



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

**4 de abril 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. DIFERENCIAS ENTRE LOS SECTORES DE ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL .....	6
2.	ESTRUCTURA DEL MERCADO MINORISTA .....	8
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 (SWITCHING).....	18
5.	SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR EN EL CUARTO 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.....	26
5.4	ANÁLISIS DE LOS PLAZOS DE ACTIVACIÓN.....	28
6.	ANÁLISIS DE LA MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES .....	31
6.1	MOVILIDAD POR TIPO DE MERCADO .....	31
6.2	MOVILIDAD POR INTEGRACIÓN VERTICAL .....	33
6.3	MOVILIDAD RESPECTO A LOS DISTINTOS COMERCIALIZADORES DE REFERENCIA/ÚLTIMO RECURSO .....	36
6.4	MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES.....	37
6.5	BALANCE DE LOS PRINCIPALES COMERCIALIZADORES .....	38
7.	PROCESO DE ALTAS.....	42
7.1	ANÁLISIS DE MOVILIDAD DE LAS ALTAS ACTIVADAS.....	45
8.	COMERCIALIZADORES CON VARIACIONES RELEVANTES EN EL NÚMERO DE CONSUMIDORES. ....	46
9.	HECHOS RELEVANTES .....	47
10.	CONCLUSIONES .....	48
	ANEXO. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR 4T 2016.....	52

## 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, altas, bajas o reclamaciones, 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). Específicamente en el artículo 15 de la *Propuesta de Directiva*, se establecen los nuevos roles del consumidor reconociéndole el *“derecho a generar, almacenar, consumir y vender electricidad autogenerada en todos los mercados organizados ya sea individualmente o a través de agregadores sin estar sujetos a procedimientos desproporcionadamente onerosos ni cargas que no reflejen los costes”*.

Por otro lado, la *Propuesta de Directiva* hace mención a la necesidad de la estandarizar y hacer compatibles de procesos de cambio con el objetivo de mejorar la eficiencia en el mercado minorista, y establece como objetivo de la autoridad regulatoria promover *“la compatibilidad de los procesos de intercambio de datos para que los clientes cambien de suministrador”*.

Este objetivo ya había sido 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>4</sup>, en el que se señalaba que un proceso de gestión de datos transparente y eficiente es fundamental para garantizar el desarrollo de otros procesos (como el cambio de comercializador,

---

<sup>1</sup> Con fechas 10 de marzo y 9 de julio de 2015 la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC aprobó sendos informes en los que se reclamaban ciertas competencias para la CNMC en relación con la regulación de los cambios de comercializador.

<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»*.

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

la facturación, etc.). Asimismo, CEER proponía la participación de los consumidores en los mercados energéticos, señalando:

*“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>5</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>6</sup>.

Como consecuencia del desarrollo de estas funciones se elabora el Informe de supervisión de los procesos de cambios de comercializador realizados en el cuarto trimestre del año 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>5</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.»

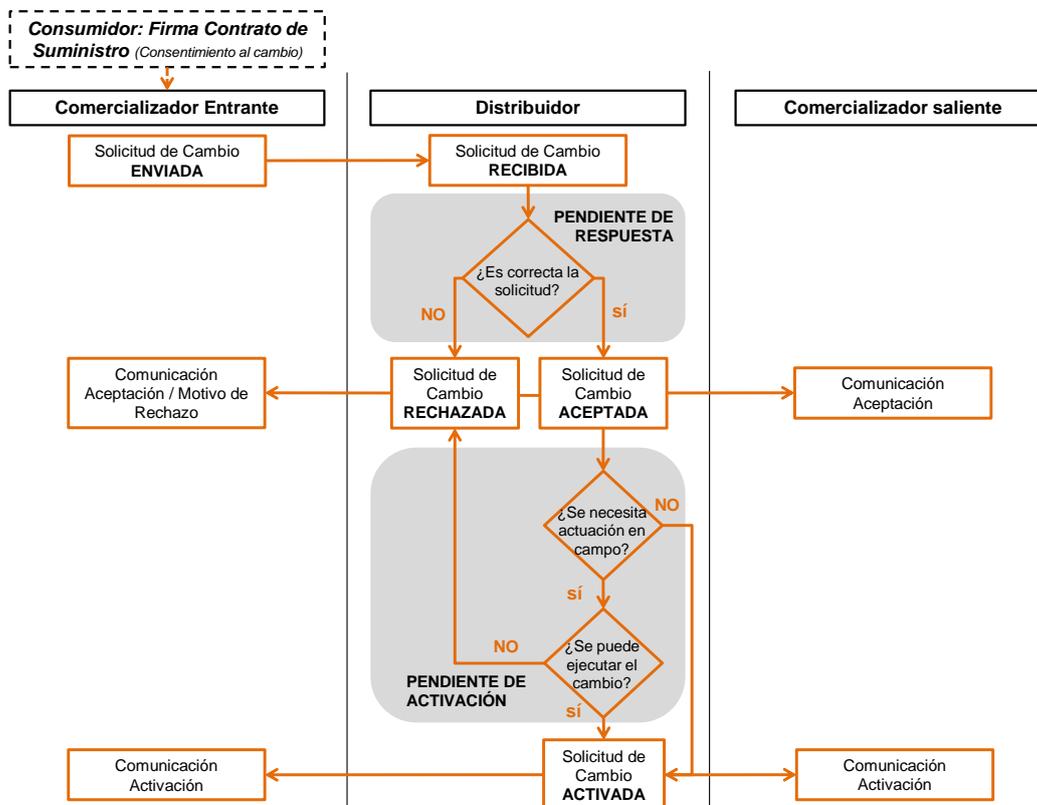
<sup>6</sup> <https://www.cnmc.es/node/353323>

### 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

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>7</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, con la aplicación de la citada Resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016, a partir del 31 de Julio del 2017 y 30 de Octubre del 2017, para el sector eléctrico y gasista, respectivamente, que establece comunicaciones estandarizadas por medio de los formatos de ficheros de intercambio, se espera que se eliminen muchas de las actuales ineficiencias operativas, con la reducción del número de rechazos y de los tiempos medios de activación de las solicitudes tanto de cambio de comercializador como del resto de procesos operativos.

---

<sup>7</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.

## 2. ESTRUCTURA DEL MERCADO MINORISTA

Como paso previo a analizar los cambios de comercializador que han tenido lugar en el cuarto 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.

### 2.1 SECTOR ELÉCTRICO

A 31 de diciembre del 2016, el mercado eléctrico estaba compuesto por, aproximadamente, 29 millones de puntos de suministro, de los cuales 12,2 millones se suministraban a través de un Comercializador de Referencia o COR (42%), mientras que el resto, 16,9 millones se suministraban por comercializadores en el mercado libre (58%).

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

	nº suministros	%
Número de suministros en mercado libre	16.880.387	58%
Número de suministros en COR	12.205.238	42%
<b>Total puntos de suministro</b>	<b>29.085.625</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 77,3% se suministraba a través de los comercializadores de referencia de Endesa e Iberdrola, seguidos por el COR del Grupo Gas Natural (19,0%).

**Tabla 2. Cuota de mercado (por número de suministros) por COR a 31/12/2016**

Comercializador de referencia	nº suministros	%
Endesa Energía XXI, S.L.U.	5.660.337	46,4%
Iberdrola Comercialización de Último Recurso, S.A.U.	3.767.888	30,9%
Gas Natural S.U.R. SDG, S.A.	2.318.271	19,0%
EDP Comercializadora de Último Recurso, S.A.	227.265	1,9%
Viesgo Comercializadora de Referencia, S.L.	225.664	1,8%
CHC Comercializador de Referencia S.L.U.	4.643	0,0%
Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta, S.A.	1.161	0,0%
Teramelcor, S.L.	9	0,0%
<b>Total puntos de suministro</b>	<b>12.205.238</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 al 89,8% de los puntos de suministro de consumidores en dicho mercado a finales del cuarto trimestre de 2016. Del resto de comercializadores destacan CHC Energía y Fenie Energía con unas cuotas del 2,5% y 1,5%, respectivamente.

**Tabla 3. Cuota de mercado (por número de suministros) en el mercado libre a 31/12/2016**

Comercializador	nº suministros	%
Iberdrola Clientes, S.A.U.	6.448.425	38,2%
Endesa Energía S.A.	5.184.265	30,7%
Grupo GAS NATURAL FENOSA*	2.272.860	13,5%
Grupo EDP**	840.193	5,0%
Viesgo Energía, S.L.	409.571	2,4%
<b>Subtotal principales grupos energéticos</b>	<b>15.155.314</b>	<b>89,8%</b>
CHC Energía, S.A.	427.186	2,5%
Fenie Energía, S.A.	249.329	1,5%
Clidom Energy, S.L.	72.688	0,4%
Comercializadora Eléctrica de Cádiz, S.A.	61.579	0,4%
Estabanell y Pahisa Mercator, S.A.	51.978	0,3%
Audax Energía, S.A.	48.809	0,3%
Resto	813.504	4,8%
<b>Subtotal Otros</b>	<b>1.725.073</b>	<b>10,2%</b>
<b>Total puntos de suministro</b>	<b>16.880.387</b>	<b>100%</b>

Nota: \*El Grupo Gas Natural Fenosa incluye las comercializadoras Gas Natural Servicios SDG, S.A. (2.212.652 puntos de suministro); Gas Natural Comercializadora, S.A. (60.124) y Gas Natural SDG, S.A. (84); \*\*El Grupo EDP incluye las comercializadoras EDP Energía, S.A.U. (705.486 puntos), EDP Comercializadora, S.A.U. (134.706 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 2,6 millones (-18%), desde el comienzo del tercer trimestre de 2014 hasta el final del cuarto trimestre de 2016.

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

COR	30.06.2014		31.12.2014		30.06.2015		31.12.2015		30.06.2016		31.12.2016		Incremento
Endesa Energía XXI, S.L.U.	7.105.954	48,0%	6.758.524	48,0%	6.393.848	47,4%	6.104.206	47,2%	5.854.662	46,8%	5.660.337	46,4%	-1.445.617
Iberdrola Comercialización de Último Recurso, S.A.U.	4.569.831	30,9%	4.290.599	30,5%	4.131.843	30,6%	3.969.295	30,7%	3.848.902	30,7%	3.767.888	30,9%	-801.943
Gas Natural S.U.R. SDG, S.A.	2.575.396	17,4%	2.506.648	17,8%	2.442.995	18,1%	2.388.572	18,5%	2.347.791	18,8%	2.318.271	19,0%	-257.125
EDP Comercializadora de Último Recurso, S.A.	251.232	1,7%	242.639	1,7%	243.122	1,8%	237.581	1,8%	232.355	1,9%	227.265	1,9%	-23.967
Viesgo Comercializadora de Referencia, S.L.	294.438	2,0%	285.320	2,0%	271.992	2,0%	237.780	1,8%	231.305	1,8%	225.664	1,8%	-68.774
CHC Comercializador de Referencia S.L.U.	5	0,0%	6	0,0%	543	0,0%	1.355	0,0%	3.096	0,0%	4.643	0,0%	4.638
Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta, S.A.	0	0,0%	62	0,0%	493	0,0%	974	0,0%	1.141	0,0%	1.161	0,0%	1.161
Teramelcor, S.L.	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,0%	5	0,0%	9	0,0%	9
<b>Total PS</b>	<b>14.796.856</b>	<b>100%</b>	<b>14.083.798</b>	<b>100%</b>	<b>13.484.836</b>	<b>100%</b>	<b>12.939.765</b>	<b>100%</b>	<b>12.519.257</b>	<b>100%</b>	<b>12.205.238</b>	<b>100%</b>	<b>-2.591.618</b>

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

En el mercado libre, el número de puntos de suministro se ha incrementado en 2,8 millones (+20%) desde el comienzo del tercer trimestre de 2014 hasta el final del cuarto trimestre de 2016, de los cuales las comercializadores de los cinco grandes grupos energéticos han aumentado en 2,4 millones (+19%) sus puntos de suministro (destacando Endesa con un incremento de +1,15

millones) mientras que el resto de comercializadoras lo ha incrementado en 420.987 (+32%), destacando Fenie Energía con un incremento de 129.011 puntos de suministro durante el periodo considerado.

