | 254.412              | 47.940         | 28.174        | 19.766              | 180           | 0,0%                  |
| GAS NATURAL FENOSA | 4.577.799         | 4.570.772         | 130.226              | 135.235              | 14.775         | 16.793        | -2.018              | -7.027        | -0,2%                 |
| IBERDROLA          | 10.269.878        | 10.245.973        | 207.900              | 246.195              | 53.641         | 39.251        | 14.390              | -23.905       | -0,2%                 |
| <b>TOTAL</b>       | <b>29.004.295</b> | <b>29.044.398</b> | <b>736.555</b>       | <b>736.555</b>       | <b>133.603</b> | <b>93.500</b> | <b>40.103</b>       | <b>40.103</b> |                       |

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

**Gráfico 22. Altas y bajas en grupos comerciales 3T 2016 - Sector gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

En el sector gasista, se observa un balance de altas/bajas total positivo, de +22.064. Se destacan los datos del grupo Gas Natural Fenosa con un balance neto de +11.522 altas. En este trimestre únicamente Viesgo registra un balance neto negativo.

Si además se superponen a estos valores los saldos comerciales, destaca el balance total positivo de los grupos Endesa e Iberdrola con +13.549 y +8.622 puntos de suministro, respectivamente, manteniéndose el balance total negativo del grupo Gas Natural Fenosa que también presentó durante el año anterior, con -14.075 puntos de suministro para este trimestre.

**Tabla 18. Balance total de los comercializadores. 3T 2016 - Sector gasista**

| MERCADO GASISTA    |                  |                  |                      |                      |               |               |                     |               |                       |  |
|--------------------|------------------|------------------|----------------------|----------------------|---------------|---------------|---------------------|---------------|-----------------------|--|
| GRUPO COMERCIAL    | PS 2016.03       | PS 2016.06       | Switchings entrantes | Switchings salientes | Altas         | Bajas         | Balance Altas-Bajas | Balance Total | % Incremento Cuota PS |  |
| ENDESA             | 1.506.743        | 1.520.292        | 65.911               | 56.652               | 9.658         | 5.368         | 4.290               | 13.549        | 0,9%                  |  |
| IBERDROLA          | 929.802          | 938.424          | 47.265               | 40.985               | 5.287         | 2.945         | 2.342               | 8.622         | 0,9%                  |  |
| VIESGO             | 43.634           | 49.294           | 9.403                | 3.712                | 0             | 31            | -31                 | 5.660         | 13,0%                 |  |
| EDP (HC/NG)        | 843.542          | 847.740          | 23.538               | 22.220               | 4.811         | 1.931         | 2.880               | 4.198         | 0,5%                  |  |
| OTROS              | 32.483           | 36.593           | 5.720                | 2.671                | 1.177         | 116           | 1.061               | 4.110         | 12,7%                 |  |
| GAS NATURAL FENOSA | 4.316.007        | 4.301.932        | 61.391               | 86.988               | 25.088        | 13.566        | 11.522              | -14.075       | -0,3%                 |  |
| <b>TOTAL</b>       | <b>7.672.211</b> | <b>7.694.275</b> | <b>213.228</b>       | <b>213.228</b>       | <b>46.021</b> | <b>23.957</b> | <b>22.064</b>       | <b>22.064</b> |                       |  |

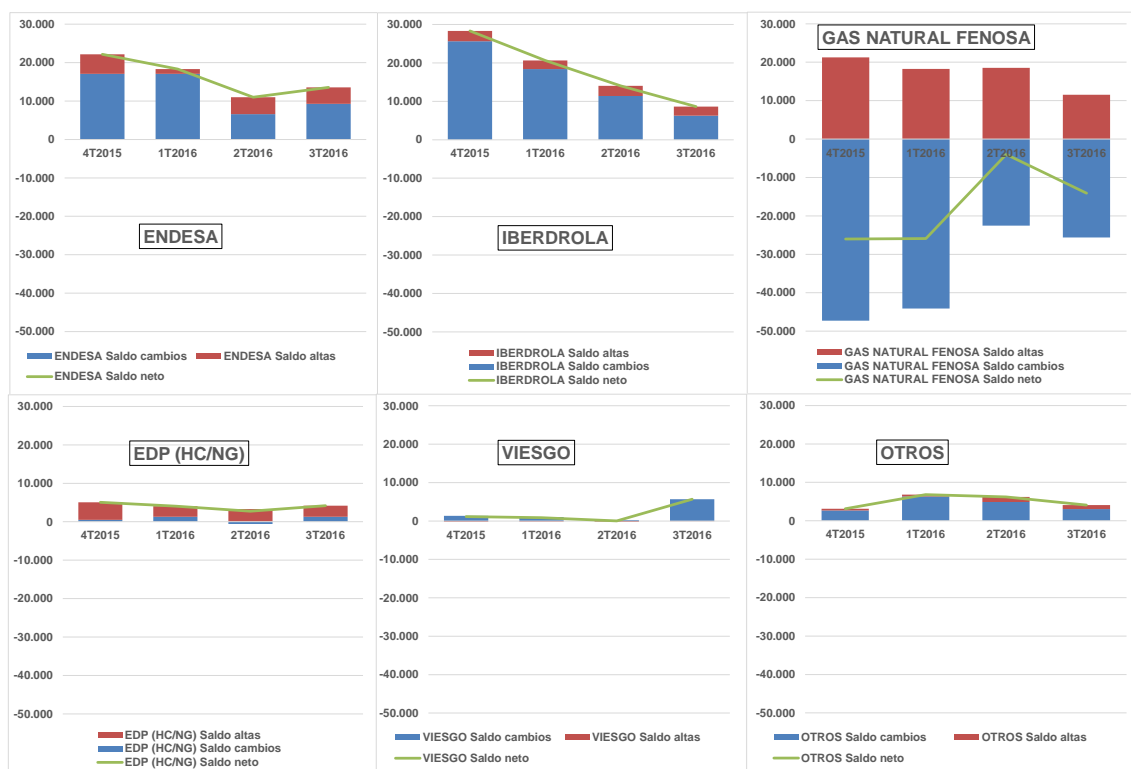
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