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

Comercializadora libre	30.06.2014		31.12.2014		30.06.2015		31.12.2015		30.06.2016		31.12.2016		Incremento
Iberdrola Clientes, S.A.U.	5.850.965	41,6%	6.062.733	41,0%	6.131.247	39,8%	6.309.673	39,4%	6.420.976	39,0%	6.448.425	38,2%	597.460
Endesa Energía S.A.	4.035.265	28,7%	4.284.742	29,0%	4.556.302	29,5%	4.820.680	30,1%	5.007.708	30,4%	5.184.265	30,7%	1.149.000
Grupo GAS NATURAL FENOSA*	1.849.921	13,2%	1.995.672	13,5%	2.157.648	14,0%	2.196.391	13,7%	2.230.011	13,5%	2.272.860	13,5%	422.939
Grupo EDP**	681.169	4,8%	718.137	4,9%	739.165	4,8%	775.117	4,8%	812.018	4,9%	840.193	5,0%	159.024
Viesgo Energía, S.L.	332.726	2,4%	356.560	2,4%	381.993	2,5%	397.274	2,5%	384.688	2,3%	409.571	2,4%	76.845
<b>Subtotal principales grupos</b>	<b>12.750.046</b>	<b>90,7%</b>	<b>13.417.844</b>	<b>90,7%</b>	<b>13.966.355</b>	<b>90,6%</b>	<b>14.499.135</b>	<b>90,5%</b>	<b>14.855.401</b>	<b>90,1%</b>	<b>15.155.314</b>	<b>89,8%</b>	<b>2.405.268</b>
CHC Energía, S.A.	431.249	3,1%	429.239	2,9%	429.085	2,8%	428.818	2,7%	427.729	2,6%	427.186	2,5%	-4.063
Fenie Energía, S.A.	120.318	0,9%	146.826	1,0%	178.440	1,2%	204.990	1,3%	230.563	1,4%	249.329	1,5%	129.011
Clidom Energía, S.L.	34.015	0,2%	38.883	0,3%	43.517	0,3%	51.506	0,3%	61.670	0,4%	72.688	0,4%	38.673
C. Eléctrica de Cádiz, S.A.	61.731	0,4%	61.775	0,4%	61.787	0,4%	61.882	0,4%	61.795	0,4%	61.579	0,4%	-152
Grupo AUDAX-ORUS	52.927	0,4%	52.978	0,4%	52.607	0,3%	53.027	0,3%	52.223	0,3%	51.979	0,3%	-948
Estabaneil y Pahisa M., S.A.	33.220	0,2%	47.500	0,3%	52.139	0,3%	54.893	0,3%	61.006	0,4%	59.182	0,4%	25.962
Resto	570.626	4,1%	600.104	4,1%	639.030	4,1%	665.647	4,2%	734.638	4,5%	803.130	4,8%	232.504
<b>Subtotal otros</b>	<b>1.304.086</b>	<b>9,3%</b>	<b>1.377.305</b>	<b>9,3%</b>	<b>1.456.605</b>	<b>9,4%</b>	<b>1.520.763</b>	<b>9,5%</b>	<b>1.629.624</b>	<b>9,9%</b>	<b>1.725.073</b>	<b>10,2%</b>	<b>420.987</b>
<b>Total PS en M. Libre</b>	<b>14.054.132</b>	<b>100%</b>	<b>14.795.149</b>	<b>100%</b>	<b>15.422.960</b>	<b>100%</b>	<b>16.019.898</b>	<b>100%</b>	<b>16.485.025</b>	<b>100%</b>	<b>16.880.387</b>	<b>100%</b>	<b>2.826.255</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 31 de diciembre 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 a 31/12/2016**

	nº suministros	%
Número de suministros en mercado libre	6.039.211	78%
Número de suministros en CUR	1.665.016	22%
<b>Total puntos de suministro</b>	<b>7.704.227</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 80,5% se suministra a través del CUR del Grupo Gas Natural Fenosa, seguido por el CUR del Grupo Endesa con un 15,6%.

**Tabla 7. Cuota de mercado (por número de suministros) por CUR a 31/12/2016**

Comercializador de último recurso	nº suministros	%
Gas Natural S.U.R., SDG S.A.	1.340.225	80,5%
Endesa Energía XXI, S.L.U.	260.559	15,6%
EDP Comercializadora de Último Recurso, S.A.U.	54.620	3,3%
Iberdrola Comercialización de Último Recurso S.A.U.	9.612	0,6%
<b>Total puntos de suministro</b>	<b>1.665.016</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 99,3% de los consumidores al final del cuarto 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 un poco más del 20%.

**Tabla 8. Cuota de mercado (por número de suministros) en el mercado libre a 31/12/2016**

Comercializador	nº suministros	%
Grupo GAS NATURAL FENOSA*	2.946.018	48,8%
Endesa Energía S.A.	1.263.429	20,9%
Iberdrola Clientes, S.A.U.	935.463	15,5%
EDP Comercializadora, S.A.U.	795.519	13,2%
Viesgo Energía, S.L.	56.632	0,9%
<b>Subtotal principales grupos energéticos</b>	<b>5.997.061</b>	<b>99,3%</b>
ALDRO ENERGÍA	7.881	0,1%
FENIE ENERGÍA	6.659	0,1%
UF GAS COMERCIALIZADORA	2.502	0,0%
CEPSA	2.094	0,0%
GALP	1.984	0,0%
Resto	21.030	0,3%
<b>Subtotal Otros</b>	<b>42.150</b>	<b>0,7%</b>
<b>Total puntos de suministro</b>	<b>6.039.211</b>	<b>100%</b>

Nota: \*El Grupo Gas Natural Fenosa incluye las comercializadoras Gas Natural Servicios SDG, S.A. (2.934.122 puntos de suministro) y Gas Natural Comercializadora, S.A. (11.896 puntos de suministro). 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 16% (-312.371) desde el comienzo del tercer trimestre de 2014 hasta el final de cuarto trimestre de 2016.

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

CUR	30.06.2014		31.12.2014		30.06.2015		31.12.2015		30.06.2016		31.12.2016		Incremento
Gas Natural S.U.R., SDG S.A.	1.570.303	79,4%	1.511.715	79,5%	1.460.721	79,7%	1.392.374	79,8%	1.364.993	80,1%	1.340.225	80,5%	-230.078
Endesa Energía XXI, S.L.U.	211.918	10,7%	201.100	10,6%	188.567	10,3%	286.316	16,4%	272.279	16,0%	260.559	15,6%	48.641
EDP Comercializadora de Último Recurso, S.A.U.	65.660	3,3%	64.032	3,4%	60.342	3,3%	58.809	3,4%	57.169	3,4%	54.620	3,3%	-11.040
Iberdrola Comercialización de Último Recurso S.A.U.	5.906	0,3%	6.580	0,3%	7.313	0,4%	8.074	0,5%	8.696	0,5%	9.612	0,6%	3.706
Madrileña Suministro de Gas S.U.R., S.L.	123.600	6,3%	119.073	6,3%	114.961	6,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	-123.600
<b>Total PS</b>	<b>1.977.387</b>	<b>100%</b>	<b>1.902.500</b>	<b>100%</b>	<b>1.831.904</b>	<b>100%</b>	<b>1.745.573</b>	<b>100%</b>	<b>1.703.137</b>	<b>100%</b>	<b>1.665.016</b>	<b>100%</b>	<b>-312.371</b>

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

En el mercado libre, el número de puntos de suministro se ha incrementado en 513.569 (+9%) desde el comienzo del tercer trimestre de 2014 hasta el final del cuarto trimestre de 2016, de los cuales las comercializadoras de los cinco grandes grupos energéticos han aumentado en 604.372 (+11%) sus puntos de suministro (destaca Endesa con +256.397). El resto de comercializadoras ha disminuido el número de puntos de suministro en 90.803 (-68%) 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**

Comercializadora libre	30.06.2014		31.12.2014		30.06.2015		31.12.2015		30.06.2016		31.12.2016		Incremento
Grupo GAS NATURAL FENOSA*	2.799.349	50,7%	2.876.413	50,9%	2.950.060	51,2%	2.953.532	50,3%	2.951.014	49,4%	2.946.018	48,8%	146.669
Endesa Energía S.A.	1.007.032	18,2%	1.016.922	18,0%	1.028.946	17,9%	1.191.116	20,3%	1.234.464	20,7%	1.263.429	20,9%	256.397
Iberdrola Clientes, S.A.U.	808.153	14,6%	826.831	14,6%	842.257	14,6%	887.031	15,1%	921.106	15,4%	935.463	15,5%	127.310
EDP Comercializadora, S.A.U.	748.591	13,5%	763.721	13,5%	771.198	13,4%	777.932	13,2%	786.373	13,2%	795.519	13,2%	46.928
Viesgo Energía, S.L.	29.564	0,5%	32.340	0,6%	38.833	0,7%	42.775	0,7%	43.634	0,7%	56.632	0,9%	27.068
<b>Subtotal principales grupos</b>	<b>5.392.689</b>	<b>97,6%</b>	<b>5.516.227</b>	<b>97,7%</b>	<b>5.631.294</b>	<b>97,8%</b>	<b>5.852.386</b>	<b>99,7%</b>	<b>5.936.591</b>	<b>99,5%</b>	<b>5.997.061</b>	<b>99,3%</b>	<b>604.372</b>
Grupo Audax-Orus	2.700	0,0%	3.880	0,1%	4.845	0,1%	7.118	0,1%	9.498	0,2%	9.125	0,2%	6.425
Aldro Energía y Soluciones, S.L.U.	0	0,0%	2	0,0%	378	0,0%	1.545	0,0%	5.081	0,1%	7.881	0,1%	7.881
Fenie Energía S.A.	0	0,0%	4	0,0%	89	0,0%	1.173	0,0%	4.054	0,1%	6.659	0,1%	6.659
Unión Fenosa Gas Com, S.A.	396	0,0%	734	0,0%	1.030	0,0%	1.523	0,0%	2.214	0,0%	2.502	0,0%	2.106
Grupo Cepsa	176	0,0%	359	0,0%	436	0,0%	517	0,0%	1.420	0,0%	2.094	0,0%	1.918
Resto	129.681	2,3%	125.161	2,2%	122.479	2,1%	7.550	0,1%	10.216	0,2%	13.889	0,2%	-115.792
<b>Subtotal otros</b>	<b>132.953</b>	<b>2,4%</b>	<b>130.140</b>	<b>2,3%</b>	<b>129.257</b>	<b>2,2%</b>	<b>19.426</b>	<b>0,3%</b>	<b>32.483</b>	<b>0,5%</b>	<b>42.150</b>	<b>0,7%</b>	<b>-90.803</b>
<b>Total PS en M. Libre</b>	<b>5.525.642</b>	<b>100%</b>	<b>5.646.367</b>	<b>100%</b>	<b>5.760.551</b>	<b>100%</b>	<b>5.871.812</b>	<b>100%</b>	<b>5.969.074</b>	<b>100%</b>	<b>6.039.211</b>	<b>100%</b>	<b>513.569</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 para ambos sectores, eléctrico y gasista:

- Los tiempos medios de cambio de comercializador en electricidad y en gas natural durante el cuarto trimestre de 2016 han sido de 11,0 y 12,6 días, respectivamente, disminuyendo los tiempos medios del trimestre anterior, que fueron 12,0 y 14,2 días, respectivamente. Cabe destacar que los tiempos medios en este cuarto trimestre son los más reducidos en los últimos dos años, desde que éstos 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 8 y 7 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 que los comercializadores efectúen la solicitud efectiva del cambio al distribuidor.

**Tabla 11. Tiempo medio de activación cambios de comercializador. 4T 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.T4 (subtotales)</b>	15,5 días	7,4 días	<b>11,0 días</b>

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

**Tabla 12. Tiempo medio de activación cambios de comercializador. 4T 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.T4 (subtotales)</b>	16,0 días	8,9 días	<b>12,6 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. 4T 2016 – Sector Eléctrico**

ELECTRICIDAD		Total activaciones		Tiempo Medio de Cambio Total (días)
Comercializador	Código	Total activadas	% Activ. acumulado	
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	R2-329	36.513	4,7%	0,79
GIGABUSINESS, S.L.	R2-615	512	4,8%	1,00
PEPEENERGY, S.L.	R2-565	1.296	5,0%	1,40
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	R2-515	188.835	29,5%	2,19
ENERGÍA COLECTIVA, S.L.	R2-542	1.954	29,7%	2,84
EDP C.U.R., S.A.	R2-284	1.777	30,0%	4,88
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	R2-455	778	30,1%	5,42
NOBE SOLUCIONES Y ENERGÍA, S.L.	R2-551	536	30,1%	5,93
VIESGO C.O.R., S.L.	R2-290	913	30,3%	5,95
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	R2-292	23.452	33,3%	6,57
GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	R2-356	6.150	34,1%	6,72
IBEROELECTRA 3000, S.L.	R2-467	593	34,2%	7,11
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	R2-562	526	34,2%	7,35
GEO ALTERNATIVA, S.L.	R2-603	963	34,4%	7,53
DAIMUZ ENERGÍA, S.L.	R2-525	541	34,4%	8,20
A-DOS ENERGÍA, S.L.	R2-557	679	34,5%	10,77
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	R2-142	162.005	55,6%	11,88
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	R2-291	2.069	55,8%	12,08
AGENTE DEL MERCADO ELÉCTRICO, S.A.	R2-242	1.060	56,0%	12,08
AUDAX ENERGÍA, S.A.	R2-387	3.223	56,4%	12,12
FACTOR ENERGÍA, S.A.	R2-109	5.735	57,1%	12,32
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA SUR, S.L.	R2-572	542	57,2%	12,42
WATIUM SL	R2-449	4.336	57,8%	13,07
ADS ENERGY 8.0, S.L.	R2-505	1.590	58,0%	13,14
GRUPO ENERGALICIA, S.A.	R2-456	1.710	58,2%	13,15
FENIE ENERGÍA, S.A.	R2-403	10.223	59,5%	15,59
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	R2-443	5.984	60,3%	15,70
EDP ENERGÍA, S.A.U.	R2-004	40.528	65,5%	16,14
NABALIA ENERGÍA 2000, S.A.	R2-608	4.470	66,1%	16,88
ENDESA ENERGÍA, S.A.	R2-001	203.317	92,5%	16,93
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	R2-469	1.002	92,6%	16,94
GESTERNOVA, S.A.	R2-269	955	92,8%	17,01
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	R2-182	6.618	93,6%	17,36
FOX ENERGÍA, S.A.	R2-583	1.924	93,9%	17,38
VIESGO ENERGÍA, S.L.	R2-243	42.073	99,3%	17,83
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	R2-140	813	99,4%	21,80
CYE ENERGÍA, S.L.	R2-475	515	99,5%	25,15
AXPO IBERIA, S.L.	R2-235	815	99,6%	28,00
INSIGNIA ENERGIA	R2-495	812	99,7%	39,44
CHC COM. REF., S.L.U.	R2-540	806	99,8%	43,14
RESPIRA ENERGÍA, S.A.	R2-397	657	99,9%	54,51
ON DEMAND FACILITIES, S.L.U.	R2-402	665	100,0%	64,06

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>8</sup> cambios en el trimestre objeto de estudio.

<sup>8</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.

Por lo tanto, entre los principales comercializadores de electricidad con tiempos inferiores a 5 días se encuentran en este trimestre: las comercializadores de Grupo Iberdrola (Iberdrola CUR e Iberdrola clientes), Gigabusiness, Pepeenergy, Energía Colectiva y EDP CUR.

Cabe destacar, que también influye en los tiempos medios de cambio el tipo de activación que solicita el comercializador (a fecha fija o a ciclo de lectura, los cuáles pueden tener una mayor duración).

**Tabla 14. Ranking de comercializadores por tiempos medios de cambio.  
4T 2016 - Sector Gasista**

GAS		Total activaciones		Tiempo Medio de Cambio Total (días)
Comercializador	Código	Total activadas	% Activ. acumulado	
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	0529	46.570	21,4%	5,42
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	0054	560	21,6%	5,44
FENIE ENERGÍA, S.A.	0527	1.188	22,2%	5,68
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	0059	898	22,6%	6,24
EDP C.U.R., S.A.	0060	255	22,7%	7,81
GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	0052	1.057	23,2%	9,00
AUDAX ENERGÍA, S.A.	0503	875	23,6%	9,10
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	0033	69.499	55,4%	10,16
MULTIENERGÍA VERDE, S.L.	0531	113	55,5%	10,19
FACTOR ENERGÍA, S.A.	0082	136	55,6%	16,75
ENDESA ENERGÍA, S.A.	0007	60.349	83,2%	17,33
VIESGO ENERGÍA, S.L.	0044	12.033	88,8%	17,43
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	0088	332	88,9%	18,00
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	0002	23.954	99,9%	19,33
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	0001	115	99,9%	40,53
UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A.	0010	124	100,0%	108,74

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Dada la relevancia de los datos, en esta tabla se reflejan aquellos comercializadores que activaron más de 100<sup>9</sup> cambios en el trimestre objeto de estudio.

En el sector gasista figuran tres comercializadoras con tiempos medios inferiores a 6 días: Iberdrola Clientes, Iberdrola CUR y Fenie Energía.

A partir de la implantación en sistemas de los formatos de los ficheros<sup>10</sup> 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,

<sup>9</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.

<sup>10</sup> Fecha de entrada en vigor de los formatos para el sector eléctrico y gasista: 31 de julio del 2017 y 30 de octubre del 2017, respectivamente.

a fecha fija o ciclo de lectura) y se podrá realizar un seguimiento más exhaustivo de la eficiencia operativa de los agentes.

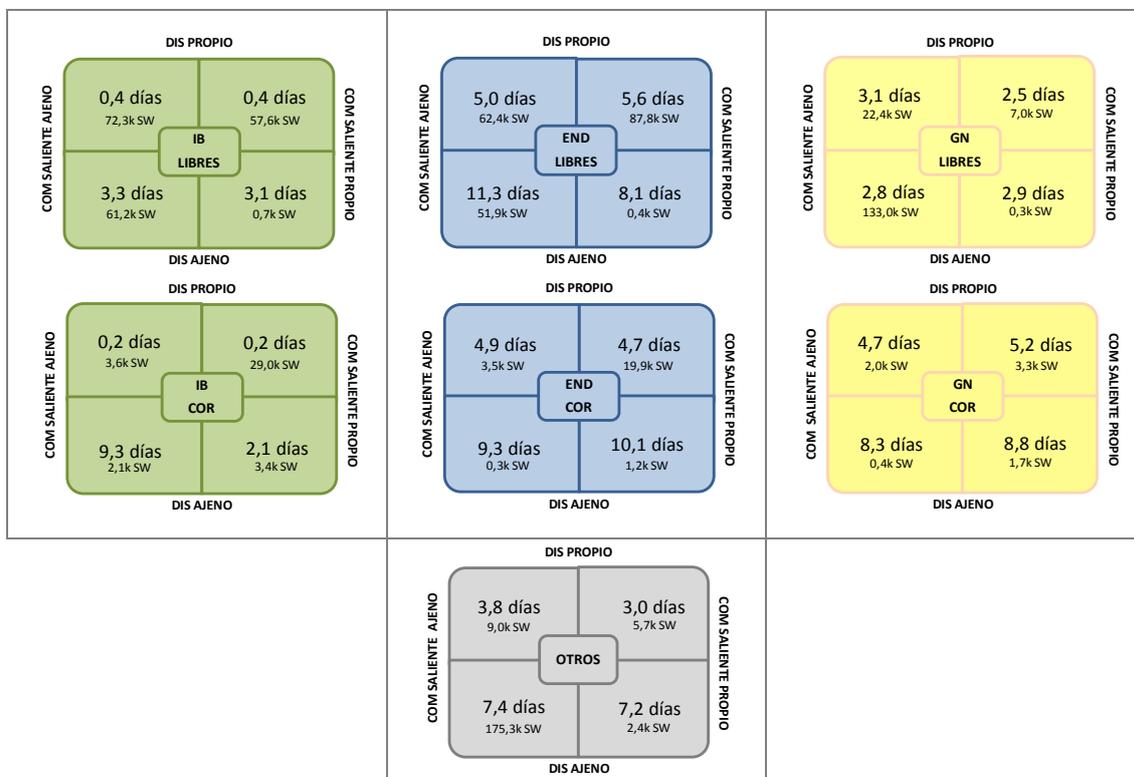
Cabe señalar que a partir de los datos de los distribuidores<sup>11</sup>, es posible observar unos tiempos medios de cambio inferiores cuándo estos se realizan en una zona de distribución del mismo grupo empresarial al que pertenece el comercializador entrante. En particular, en los dos siguientes gráficos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

- Semiesfera de arriba, cuando el distribuidor pertenece al mismo grupo que el comercializador entrante (distinguiendo si el comercializador saliente pertenece –derecha– o no al grupo industrial –izquierda–)
- Semiesfera de abajo, cuando el distribuidor no pertenece al mismo grupo que el comercializador entrante (distinguiendo si el comercializador saliente pertenece –derecha– o no al grupo industrial –izquierda–)

---

<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 que transcurre desde que el distribuidor recibe la comunicación con la solicitud de cambio del comercializador entrante hasta que se activa el cambio.