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

**Gráfico 23. Resumen balance total de los principales grupos comercializadores 4T 2015 - 3T 2016 - Sector eléctrico**


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

**Gráfico 24. Resumen balance total de los principales comercializadores  
 4T 2015 - 3T 2016 - Sector Gasista**



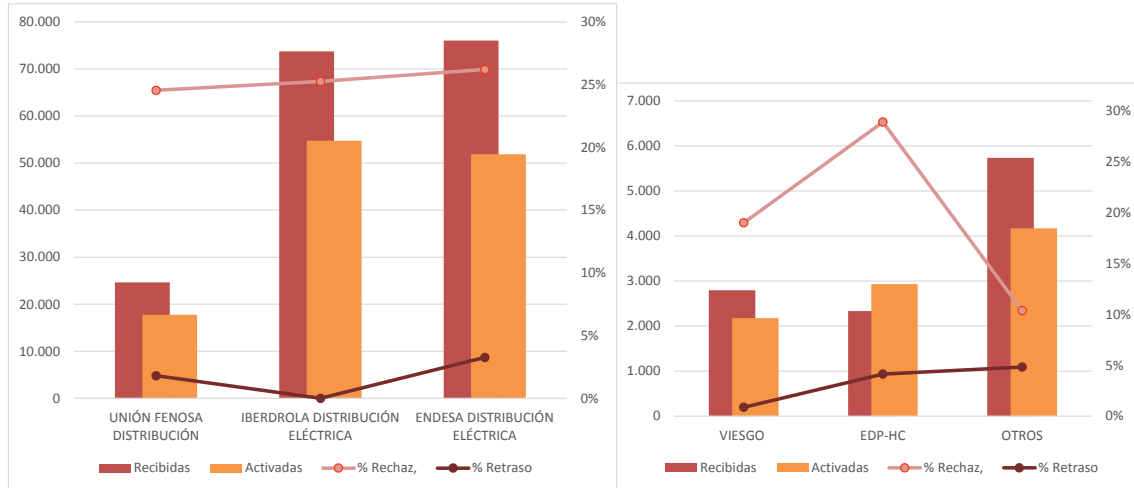
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

## 7. PROCESO DE ALTAS

En esta sección se resume la información sobre el proceso de nuevas altas de los puntos de suministro para el sector eléctrico y gasista, seguido por el distribuidor. En particular se muestra el número de solicitudes de alta recibidas y activadas, así como el porcentaje de nuevas altas rechazadas y activadas con retraso.



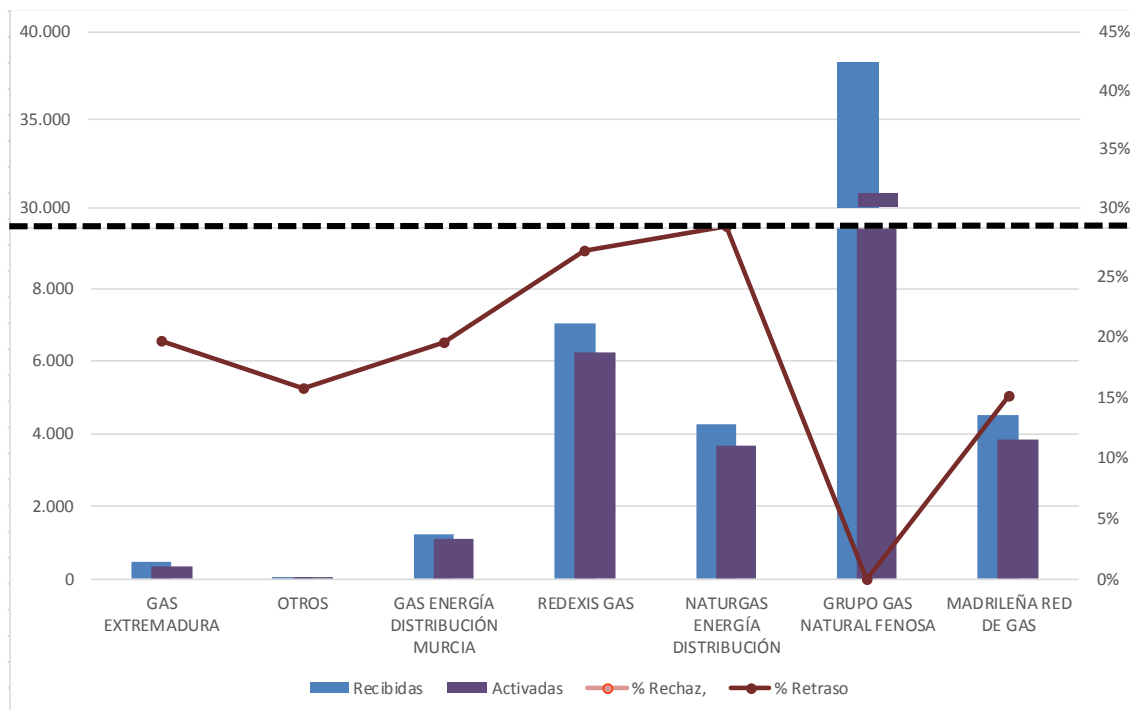
**Gráfico 25. Altas por empresas distribuidoras en el 3T 2016 - Sector eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

Durante el tercer trimestre de 2016, se recibieron un total de 185.282 solicitudes de alta de suministro en el sector eléctrico, activándose 133.603 finalmente, de las cuales el 98,2% fueron activaciones en plazo (97,8% en el segundo trimestre de 2016). El porcentaje de rechazo en este tercer trimestre de 2016 (25,09%) es similar al de los trimestres anteriores (24,9% en el primer trimestre y 24,6% en el segundo), siendo menor el rechazo en las redes de los distribuidores de “Otros”, con tasas del 10,4% en el tercer trimestre de 2016 (11,1% en el segundo trimestre de 2016) mientras que las tasas de rechazo más altas se corresponden con las distribuidoras de mayor tamaño (distribuidoras de los grupos Endesa, Iberdrola y Unión Fenosa con tasas de alrededor del 25%) junto con la distribuidora EDP-HC con una tasa cerca del 29%.

**Gráfico 26. Altas por empresas distribuidoras en el 3T 2016 - Sector gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

En cuanto al sector gasista, se han registrado durante el tercer trimestre del año 55.792 solicitudes de alta, activándose 46.021 de las cuales el 92,1% fueron activaciones en plazo (el 99,7% en el segundo trimestre de 2016).