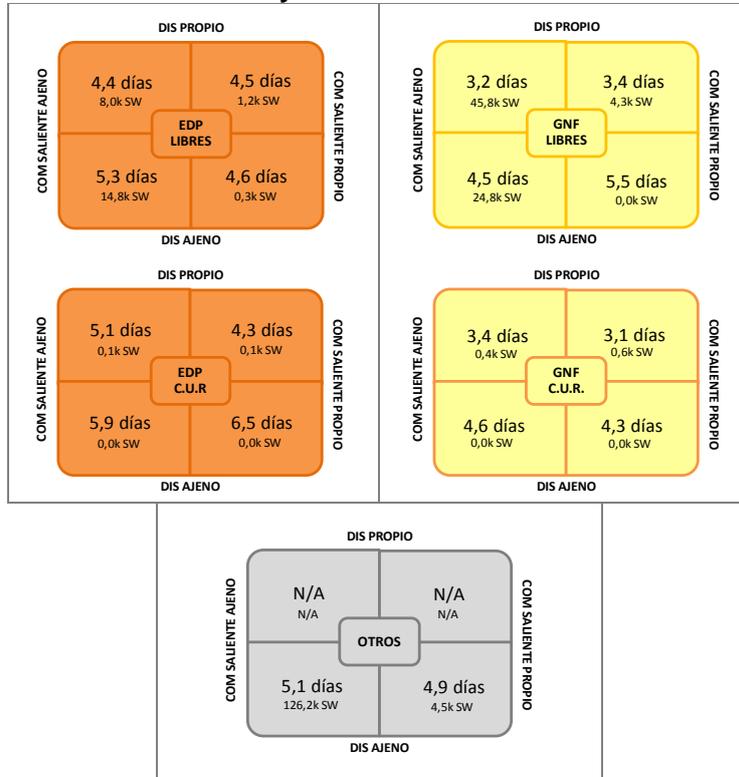
**Gráfico 2. Tiempos medios de cambio (desde la recepción de la solicitud de cambio) en función del comercializador saliente y área de distribución. 4T 2016 – Sector Eléctrico**



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 las comercializadoras libres del grupo Gas Natural Fenosa que muestran tiempos similares independientemente de si la distribuidora es propia o ajena al grupo en cuestión. Esta tendencia se ha venido observado a lo largo de los últimos trimestres.

**Gráfico 3. Tiempos medios de cambio (desde la recepción de la solicitud de cambio) en función del comercializador saliente y área de distribución. 4T 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 existen diferencias considerables 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.

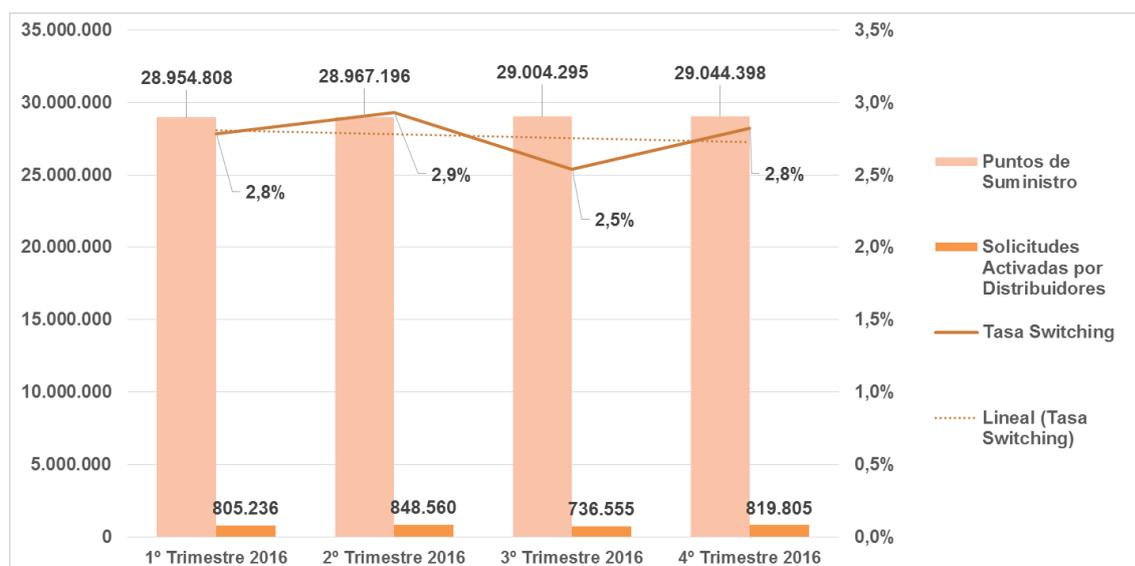
#### 4. EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR (SWITCHING)

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 trimestral de estas tasas se ha mantenido estable (casi en el 3%), aunque deben valorarse también otros indicadores relacionados con la estructura y el grado de satisfacción de los consumidores. Por ello, no se puede descartar que, en ausencia de cambios estructurales y de variaciones significativas entre precios ofertados para los servicios básicos de electricidad y gas natural, una evolución positiva de las tasas de *switching* pueda estar

asociada en parte con el elevado grado de descontento de los consumidores que revelan los datos del *Market Consumer Scoreboard*<sup>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* (1T 2016 - 4T 2016) - Sector Eléctrico**



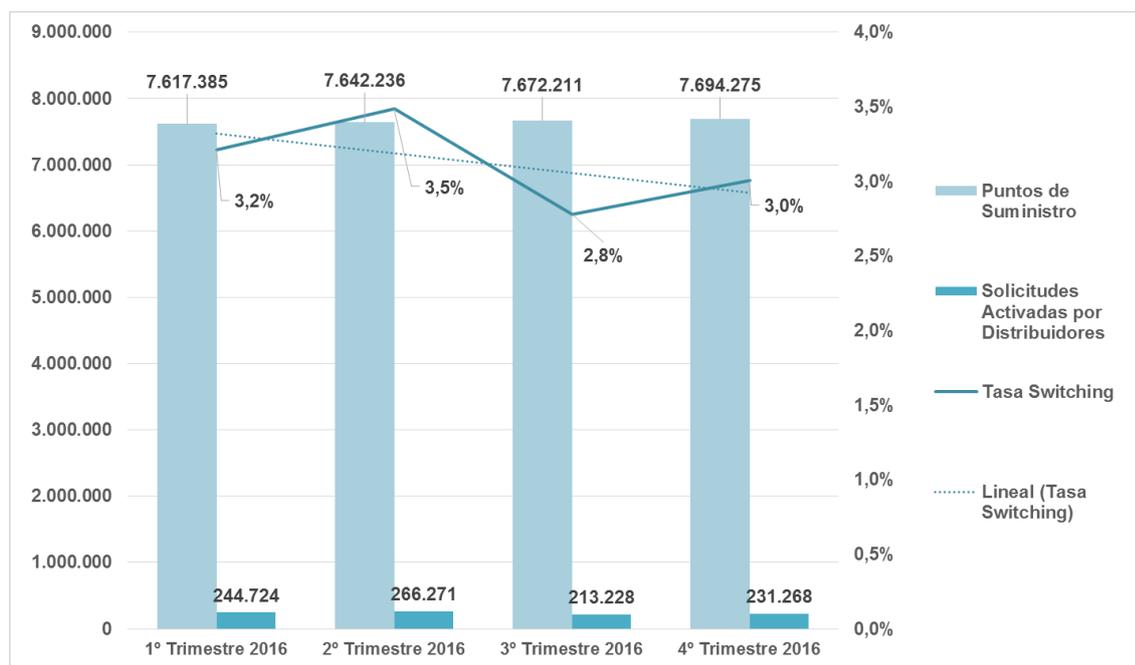
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

Las tasas de cambio del último trimestre han mostrado un ligero incremento en ambos sectores con respecto al trimestre anterior, siendo algo más pronunciada en el caso del sector eléctrico (30 puntos básicos por encima de la tasa del trimestre anterior).

En términos interanuales (entre el primer trimestre 2016 y el cuarto trimestre 2016) se observa una tasa de cambio de comercializador del 11,1% en el sector eléctrico y del 12,5% en el sector gasista (11,0% y 12,6% 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, el suministro eléctrico en España 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 para 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* (1T 2016 - 4T 2016) - Sector Gasista**



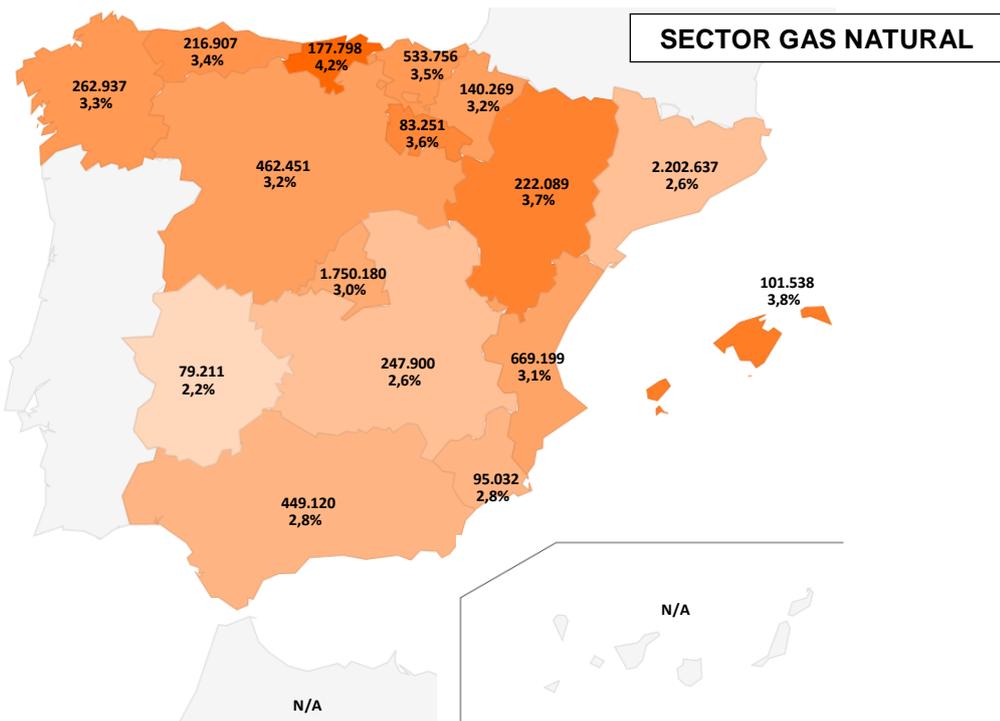
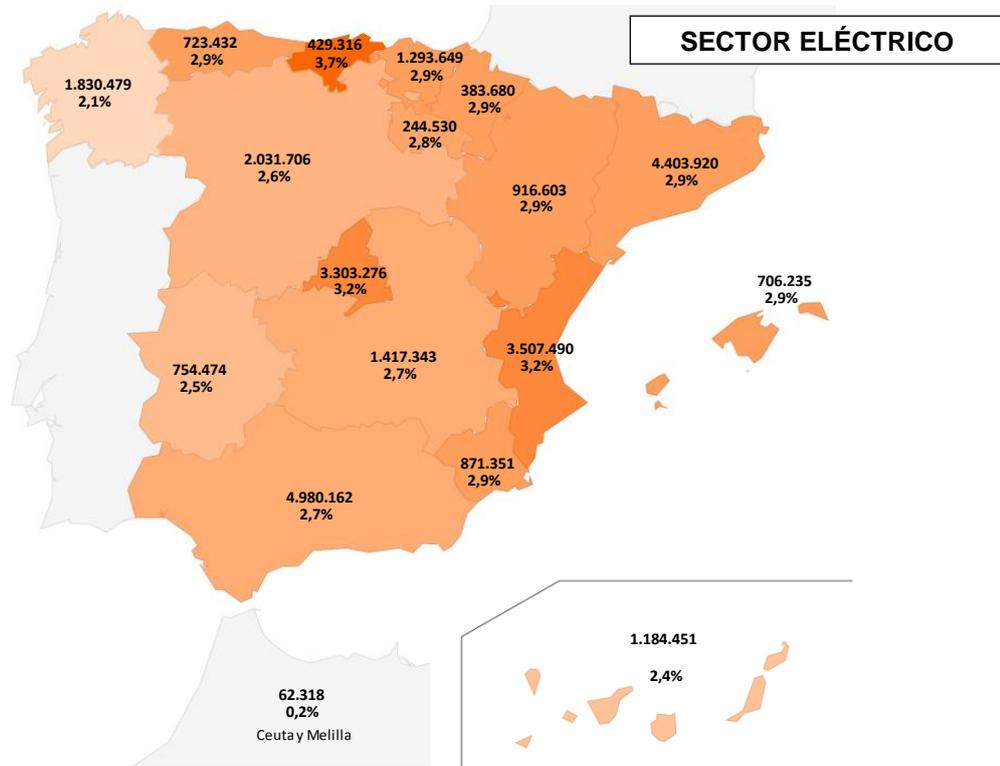
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

A continuación se muestran las tasas de *switching* por comunidad autónoma para ambos sectores. Nuevamente, Cantabria muestra las tasas de *switching* más altas tanto en el sector eléctrico (3,7%), como en el sector del gas natural (4,2%) en comparación con el resto de comunidades autónomas. Cabe señalar que esta comunidad autónoma igualmente presentó las tasas de *switching* más altas en los dos trimestres anteriores.

Por el contrario, Galicia y Extremadura vuelven a presentar los valores más bajos<sup>13</sup> en relación a la tasa de *switching* en el sector eléctrico y sector del gas natural, respectivamente.

<sup>13</sup> Excluyendo las ciudades autonómicas de Ceuta y Melilla

**Gráfico 6. Distribución geográfica de puntos de suministro y tasas de *switching* 4T 2016. Sector Eléctrico y Sector Gasista**



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

### 5.1 ANÁLISIS GENERAL DEL PROCESO

Con el fin de valorar en su evolución interanual de los procesos que afectan a las solicitudes de cambio de comercializador hasta el cuarto 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 éstas solicitudes (número de solicitudes recibidas, aceptadas, rechazadas y finalmente activadas por los distribuidores).

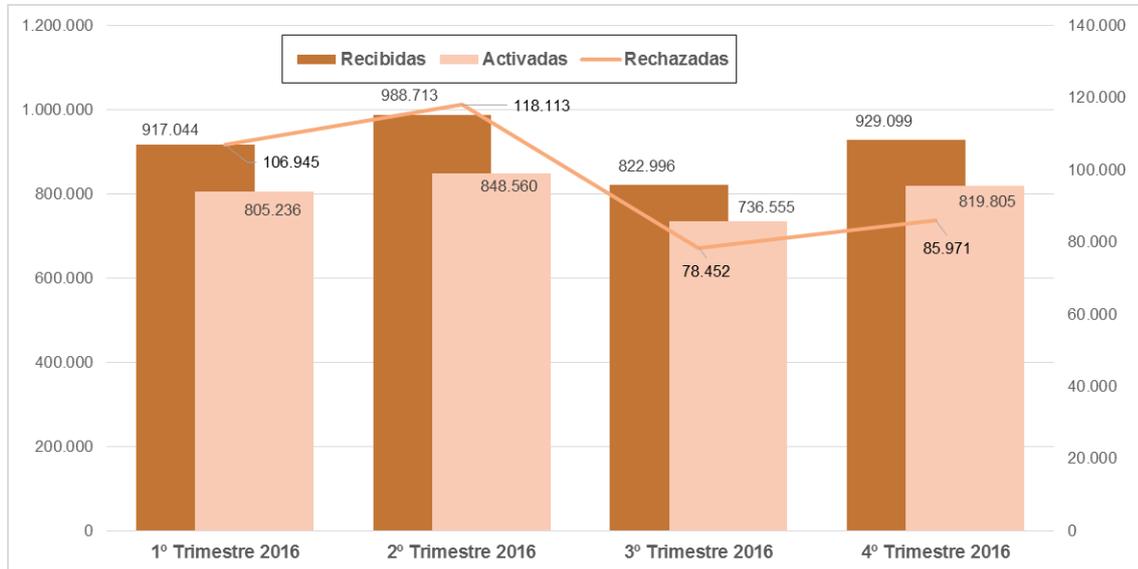
En los procesos de cambio el número de solicitudes es superior al número de activaciones finales. Esto se debe principalmente a:

- Los rechazos por parte del distribuidor, que pueden producirse de forma previa a la aceptación (cuando no pasan la validación de formato –sector gasista- o de contenido –ambos sectores-) y también posteriormente (cuando existe algún problema en campo), antes de la activación. La mayor parte de la diferencia entre aceptadas y activadas se debe a este concepto.
- Anulaciones de las solicitudes 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 plazo para la activación y cuanto menor sea el número de incidencias registradas en el proceso (anulaciones o rechazos).

En el cuarto trimestre de 2016 en el sector eléctrico se incrementaron el número de solicitudes (+12,9%) y el número de rechazos (+9,6%) respecto al anterior trimestre; no obstante, cabe resaltar que la tasa media de rechazo en este trimestre resultó algo inferior (9,1%) a la del anterior trimestre (9,4%).

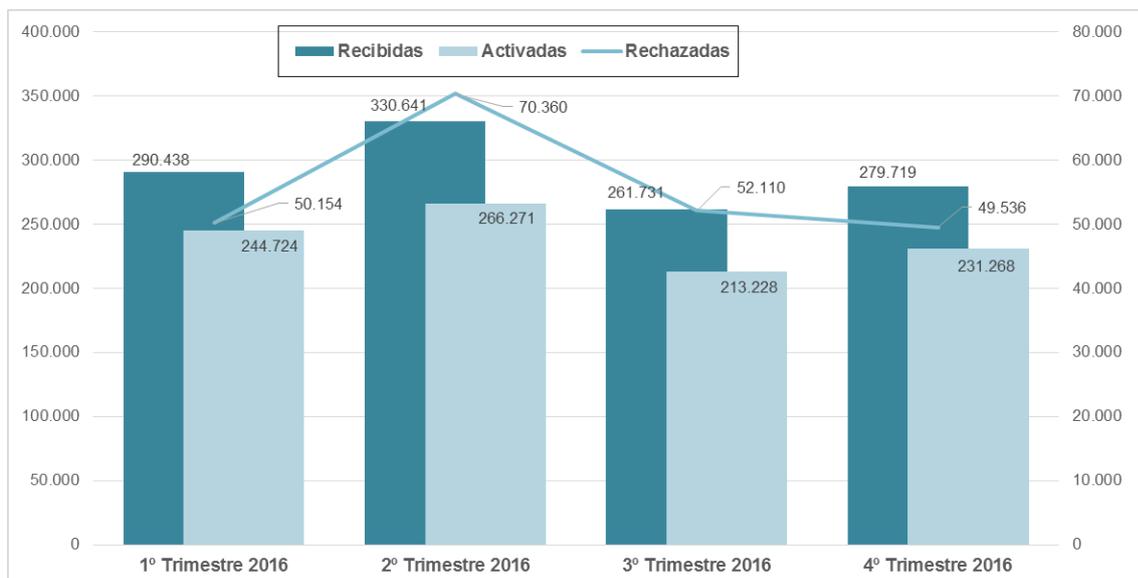
**Gráfico 7. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución desde el 1T 2016 al 4T 2016 - Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

En el sector gasista se observó un incremento del 6,9% en el número de solicitudes de cambio con respecto al trimestre anterior, y así mismo se registró un menor número de rechazos (-4,9% de solicitudes rechazadas con respecto a las rechazadas en el tercer trimestre). Adicionalmente, se continúa con la tendencia observada el trimestre anterior respecto a una reducción en la elevada tasa de rechazo en este sector, pasando de un 19,9% del trimestre anterior a un 17,7% en el cuarto trimestre.

**Gráfico 8. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución desde el 1T 2016 al 4T 2016 - Sector Gasista**



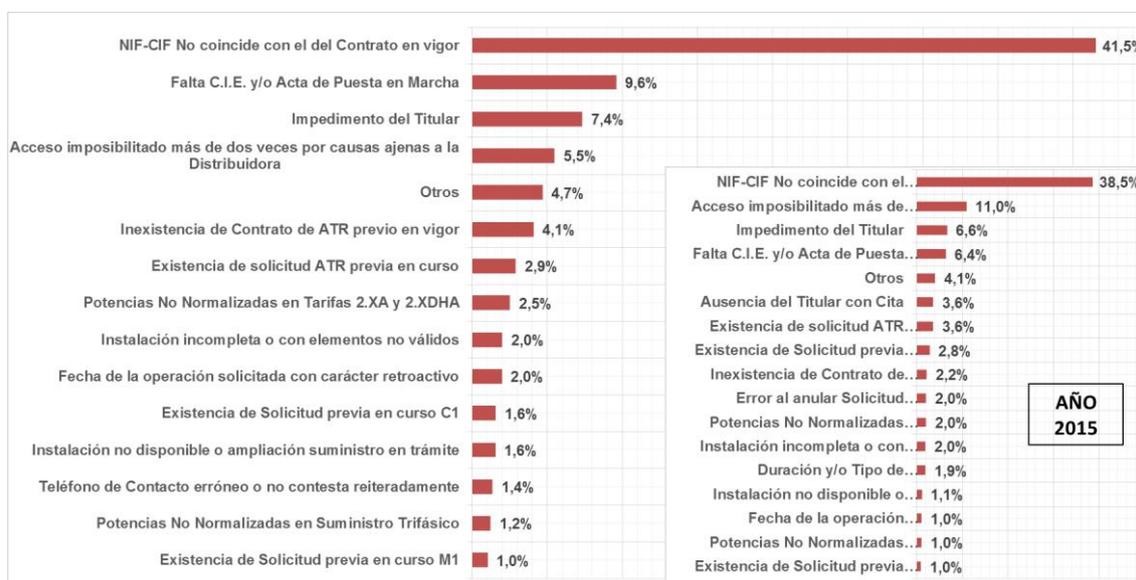
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

## 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 58,5% de los rechazos se concentran en tres motivos principales.