La tasa de rechazo media (15,2%) es inferior en comparación tanto a la del sector eléctrico (25,9%), como a la registrada en el trimestre anterior (17,1%), siendo las mayores las tasas de rechazo del grupo Otros (19,1%) y Madrileña Red de Gas (17,3%) y Gas Natural Fenosa (16,1%), y la menor la de Gas Extremadura (6,1%, aunque por el contrario muestra una alta tasa de retraso equivalente al 19,7%).

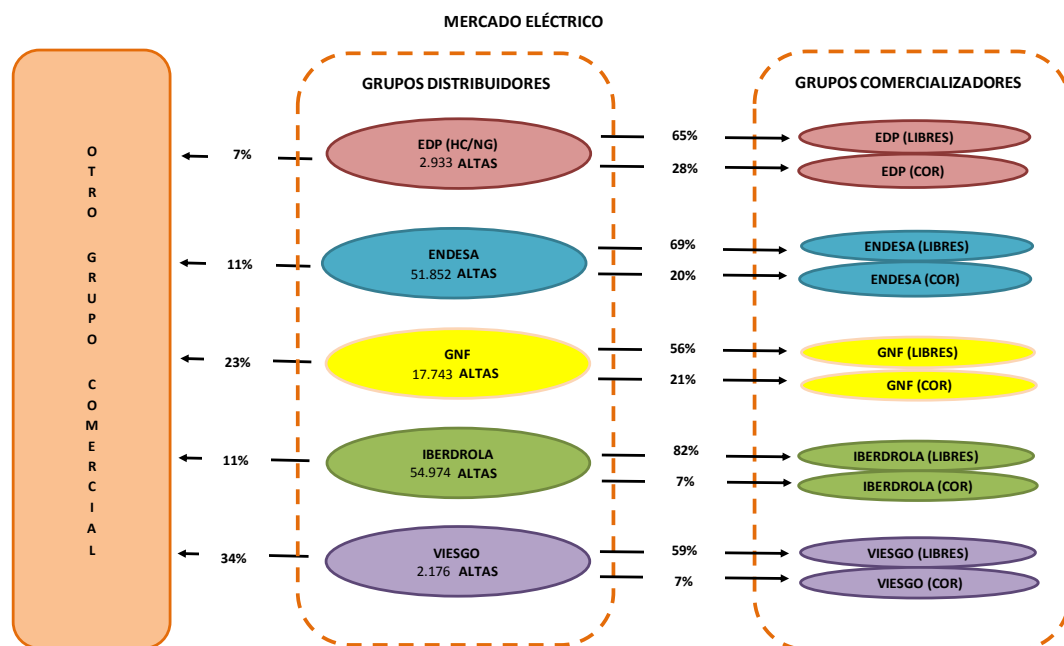
## 7.1 ANALISIS DE MOVILIDAD DE LAS ALTAS ACTIVADAS

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

En el sector eléctrico, el 85% de las altas se activaron a favor de comercializadores verticalmente integrados con el distribuidor, y en torno al 15% fueron a favor de comercializadores de referencia (COR). El grupo EDP-HC es el que presenta un mayor peso de altas en comercializadores del grupo (93%),

seguido de cerca por Iberdrola (89%), y Endesa (89%). Por el contrario el grupo Viesgo es el que presenta un menor peso de este tipo de altas (66%).

**Gráfico 27. Desglose del destino de las altas (a grupos verticalmente integrados o no, y si su destino es COR o libre) 3T 2016. Sector Eléctrico**



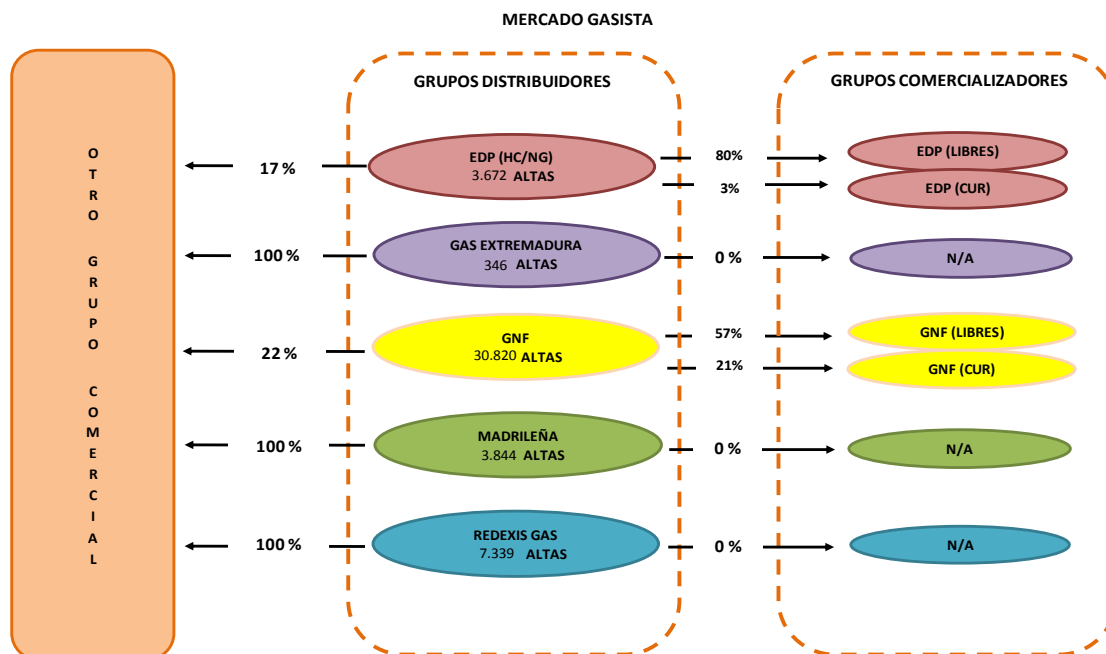
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

En el sector gasista, el 59% de altas fueron a favor de grupos verticalmente integrados con el distribuidor<sup>15</sup>, y se produjeron un 16% de altas a favor del CUR (frente al 4,7% del año 2015, y el 19% del segundo trimestre de 2016). En este caso existen únicamente dos grupos verticalmente integrados con distribuidores de gas: el grupo EDP (83% de altas en su área de distribución en comercializadores de su grupo), y el grupo Gas Natural Fenosa (78% de altas en su área de distribución en comercializadores de su grupo). Cabe mencionar que éste último ha visto reducido el número de altas en un 8%.