**Gráfico 9. Motivos de rechazo. 4T 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 cuarto trimestre de 2016 es el tipo “NIF-CIF No coincide con el del contrato en vigor” (41,5%).

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%) y en el trimestre anterior (36,6%).

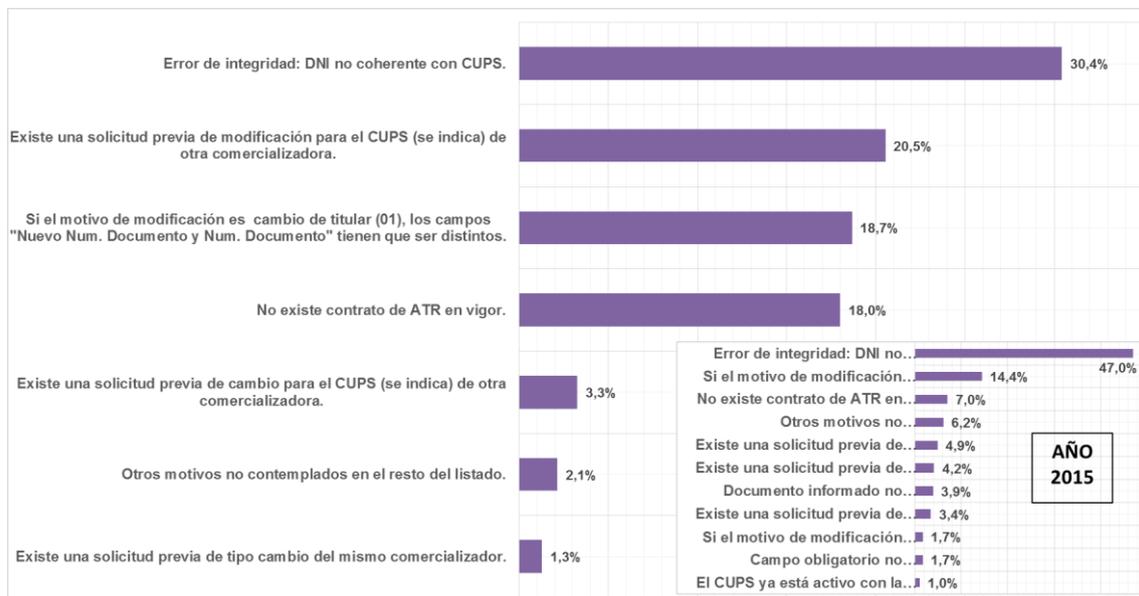
Estos rechazos pueden tener su origen en la utilización errónea por parte de algunos comercializadores del proceso denominado C1 (cambio de titularidad sin cambios de condiciones contractuales) cuando en realidad deben solicitar un proceso denominado C2 (la realización de un cambio de comercializador junto a un cambio de titularidad).

Así mismo, los motivos de rechazo que se han dado con mayor frecuencia durante el cuarto trimestre de 2016 son “Falta C.I.E. y/o Acta de Puesta en Marcha” (9,6%) y “Impedimento del titular” (7,4%). Estos rechazos ya estuvieron categorizados entre los principales motivos de rechazo en el año 2015.

Con respecto al primer motivo (Falta de Certificado de Instalación Eléctrica y/o Acta de Puesta en Marcha) 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 este motivo 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).

**Gráfico 10. Motivos de rechazo. 4T 2016 y año 2015. Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

El motivo de rechazo más frecuente en el cuarto trimestre en el sector gasista corresponde a “Error de integridad: DNI no coherente con CUPS<sup>14</sup>” (30,4%), aumentando su peso con respecto al trimestre anterior (22,9%). 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 tipos de rechazo.

A diferencia del trimestre anterior, en donde el principal motivo de rechazo fue “No existe contrato de ATR en vigor” (29,6%) se observa que dicho motivo de rechazo ha perdido peso en el sector en el cuarto trimestre al caer hasta la cuarta posición (18,0%) del listado de motivos de rechazo más frecuentes. Se recuerda que 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.

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

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

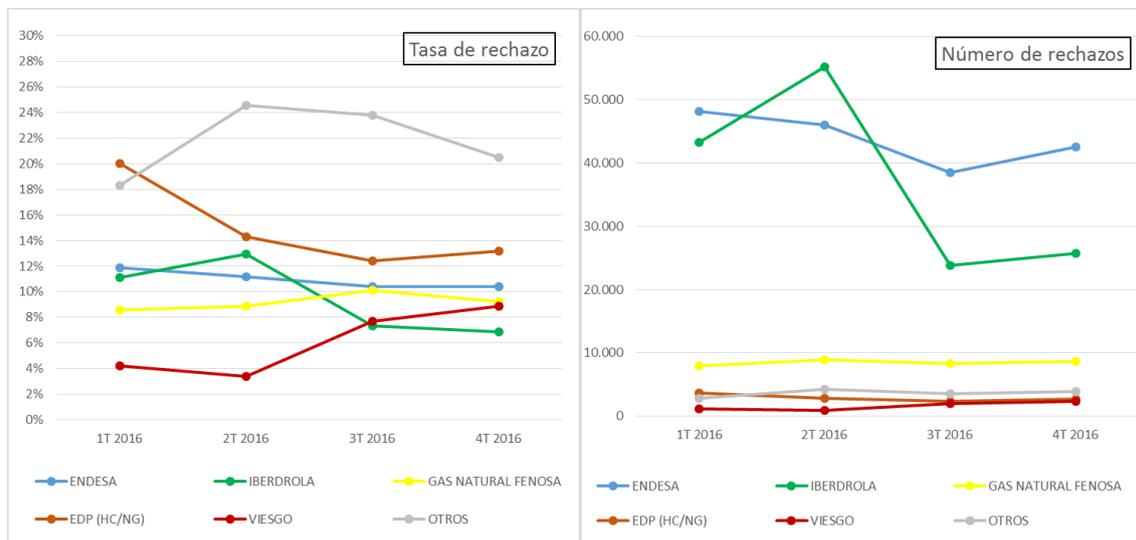
En el sector eléctrico se detecta un comportamiento estable en las tasas de rechazo sin variaciones notables con respecto al trimestre anterior. No obstante, en el sector gasista se muestran reducciones tanto en la tasa de rechazos como en el número de rechazos en relación al tercer trimestre.

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 citada Resolución de 20 de diciembre de 2016 la CNMC, implicará la aplicación de los mismos formatos y procesos por parte de todos los agentes, con lo que es de esperar que se produzca una disminución de los rechazos.

---

<sup>14</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.

**Gráfico 11. Evolución del porcentaje de rechazos de los principales distribuidores eléctricos desde el 1T 2016 al 4T 2016**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

En los gráficos anteriores se observa que:

- Las tasas de rechazo de la agrupación de “Otros” distribuidores (20,5%) e Hidrocarbónico Distribución Eléctrica (13,2%), son superiores a la media del sector (11,5%).
- La zona de distribución del grupo Viesgo ha ido incrementando su tasa de rechazo durante el tercer y cuarto trimestre (7,7% y 8,9%, respectivamente) con respecto a los trimestres anteriores (4,2% y 3,4% en el primer y segundo trimestre del 2016); no obstante, su tasa de rechazo continua siendo de las más bajas dentro del sector (solo por encima de la zona de distribución de Iberdrola).
- Iberdrola Distribución (6,8%) presenta la tasa de rechazo más baja dentro del periodo de análisis por segundo trimestre consecutivo.
- La tasa de rechazo media del sector en este trimestre (11,5%) es la más baja de los últimos cuatro trimestres. Específicamente, las tasas de rechazo medias del primer, segundo y tercer trimestre del 2016 fueron 12,3%, 12,5% y 12,0%, respectivamente.

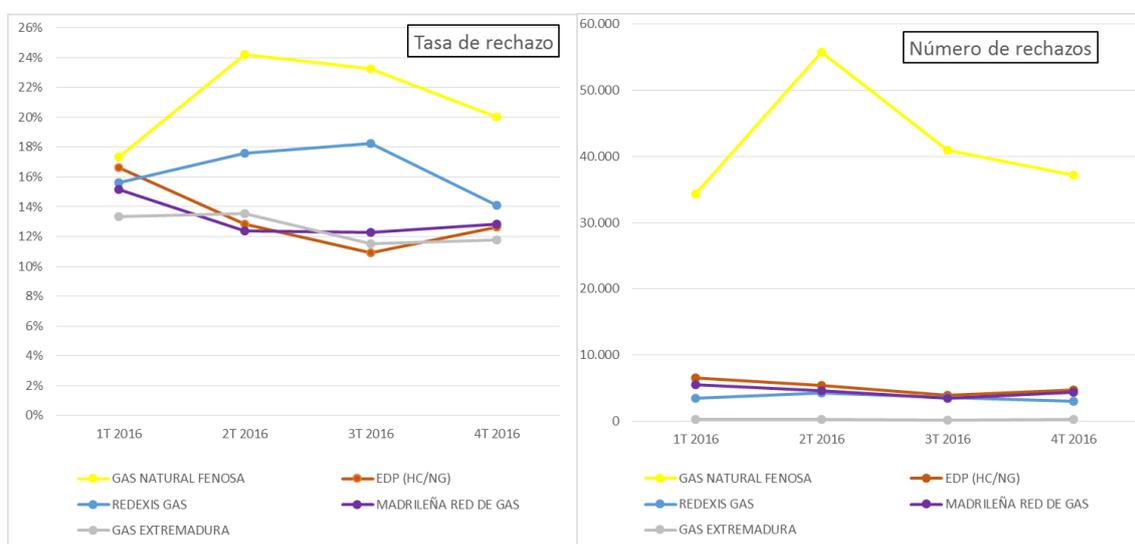
La tasa de rechazo en el sector gasista también ha experimentado una ligera reducción hasta alcanzar el 17,7% en el cuarto trimestre de 2016 (19,9% en el trimestre anterior); esta reducción se da en la mayoría de áreas de distribución.

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 que el incremento experimentado de la tasa de rechazo en la red de esta distribuidora en el segundo trimestre del 2016, alcanzando niveles por encima del 24%, se ha ido corrigiendo a la baja en los trimestres posteriores.

El resto de distribuidoras de mayor tamaño muestran tasas de rechazo próximas al 13% (Madrileña Red de Gas, Gas Extremadura y Naturgas), mientras que Redexis, la cuarta en tamaño, presenta una tasa de rechazo cercana al 14%.

**Gráfico 12. Evolución del porcentaje de rechazos de los principales distribuidores gasistas desde el 1T 2016 al 4T 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 trata 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 (0,2% y 0,03% respectivamente), con tiempos medios de activación de 4,6 días en ambos sectores.