Continúa siendo llamativo el caso de Gas Extremadura, distribuidora independiente, que muestra un porcentaje de altas en la CUR del 35%, considerablemente superior a la media del sector.

<sup>15</sup> Se debe tener en cuenta que en gas existe un porcentaje bastante significativo de red de distribución que no está verticalmente integrada (alrededor del 19% a finales del tercer trimestre de 2016).

**Gráfico 28. Desglose del destino de las altas (CUR, libre y a grupos verticalmente integrados o no) 3T 2016. Sector gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

## 8. COMERCIALIZADORES CON VARIACIONES RELEVANTES EN EL NÚMERO DE CONSUMIDORES.

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

Entre los comercializadores que registraron estos movimientos cabe destacar el paso de clientes entre empresas pertenecientes al mismo grupo empresarial como consecuencia de la separación en sociedades jurídicas distintas para la distribución y la comercialización. Este es el caso del paso de clientes de DISTRIBUCIONES ELÉCTRICAS TALAYUELAS, S.L. a COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA TALAYUELAS, S.L., así como tanto de ELÉCTRICA BAÑESA, S.L. como de ELÉCTRICA BENUZA, S.L. a COMERCIALIZADORA DE ENERGÍA BENUZA Y BAÑESA, S.L.

Otro hecho importante que contribuye a la variación en el número de consumidores corresponde al traspaso de clientes entre comercializadoras, donde las dos causas principales se resumen a continuación: por un cese de operaciones por parte de una comercializadora o, por la absorción, total o parcial, de una comercializadora a otra. Respecto al primer caso, se destaca el cese de

COMPAÑÍA DE ELECTRIFICACIÓN, S.L. y el traspaso de sus clientes a GODAY ENERGIA S.L. En referencia al segundo caso, se hace mención del traspaso parcial de clientes (cerca de 8.000 puntos de suministro) de ELÉCTRICA DEL EBRO, S.A. a ENDESA ENERGIA S.A.

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

- En el sector eléctrico: NABALIA ENERGIA (+3.625 lo que supone un incremento relativo del +195% respecto a su base de clientes al inicio del trimestre).
- En el sector del gas natural: No hay empresas que cumplan con el criterio anteriormente descrito durante este trimestre.

## 9. HECHOS RELEVANTES

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

- Se ha inhabilitado a las siguientes comercializadoras: ZENCER SOCIEDAD COOPERATIVA ANDALUZA<sup>16</sup>, VERTSEL ENERGÍA S.L.U.<sup>17</sup>, ADIXA SERVEIS ENERGETICS DE CATALUNYA S.L.<sup>18</sup>, ASERVAL ENERGÍA S.L.<sup>19</sup>; por lo que sus clientes fueron traspasados a un comercializador de referencia.
- Por otro lado se archivaron los procedimientos de inhabilitación de ESTRATEGIAS ELÉCTRICAS INTEGRALES S.A.<sup>20</sup>.

---

<sup>16</sup> Orden IET/1510/2016, de 21 de septiembre.

<sup>17</sup> Orden IET/1509/2016, de 21 de septiembre.

<sup>18</sup> Orden IET/1650/2016, de 11 de octubre.

<sup>19</sup> Orden IET/1651/2016, de 11 de octubre.

<sup>20</sup> Resolución 16 de septiembre de 2016, de la Dirección General de Política Energética y Minas.

## 10. CONCLUSIONES

**Primera.-** La CNMC, dentro del ámbito de sus competencias en materia de supervisión del cambio de comercializador y en materia de intercambio de información entre comercializadores y distribuidores en los sectores eléctrico y gasista, tiene como objetivo principal situar al consumidor en el centro de los mercados minoristas de la energía, e incrementar su conocimiento de dichos mercados facilitando de esta forma su participación en los mismos. Para ello, esta Comisión considera que es esencial que el consumidor pueda acceder a un proceso de cambio estandarizado que sea fiable, ágil y sencillo.

**Segunda.-** A finales del tercer trimestre de 2016, el mercado eléctrico estaba compuesto por 29,0 millones de puntos de suministro, estando suministrados el 43% (12,4 millones) por un Comercializador de Referencia (COR) y el 57% (16,7 millones) por un comercializador en el mercado libre. En el mercado libre, las comercializadoras de los cinco grandes grupos energéticos suministraban el 90% de los puntos de suministro: Iberdrola Clientes y Endesa Energía disponían del 39% y 31% de los puntos de suministro, seguidas por las comercializadoras del Grupo Gas Natural Fenosa con el 13%. Dentro de los comercializadores que no pertenecen a los principales grupos energéticos destacan CHC-Energía y Fenie Energía con el 2,6% y 1,4% de los puntos de suministro respectivamente.

**Tercera.-** El mercado gasista estaba compuesto por 7,7 millones de puntos de suministro a finales del tercer trimestre de 2016, estando suministrados el 22% (1,7 millones) por un Comercializador de Último Recurso (CUR) y el 78% por un comercializador en el mercado libre (6,0 millones). En el mercado libre, las comercializadoras de los cinco grandes grupos energéticos suministraban el 99,4% de los puntos de suministro: destacan las comercializadoras del Grupo Gas Natural Fenosa con el 49,0%, seguidas por Endesa Energía, con un 20,9% de los puntos de suministro.

**Cuarta.-** Se aprecia una reducción paulatina de los tiempos medios de cambio de comercializador desde que el consumidor da el consentimiento. Durante el tercer trimestre de 2016, para el sector eléctrico resultan ser de 12,0 días (13-14 días en el 2015); y para el sector gasista de 13,2 días (14-15 días en el 2015). Por canal de contratación se observa que la venta domiciliar es aproximadamente 9 y 8 días más lenta que el resto de canales en electricidad y gas respectivamente.

**Quinta.-** Los tiempos medios, desde la recepción de solicitud de cambio, varían en función de si el distribuidor está verticalmente integrado con el comercializador. Así, en el sector eléctrico se aprecian diferencias significativas, siendo generalmente inferior el tiempo medio del cambio cuando es activado por la distribuidora del mismo grupo empresarial, pudiendo haber hasta 5-6 días de diferencia.

Por otra parte, también existen variaciones según las zonas de distribución. En el sector eléctrico, en la zona de distribución de Viesgo se presentan los menores tiempos medios y con la menor diferencia de tiempos entre los principales grupos comerciales (2-3 días), exceptuando a los comercializadores del grupo Otros (8,8 días). Por su parte, las zonas donde existe la mayor diferencia entre los tiempos medios son las de EDP-HC (desde los 0,8 días de Iberdrola Clientes hasta los 15,3 días de Viesgo Energía) e Iberdrola (desde los 0,5 días de Iberdrola Clientes hasta los 14,4 días de Endesa Energía). En el sector gasista, la diferencia de tiempos entre comercializadores es bastante inferior, destacando la zona de Gas Extremadura con los menores tiempos (2 y 3 días), mientras que en la mayoría de cada una de las zonas de distribución se muestra tiempos muy similares entre los agentes.

**Sexta.-** Las tasas de cambio de comercializador (*switching*) del tercer trimestre de 2016 son del 2,5% en el sector eléctrico y del 2,8% en el sector gasista (similares a las del tercer trimestre de 2015). El dato interanual (4<sup>to</sup> trimestre 2015 a 3<sup>er</sup> trimestre 2016) muestra una tasa de cambio del 11,0% en el sector eléctrico y del 12,6% en el sector gasista.

Las tasas de *switching* trimestrales y por comunidad autónoma más altas se observaron en Cantabria, tanto para el sector eléctrico como para el sector del gas natural (3,6% y 4,5% respectivamente).

**Séptima.-** Las tasas de rechazo en el trimestre de análisis han disminuido en ambos sectores. Así en el sector eléctrico ha bajado del 11,8% al 9,4%. Esta reducción es consecuencia de haberse resuelto el fallo producido en los sistemas automatizados de gestión de cambio del comercializador de Iberdrola COR<sup>21</sup>.

Cabe destacar a la zona de distribución del Grupo Viesgo que ha presentado las tasas de rechazo más bajas en los últimos trimestres (incluso por debajo de la media), pese a haber aumentado la tasa del tercer trimestre del 2016 (7,7%) con respecto al trimestre anterior (3,4%).

**Octava.-** La tasa de rechazo en el sector gasista también ha experimentado una ligera reducción hasta alcanzar el 19,9% en el tercer trimestre de 2016 (21,0% en el trimestre anterior); esta reducción se da en la mayoría de áreas de distribución.

**Novena.-** Los movimientos entre comercializadores del mercado libre tienen cada vez mayor peso en el sector eléctrico, pasando del 57,0% en el cuarto trimestre de 2015 al 62,8% en el tercer trimestre de 2016. No obstante, es

---

<sup>21</sup> El aumento del número de rechazos del segundo trimestre del 2016 se debió principalmente a los rechazos experimentados por la comercializadora Iberdrola CUR. Esta comercializadora alegó que se produjo un fallo en sus sistemas automatizados de gestión del cambio de comercializador, que impidió distinguir correctamente la casuística del rechazo, categorizándolo erróneamente y volviendo a lanzar la solicitud de cambio de nuevo generando a su vez rechazos sucesivos en el tiempo.



llamativo el aumento en el número de consumidores que vuelven al comercializador de referencia desde el mercado libre, pasando de unas 52.500 solicitudes en el cuarto trimestre de 2015 a más de 62.200 solicitudes activadas en el tercer trimestre de 2016.

Respecto a los cambios de COR al comercializador libre (el 28,6% de los cambios), se observa que la mayoría tienen como destino los comercializadores perteneciente al mismo grupo empresarial (74,9% de la totalidad de cambios frente al 77,2% del 2015), siendo los grupos con mayor porcentaje CHC (84,6%), Endesa (79,8%) e Iberdrola (78,4%), y el menor Gas Natural (39,5%).

En el sector gasista prevalecen claramente los cambios entre comercializadores libres (88,8%), teniendo los cambios de CUR a libre un peso bastante inferior al sector eléctrico (10,1%).

De este último tipo de movimiento, cabe señalar que el porcentaje de cambios que pasan del CUR al comercializador libre del mismo grupo es bastante inferior al del sector eléctrico (38,4% en el tercer trimestre de 2016 frente al 51,6% en el 2015), siendo los grupos con mayor porcentaje los de Iberdrola (59,7%, aunque el volumen de cambios es bastante más reducido que el resto con 273), Endesa (58,8%), EDP (48,4%), y el menor el de Gas Natural SUR (26,6%).

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

- En el sector eléctrico, cabe destacar el incremento del Grupo Otros con +52.519 puntos de suministro, y del Grupo EDP con +11.673 puntos. Por el contrario las mayores pérdidas de puntos de suministro se produjeron en los grupos Iberdrola (-23.905 puntos) y Gas Natural Fenosa (-7.027 puntos).
- En el sector gasista, aunque en menor medida que los anteriores trimestres, nuevamente Endesa (+13.549 puntos) e Iberdrola (+8.622 puntos) son los grupos que consiguen un mayor balance positivo. Por el contrario Gas Natural Fenosa reduce su pérdida de puntos de suministro de modo notable (de alrededor de -25.000 en anteriores trimestres a -14.075 en éste).

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

Respecto al destino de las altas, se observa que en el sector eléctrico el 85% de las altas se activaron a favor de comercializadores verticalmente integrados con el distribuidor, y en torno al 15% fueron a favor de comercializadores de referencia (COR). En el sector gasista, el 59% de altas fueron a favor de grupos

verticalmente integrados con el distribuidor<sup>22</sup>, y se produjeron un 16% de altas a favor del comercializador de último recurso (CUR).

**Duodécima.-** Se ha constatado en este informe que existen algunos deterioros y dispersiones en los indicadores analizados<sup>23</sup> según las zonas de distribución, debido fundamentalmente a las diferentes interpretaciones en los mensajes y formatos acordados, lo que constituye un obstáculo para la eficiencia del sistema. Con la aprobación por parte de esta Sala de la Resolución de 20 de diciembre de 2016 de los formatos de ficheros de intercambio de información entre los comercializadores y distribuidores eléctricos y gasistas, en cumplimiento de lo dispuesto en la DA 3ª del Real Decreto 1074/2015, de 27 de noviembre, y con la entrada en vigor de la misma, se espera que mejoren los referidos indicadores.