**Tabla 15. Tiempos medios de activación desde la recepción de la solicitud de cambio y tasa de retraso. 4T 2016 - Sector Eléctrico**

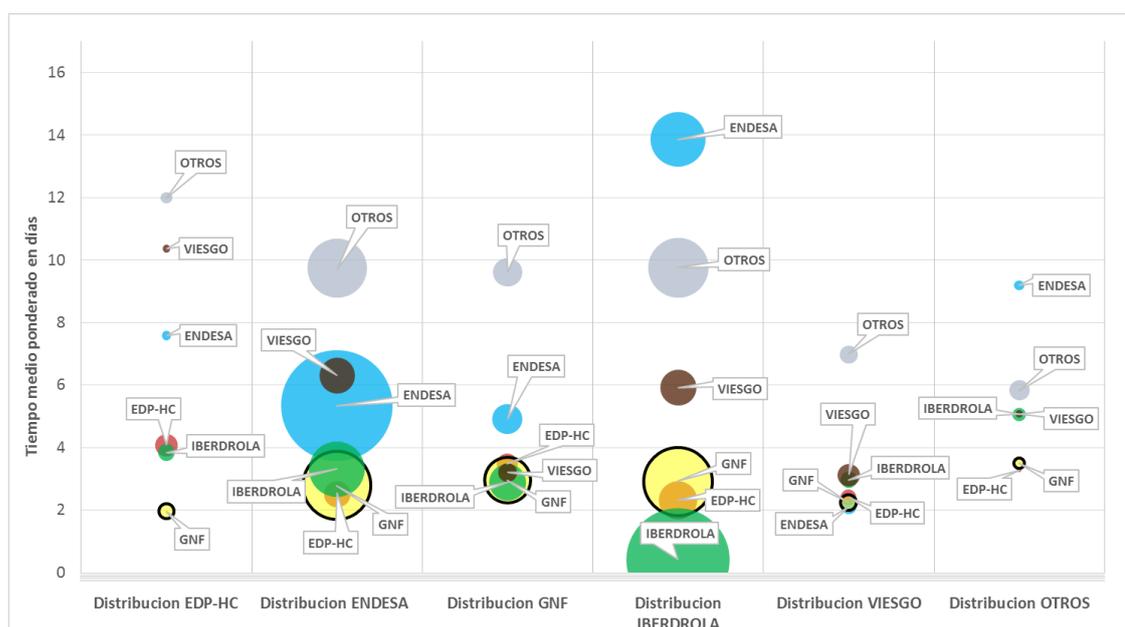
GRUPOS DISTRIBUCION	Activadas	Tasa de retraso	Tm (días)
ENDESA	314.262	0,04%	5,2
IBERDROLA	304.420	0,08%	4,3
GAS NATURAL FENOSA	76.489	0,05%	4,1
VIESGO	23.397	0,02%	3,4
EDP-HC	16.743	0,11%	4,8
OTROS	11.496	10,02%	5,5
TOTAL	746.807	0,22%	4,6

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 las activaciones de cambio solicitadas por las principales comercializadoras libres en las principales áreas de distribución. 4T 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 13, en el área de distribución de Viesgo es donde existe una menor diferencia entre los tiempos medios de los principales grupos comerciales (2-3 días), exceptuando el grupo de “Otros” (7,0 días).

Las áreas de distribución con mayor dispersión de tiempos medios entre comercializadores son la de Iberdrola (desde los 0,5 días de Iberdrola Clientes hasta los 14,4 días de Endesa Energía) y EDP-HC (desde los 2,0 días de Gas Natural Fenosa hasta los 12,0 días del grupo Otros).

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

- Gas Natural Servicios, EDP Energía y Endesa Energía han pasado progresivamente 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 puesta en marcha 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 proceso y un formato común que no quede sujeto a la interpretación de los agentes.

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

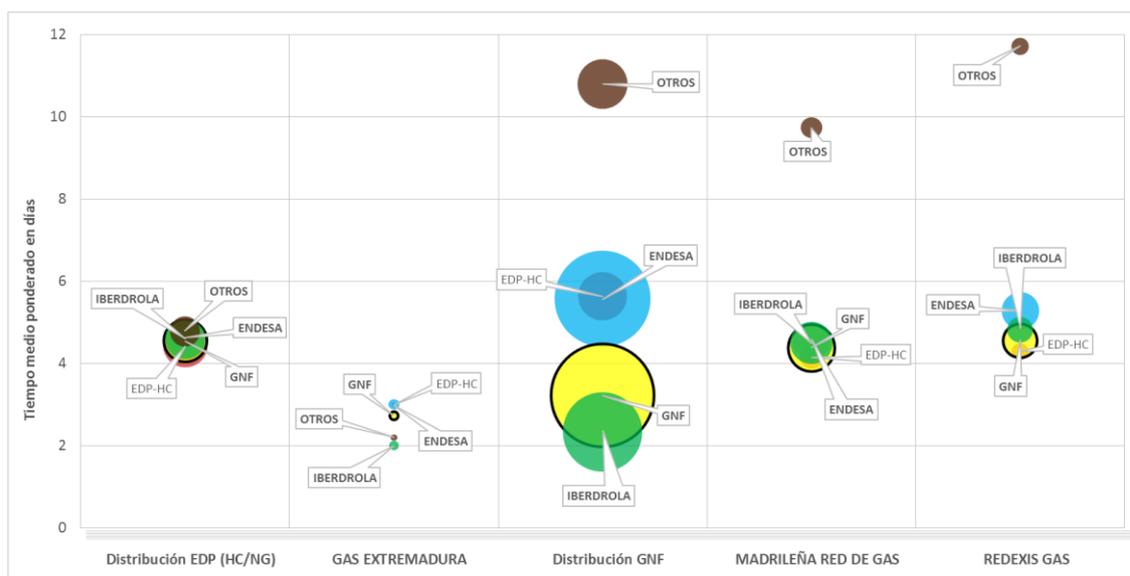
**Tabla 16. Tiempos medios de activación desde la recepción de la solicitud de cambio y tasa de retraso. 4T 2016 - Sector Gasista**

<b>GRUPOS DISTRIBUCION</b>	<b>Activadas</b>	<b>Tasa de retraso</b>	<b>Tm (días)</b>
GAS NATURAL FENOSA	146.118,0	0,03%	4,5
EDP-HC (NATURGAS)	33.303,0	0,01%	4,6
MADRILEÑA RED DE GAS	29.415,0	0,05%	4,8
REDEXIS GAS	17.996,0	0,00%	5,4
GAS EXTREMADURA	1.558,0	0,00%	2,6
<b>TOTAL</b>	<b>228.390,0</b>	<b>0,03%</b>	<b>4,6</b>

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

En la tabla anterior se observa que la tasa de retraso durante el cuarto trimestre se encuentra en niveles muy reducidos, alcanzando un máximo de 0,05% (Madrileña Red de Gas).

**Gráfico 14. Dispersión de los tiempos medios de las activaciones de cambio solicitadas por las principales comercializadoras libres en las principales áreas de distribución. 4T 2016 - Sector Gasista**



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.

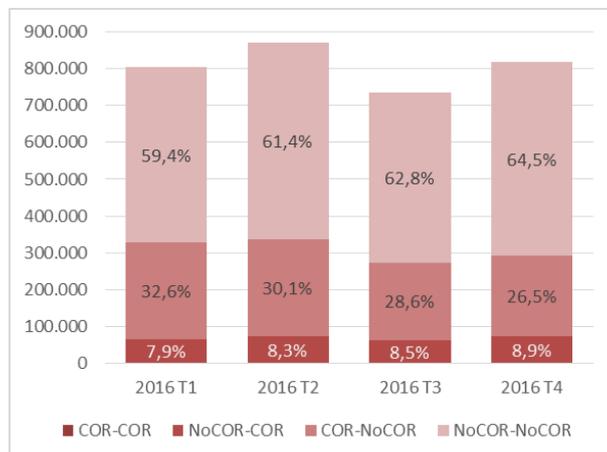
En general en el sector gasista la dispersión de tiempos por comercializador (sin tener en cuenta a los comercializadores englobados en “Otros”) es inferior a la del sector eléctrico. En el cuarto trimestre de 2016 destaca nuevamente el área de Gas Extremadura con los tiempos medios más bajos del trimestre (de 2-3 días para los principales comercializadores libres); por otro lado, es importante señalar al área de distribución de EDP por la menor dispersión en los tiempos de activación del trimestre (0,8 días).

## 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) para el sector eléctrico 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 1T 2016 al 4T 2016. Sector Eléctrico**

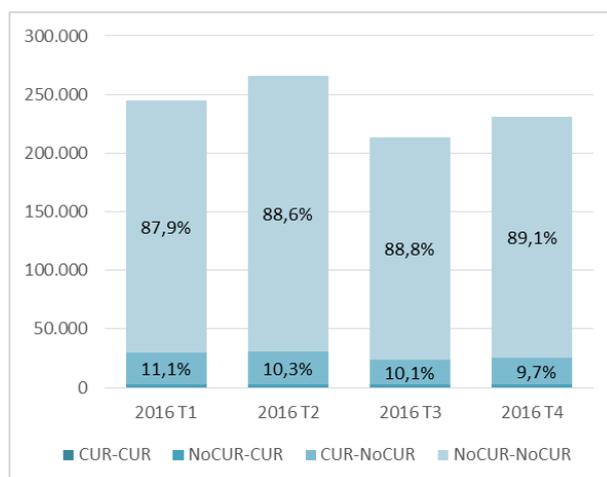


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

Nota: Los porcentajes correspondientes a los movimientos COR-COR fueron del 0,1% en los periodos mostrados 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 64,5% 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 52.500 solicitudes en el primer trimestre del 2016 a más de 73.100 solicitudes activadas en el cuarto trimestre de 2016, constituyendo el 8,9% de los cambios.

**Gráfico 16. Desglose de los movimientos entre CUR y No CUR (solicitudes activadas) Desde 1T 2016 al 4T 2016. Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

Nota: Los porcentajes correspondientes a los movimientos CUR-CUR no alcanzan ni el 0,1% en los periodos mostrados en el gráfico. Los porcentajes correspondientes a los movimientos No CUR-CUR oscilan entre el 0,9% y el 1,2% en el periodo 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 89,1% en el cuarto trimestre de 2016; y se detecta una continuada disminución del número de activaciones correspondientes a consumidores que pasan del comercializador de último recurso a un comercializador en el mercado libre (CUR-NoCUR) alcanzando valores inferiores al 10%.