---

<sup>22</sup> Se debe tener en cuenta que en el sector gasista existe un porcentaje bastante significativo de red de distribución que no está verticalmente integrada (cerca al 19% a finales del tercer trimestre de 2016).

<sup>23</sup> En particular los siguientes: Tiempo medio de *switching* desde que el consumidor da el consentimiento; Tiempo medio de cambio/alta desde la recepción de la solicitud hasta su activación; Variabilidad de los tiempos medios de cambio y de altas por zonas de distribución; Tasas de rechazo de altas, y su variabilidad por zonas de distribución; Cambios y altas de puntos de suministro al comercializador libre verticalmente integrado.

## ANEXO. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR 3T 2016

| MERCADO ELÉCTRICO                      |                |                |               |                |               |              |                 |                 |                     |                |                |               |                      |               |
|--|----------------|----------------|---------------|----------------|---------------|--------------|-----------------|-----------------|---------------------|----------------|----------------|---------------|----------------------|---------------|
| AGENTE DISTRIBUIDOR                    | Recibidas      | Aceptadas      | % Acept.      | % Acept. Plazo | Rechazadas    | % Rechaz.    | % Rechaz. Plazo | Pdte. Respuesta | % Pdte. Resp. Plazo | Activadas      | % Activ. Plazo | Pdte.Activar  | % Pdte. Activ. Plazo | Anuladas      |
| BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS   | 5.539          | 5.169          | 93.20%        | 99.96%         | 377           | 6.80%        | 97.88%          | 22              | 95.45%              | 5.112          | 99.37%         | 285           | 99.65%               | 30            |
| ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA          | 355.805        | 331.218        | 89.61%        | 99.95%         | 38.414        | 10.39%       | 99.96%          | 2.557           | 84.87%              | 310.394        | 99.65%         | 23.934        | 98.64%               | 4.592         |
| HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA | 18.396         | 16.407         | 87.59%        | 99.92%         | 2.324         | 12.41%       | 98.19%          | 39              | 79.49%              | 16.049         | 96.22%         | 1.143         | 85.30%               | 99            |
| IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA       | 323.571        | 300.258        | 92.68%        | 99.87%         | 23.709        | 7.32%        | 99.83%          | 234             | 100.00%             | 302.122        | 99.99%         | 15.763        | 99.89%               | 4.836         |
| SUMINISTRADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ      | 1.189          | 879            | 100.00%       | 100.00%        | 0             | 0.00%        | 0.00%           | 0               | 0.00%               | 1.181          | 100.00%        | 286           | 100.00%              | 0             |
| UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN              | 81.658         | 73.270         | 89.86%        | 99.96%         | 8.266         | 10.14%       | 99.93%          | 901             | 100.00%             | 72.495         | 96.90%         | 6.170         | 96.40%               | 493           |
| VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA          | 19.816         | 18.301         | 92.06%        | 99.98%         | 1.579         | 7.94%        | 97.91%          | 89              | 89.89%              | 18.356         | 99.43%         | 1.048         | 99.33%               | 107           |
| OTROS                                  | 17.022         | 13.017         | 77.48%        | 88.51%         | 3.783         | 22.52%       | 87.81%          | 191             | 24.08%              | 10.846         | 88.51%         | 1.145         | 78.60%               | 227           |
| <b>TOTAL</b>                           | <b>822.996</b> | <b>758.519</b> | <b>90.63%</b> | <b>99.72%</b>  | <b>78.452</b> | <b>9.37%</b> | <b>99.23%</b>   | <b>4.033</b>    | <b>86.36%</b>       | <b>736.555</b> | <b>99.27%</b>  | <b>49.774</b> | <b>98.02%</b>        | <b>10.384</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      |
|---|----------------|----------------|---------------|----------------|---------------|--------------|-----------------|-----------------|---------------------|----------------|----------------|---------------|----------------------|---------------|
| ADS ENERGY 8.0                            | 1.704          | 1.593          | 92.83%        | 99.94%         | 123           | 7.17%        | 96.75%          | 13              | 92.31%              | 1.708          | 99.71%         | 200           | 95.50%               | 13            |
| AGENTE DEL MERCADO ELÉCTRICO              | 1.042          | 984            | 93.54%        | 99.70%         | 68            | 6.46%        | 98.53%          | 1               | 100.00%             | 958            | 98.96%         | 175           | 99.43%               | 3             |
| ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES                | 6.522          | 6.094          | 92.77%        | 99.87%         | 475           | 7.23%        | 95.58%          | 14              | 100.00%             | 6.276          | 99.27%         | 735           | 98.91%               | 61            |
| AUDAX ENERGÍA                             | 4.217          | 3.827          | 90.54%        | 99.74%         | 400           | 9.46%        | 99.00%          | 15              | 100.00%             | 4.510          | 99.20%         | 393           | 98.47%               | 33            |
| CIDE HC ENERGÍA                           | 2.184          | 1.974          | 88.76%        | 83.89%         | 250           | 11.24%       | 98.00%          | 5               | 60.00%              | 1.770          | 97.46%         | 127           | 64.57%               | 3             |
| CLIDOM ENERGY                             | 6.441          | 5.197          | 75.31%        | 99.75%         | 1.704         | 24.69%       | 99.59%          | 76              | 100.00%             | 4.637          | 99.85%         | 693           | 99.13%               | 37            |
| EDP COMERCIALIZADORA                      | 6.314          | 6.010          | 95.13%        | 100.00%        | 308           | 4.87%        | 100.00%         | 3               | 33.33%              | 5.942          | 99.95%         | 286           | 99.30%               | 20            |
| EDP ENERGÍA                               | 42.316         | 38.927         | 91.01%        | 99.94%         | 3.846         | 8.99%        | 99.30%          | 81              | 85.19%              | 38.093         | 99.82%         | 1.916         | 98.38%               | 239           |
| ENDESA ENERGÍA                            | 234.619        | 223.811        | 92.45%        | 99.82%         | 18.266        | 7.55%        | 99.56%          | 1.050           | 94.00%              | 213.821        | 99.62%         | 19.217        | 98.38%               | 5.477         |
| ENERGÍA COLECTIVA                         | 1.537          | 1.392          | 89.92%        | 99.86%         | 156           | 10.08%       | 100.00%         | 12              | 100.00%             | 1.338          | 99.48%         | 51            | 92.16%               | 1             |
| ENERGÍA VM GESTIÓN DE ENERGÍA             | 7.749          | 7.416          | 91.94%        | 99.70%         | 650           | 8.06%        | 74.15%          | 28              | 96.43%              | 7.244          | 95.35%         | 270           | 97.41%               | 20            |
| ESCAN DINAVA DE ELECTRICIDAD              | 1.389          | 1.346          | 97.04%        | 100.00%        | 41            | 2.96%        | 100.00%         | 0               | 0.00%               | 1.343          | 100.00%        | 2             | 100.00%              | 203           |
| FACTOR ENERGÍA                            | 4.484          | 4.210          | 94.52%        | 99.29%         | 244           | 5.48%        | 97.54%          | 3               | 100.00%             | 4.430          | 99.32%         | 834           | 99.28%               | 19            |
| FENIE ENERGÍA                             | 11.104         | 10.032         | 88.41%        | 99.66%         | 1.315         | 11.59%       | 99.32%          | 94              | 98.94%              | 9.726          | 99.48%         | 730           | 90.27%               | 35            |
| FOX ENERGÍA                               | 1.969          | 1.867          | 93.82%        | 100.00%        | 123           | 6.18%        | 96.75%          | 4               | 100.00%             | 1.843          | 99.89%         | 402           | 99.50%               | 26            |
| GAS NATURAL COMERCIALIZADORA              | 1.646          | 1.384          | 83.32%        | 99.13%         | 277           | 16.68%       | 98.19%          | 6               | 100.00%             | 1.395          | 96.85%         | 43            | 93.02%               | 2             |
| GAS NATURAL SERVICIOS SDG                 | 142.463        | 127.015        | 88.52%        | 99.85%         | 16.476        | 11.48%       | 99.63%          | 875             | 99.31%              | 123.827        | 99.55%         | 8.199         | 98.88%               | 846           |
| GESTERNOVA                                | 1.311          | 1.161          | 88.56%        | 99.91%         | 150           | 11.44%       | 98.67%          | 2               | 100.00%             | 1.245          | 99.52%         | 116           | 97.41%               | 28            |
| GRUPO ENERGA LICA                         | 1.911          | 1.772          | 91.67%        | 99.21%         | 161           | 8.33%        | 98.76%          | 4               | 100.00%             | 1.587          | 99.56%         | 311           | 98.71%               | 6             |
| IBERDROLA CLIENTES                        | 194.886        | 176.775        | 89.94%        | 99.84%         | 19.782        | 10.06%       | 99.56%          | 989             | 57.94%              | 173.802        | 98.86%         | 3.965         | 96.60%               | 1.701         |
| NABALIA ENERGÍA 2000                      | 3.998          | 3.717          | 92.69%        | 99.73%         | 293           | 7.31%        | 98.98%          | 22              | 90.91%              | 3.703          | 99.22%         | 891           | 99.55%               | 70            |
| PEPEENERGY                                | 1.238          | 1.162          | 96.11%        | 99.48%         | 47            | 3.89%        | 97.87%          | 1               | 0.00%               | 1.146          | 99.91%         | 24            | 95.83%               | 0             |
| SOM ENERGÍA                               | 2.515          | 2.330          | 92.50%        | 99.83%         | 189           | 7.50%        | 100.00%         | 2               | 50.00%              | 2.116          | 99.81%         | 594           | 99.83%               | 7             |
| UNIELÉCTRICA ENERGÍA                      | 3.675          | 3.424          | 92.92%        | 99.56%         | 261           | 7.08%        | 100.00%         | 23              | 91.30%              | 3.374          | 99.59%         | 953           | 98.22%               | 75            |
| VIESGO ENERGÍA                            | 40.194         | 36.949         | 88.59%        | 99.91%         | 4.761         | 11.41%       | 98.40%          | 269             | 96.28%              | 33.517         | 98.38%         | 3.082         | 98.12%               | 331           |
| WATIUM                                    | 2.519          | 2.331          | 94.37%        | 100.00%        | 139           | 5.63%        | 100.00%         | 11              | 100.00%             | 2.676          | 99.40%         | 363           | 99.17%               | 4             |
| COR - ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA C.O.R. | 60             | 60             | 100.00%       | 100.00%        | 0             | 0.00%        | 0.00%           | 0               | 0.00%               | 53             | 100.00%        | 26            | 100.00%              | 0             |
| COR - CHC C.O.R.                          | 856            | 790            | 91.65%        | 85.06%         | 72            | 8.35%        | 91.67%          | 1               | 0.00%               | 683            | 95.17%         | 39            | 48.72%               | 1             |
| COR - EDP C.U.R.                          | 1.673          | 1.535          | 90.03%        | 99.74%         | 170           | 9.97%        | 99.41%          | 7               | 71.43%              | 1.538          | 99.54%         | 74            | 86.49%               | 2             |
| COR - ENDESA ENERGÍA XXI                  | 22.865         | 22.198         | 95.10%        | 99.91%         | 1.143         | 4.90%        | 99.83%          | 121             | 95.04%              | 21.005         | 99.55%         | 1.658         | 98.31%               | 419           |
| COR - GAS NATURAL S.U.R.                  | 5.571          | 5.085          | 91.82%        | 99.74%         | 453           | 8.18%        | 99.34%          | 54              | 100.00%             | 5.002          | 99.72%         | 536           | 98.32%               | 12            |
| COR - IBERDROLA C.U.R.                    | 37.283         | 34.171         | 91.46%        | 98.81%         | 3.191         | 8.54%        | 99.91%          | 125             | 97.60%              | 34.098         | 99.02%         | 229           | 95.20%               | 491           |
| COR - TERAMELCOR                          | 3              | 3              | 100.00%       | 100.00%        | 0             | 0.00%        | 0.00%           | 0               | 0.00%               | 3              | 100.00%        | 0             | 0.00%                | 0             |
| COR - VIESGO C.U.R.                       | 776            | 721            | 90.81%        | 100.00%        | 73            | 9.19%        | 100.00%         | 0               | 0.00%               | 706            | 100.00%        | 34            | 100.00%              | 1             |
| OTROS                                     | 23.962         | 21.256         | 88.20%        | 99.67%         | 2.845         | 11.80%       | 99.37%          | 122             | 85.25%              | 21.440         | 98.98%         | 2.606         | 97.01%               | 198           |
| <b>TOTAL</b>                              | <b>822.996</b> | <b>758.519</b> | <b>90.63%</b> | <b>99.72%</b>  | <b>78.452</b> | <b>9.37%</b> | <b>99.23%</b>   | <b>4.033</b>    | <b>86.36%</b>       | <b>736.555</b> | <b>99.27%</b>  | <b>49.774</b> | <b>98.02%</b>        | <b>10.384</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        | 176.064        | 135.284        | 76.77%        | 99.99%         | 40.944        | 23.23%        | 99.97%          | 680             | 99.26%              | 136.105        | 97.61%         | 14.697        | 87.73%               | 1.123        |
| DC GAS EXTREMADURA              | 1.572          | 1.391          | 88.49%        | 100.00%        | 181           | 11.51%        | 99.45%          | 0               | 0.00%               | 1.391          | 100.00%        | 0             | 0.00%                | 0            |
| GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA | 2.018          | 1.701          | 84.29%        | 100.00%        | 317           | 15.71%        | 99.68%          | 2               | 50.00%              | 1.740          | 98.05%         | 233           | 92.70%               | 9            |
| MADRILEÑA RED DE GAS            | 28.372         | 24.867         | 87.73%        | 99.98%         | 3.479         | 12.27%        | 100.00%         | 5               | 80.00%              | 27.542         | 99.51%         | 3.307         | 96.73%               | 271          |
| NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN   | 36.168         | 32.182         | 89.11%        | 99.98%         | 3.933         | 10.89%        | 99.97%          | 43              | 97.67%              | 32.037         | 99.46%         | 3.574         | 99.36%               | 304          |
| REDEXIS GAS                     | 17.483         | 14.249         | 81.43%        | 100.00%        | 3.249         | 18.57%        | 99.69%          | 29              | 82.76%              | 14.370         | 98.77%         | 1.759         | 99.43%               | 135          |
| OTROS                           | 54             | 47             | 87.04%        | 100.00%        | 7             | 12.96%        | 100.00%         | 0               | 0.00%               | 43             | 100.00%        | 3             | 100.00%              | 0            |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>261.731</b> | <b>209.721</b> | <b>80.10%</b> | <b>99.99%</b>  | <b>52.110</b> | <b>19.90%</b> | <b>99.95%</b>   | <b>759</b>      | <b>98.29%</b>       | <b>213.228</b> | <b>98.23%</b>  | <b>23.573</b> | <b>91.68%</b>        | <b>1.842</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     |
|-----------------------------|----------------|----------------|---------------|----------------|---------------|---------------|-----------------|-----------------|---------------------|----------------|----------------|---------------|----------------------|--------------|
| ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES  | 1.940          | 1.686          | 86.86%        | 100.00%        | 255           | 13.14%        | 100.00%         | 0               | 0.00%               | 1.871          | 98.18%         | 159           | 97.48%               | 4            |
| AUDAX ENERGÍA               | 1.598          | 1.059          | 66.27%        | 100.00%        | 539           | 33.73%        | 99.81%          | 2               | 100.00%             | 1.278          | 90.92%         | 121           | 86.78%               | 22           |
| EDP COMERCIALIZADORA        | 25.023         | 22.919         | 91.59%        | 99.97%         | 2.105         | 8.41%         | 100.00%         | 17              | 88.24%              | 23.340         | 99.00%         | 2.522         | 98.85%               | 124          |
| ENDESA ENERGÍA              | 70.271         | 63.506         | 90.40%        | 99.99%         | 6.745         | 9.60%         | 99.97%          | 28              | 78.57%              | 65.122         | 99.00%         | 7.483         | 97.46%               | 1.040        |
| FENIE ENERGÍA               | 1.006          | 860            | 85.57%        | 100.00%        | 145           | 14.43%        | 100.00%         | 0               | 0.00%               | 860            | 97.56%         | 148           | 94.59%               | 3            |
| GAS NATURAL SERVICIOS SDG   | 72.338         | 60.141         | 82.95%        | 100.00%        | 12.358        | 17.05%        | 99.93%          | 637             | 99.69%              | 60.262         | 98.12%         | 5.882         | 85.48%               | 286          |
| IBERDROLA CLIENTES          | 73.791         | 46.185         | 62.59%        | 99.99%         | 27.603        | 37.41%        | 99.96%          | 7               | 71.43%              | 46.760         | 97.92%         | 4.354         | 84.08%               | 176          |
| VIESGO ENERGÍA              | 10.076         | 9.302          | 92.34%        | 100.00%        | 772           | 7.66%         | 100.00%         | 2               | 100.00%             | 9.403          | 99.20%         | 2.286         | 97.86%               | 161          |
| C.U.R. - EDP C.U.R.         | 221            | 205            | 92.76%        | 100.00%        | 16            | 7.24%         | 100.00%         | 0               | 0.00%               | 198            | 99.49%         | 30            | 96.67%               | 0            |
| C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI | 856            | 764            | 89.67%        | 99.74%         | 88            | 10.33%        | 100.00%         | 1               | 100.00%             | 789            | 99.62%         | 99            | 100.00%              | 18           |
| C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R. | 1.205          | 902            | 74.30%        | 100.00%        | 312           | 25.70%        | 100.00%         | 17              | 100.00%             | 937            | 96.05%         | 61            | 70.49%               | 1            |
| C.U.R. - IBERDROLA C.U.R.   | 628            | 490            | 78.03%        | 100.00%        | 138           | 21.97%        | 100.00%         | 0               | 0.00%               | 505            | 99.60%         | 48            | 85.42%               | 1            |
| OTROS                       | 2.778          | 1.702          | 62.21%        | 99.76%         | 1.034         | 37.79%        | 99.90%          | 48              | 97.92%              | 1.903          | 73.73%         | 380           | 75.53%               | 6            |
| <b>TOTAL</b>                | <b>261.731</b> | <b>209.721</b> | <b>80.10%</b> | <b>99.99%</b>  | <b>52.110</b> | <b>19.90%</b> | <b>99.95%</b>   | <b>759</b>      | <b>98.29%</b>       | <b>213.228</b> | <b>98.23%</b>  | <b>23.573</b> | <b>91.68%</b>        | <b>1.842</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 gestionadas. Se consideran gestionadas la suma de las aceptadas+rechazadas.

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

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

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

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

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

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