## 6.2 MOVILIDAD POR INTEGRACIÓN VERTICAL

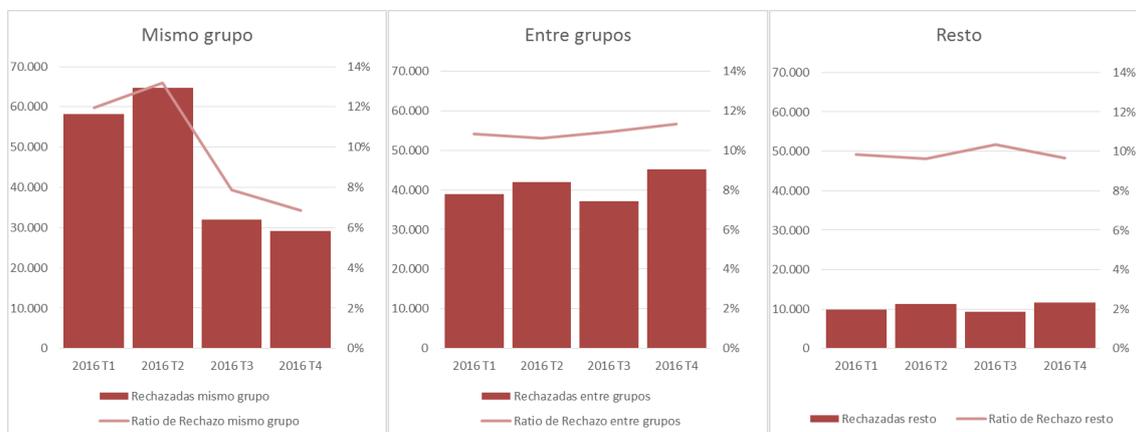
En esta sección se analiza desde la perspectiva de los distintos distribuidores, el estado de las solicitudes de cambio de comercializador en función de si el comercializador entrante pertenece o no al mismo grupo empresarial que el distribuidor que gestiona dicha solicitud.

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 de un comercializador gestionadas por un distribuidor de su mismo grupo. Por ejemplo, solicitudes de los comercializadores del grupo Iberdrola gestionados por Iberdrola Distribución.
- Cuando se indica integración vertical "entre grupos", se refieren las solicitudes de cambio de comercializador de algún comercializador de algún grupo verticalmente integrado gestionadas por un distribuidor perteneciente a otros grupos verticalmente integrados. Por ejemplo, solicitudes de comercializadores del grupo Endesa gestionadas por Iberdrola Distribución.
- Por último, el concepto "resto" indica solicitudes de cambio de comercializador de comercializadores que no pertenecen a grupos verticalmente integrados gestionadas por algún distribuidor. Por ejemplo, solicitudes de comercializadores independientes gestionadas por Iberdrola Distribución.

En primer lugar se analiza el desglose de las tasas de rechazo en el período de un año comprendido entre el primer y el cuarto trimestre 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 1T 2016 al 4T 2016 - Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

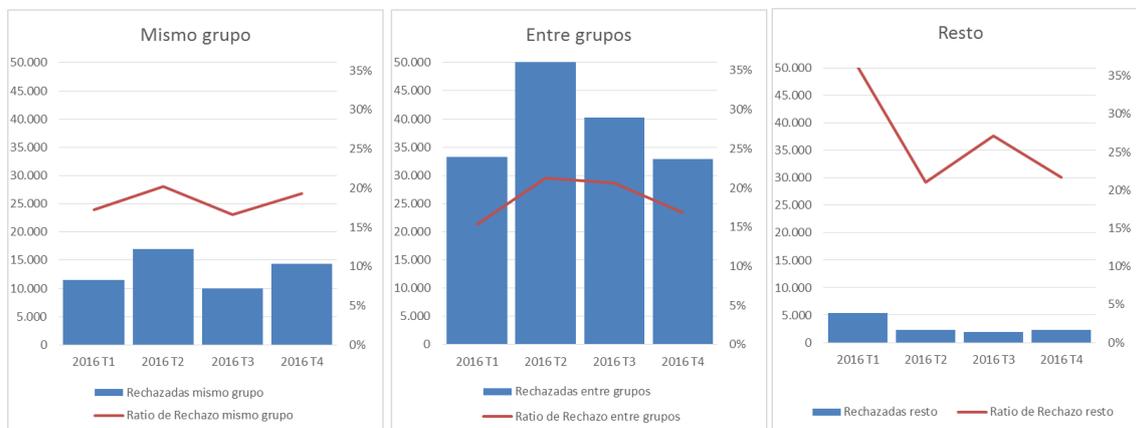
A partir de la información recibida para el sector eléctrico (tasa media de rechazo del 9,1% en el cuarto trimestre de 2016), se observa como el porcentaje de movimientos rechazados dentro del mismo grupo vuelve a experimentar una reducción respecto al trimestre anterior, pasando de 7,9% a 6,9% en el cuarto trimestre de 2016.

Por el contrario, para cambios entre otros grupos verticalmente integrados como cambios solicitados por comercializadores independientes (resto) las tasas de rechazo parecen estabilizarse en el entorno del 10%-11%.

Cabe resaltar que los distribuidores de Hidrocantábrico y Endesa nuevamente presentan las tasas de rechazo más altas para los cambios solicitados por comercializadores de otros grupos verticalmente integrados, con un 15,3% y un 14,4%, respectivamente.

En segundo lugar se analiza el desglose de las tasas de rechazo en el período de un año comprendido entre el primer trimestre y el cuarto 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 1T 2016 al 4T 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 17,7%), por un lado se observa una reducción de la tasa de rechazo generalizada para los cambios entre los principales grupos verticalmente integrados (“entre grupos”), así como los cambios con el resto de comercializadores (“resto”); mientras que respecto a la tasa de rechazo dentro del mismo grupo verticalmente integrado (“mismo grupo”), se observa un incremento desde el 16,6% en el tercer trimestre al 19,3% en el cuarto trimestre.

Nuevamente, cabe destacar el caso Naturgas Energía Distribución, el cual registra una tasa de rechazo del 10,3% 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 (13,5%) y para las solicitudes de empresas comercializadoras independientes (13,9%).

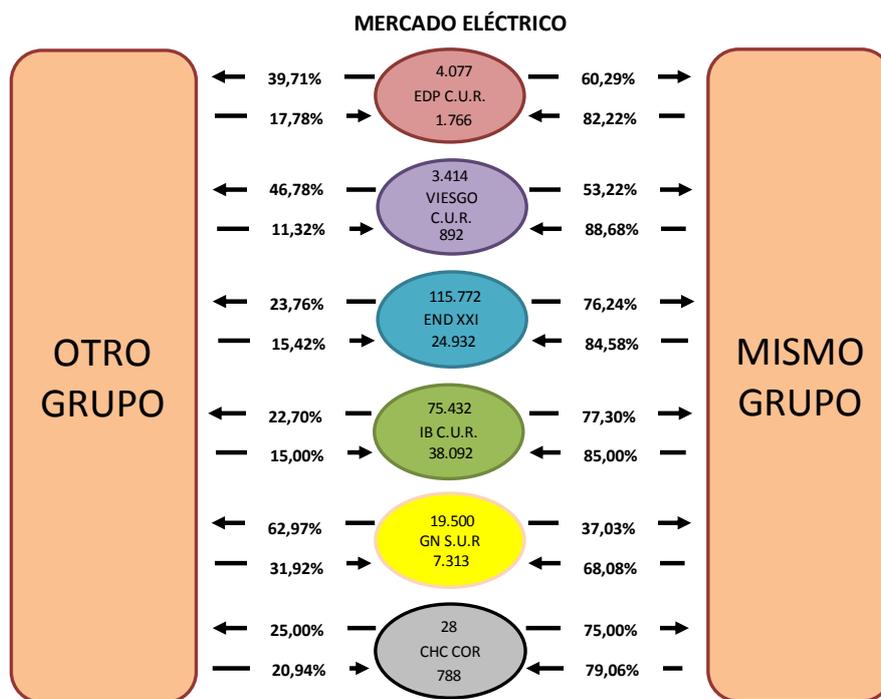
Se observa que en los casos de distribuidores sin integración vertical (Madrileña Red de Gas, Redexis y DC Gas Extremadura) existe igualmente una mayor tasa de rechazo para los comercializadores independientes (entre un 14-22%), frente a los comercializadores pertenecientes a grupos verticalmente integrados (entre un 12-13%).

### 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 (72,4% de la totalidad de cambios frente al 74,9% del trimestre anterior), siendo los grupos con mayor porcentaje Iberdrola (77,3%), Endesa (76,2%) y CHC (75,0%), y el menor Gas Natural (37,0%).

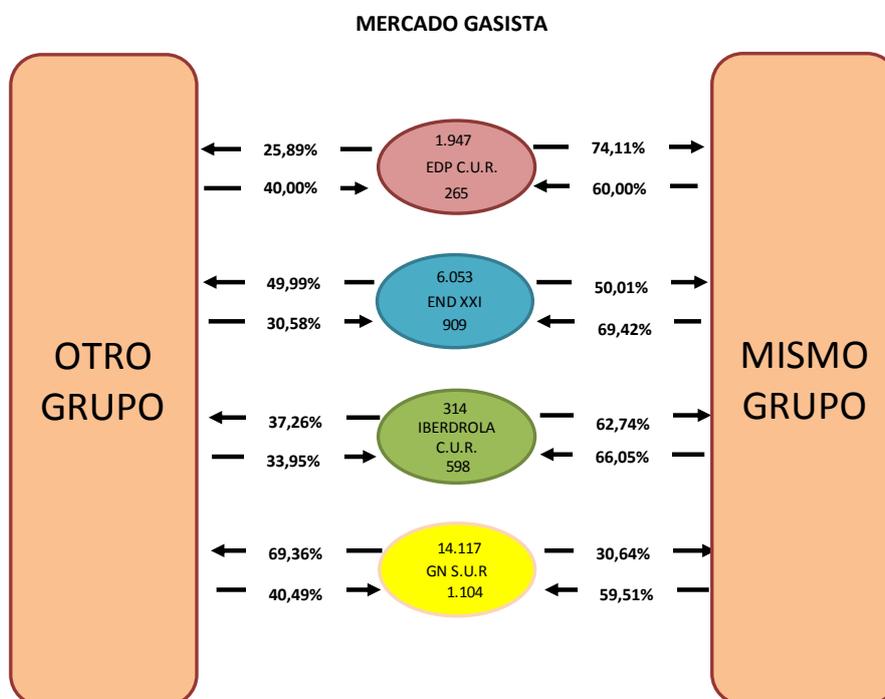
**Gráfico 19. Desglose de los movimientos con origen o destino al COR (solicitudes activadas) 4T 2016. Sector Eléctrico**



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 40,09% en el cuarto trimestre de 2016 frente al 38,4% del trimestre anterior), siendo los grupos con mayor porcentaje los de EDP (74,1%), Iberdrola (62,7%), y el menor el de Gas Natural (30,6%).

**Gráfico 20. Desglose de los movimientos con origen o destino al CUR (solicitudes activadas) 4T 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 saldo comercial del cuarto trimestre del año 2016, entendido como la diferencia entre los consumidores que entran (los números recogidos en las flechas del entorno más próximo de la esfera del grupo de que se trate) y los que salen de un grupo empresarial determinado (que se indican en las cifras más alejadas a la esfera en las propias fechas). A estos efectos se consideran los siguientes grupos de comercializadores: Endesa, Iberdrola, Gas Natural Fenosa, EDP (Hidrocantábrico/Naturgas), Viesgo, y Otros (el resto de comercializadores).

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

**[INICIO CONFIDENCIAL]**

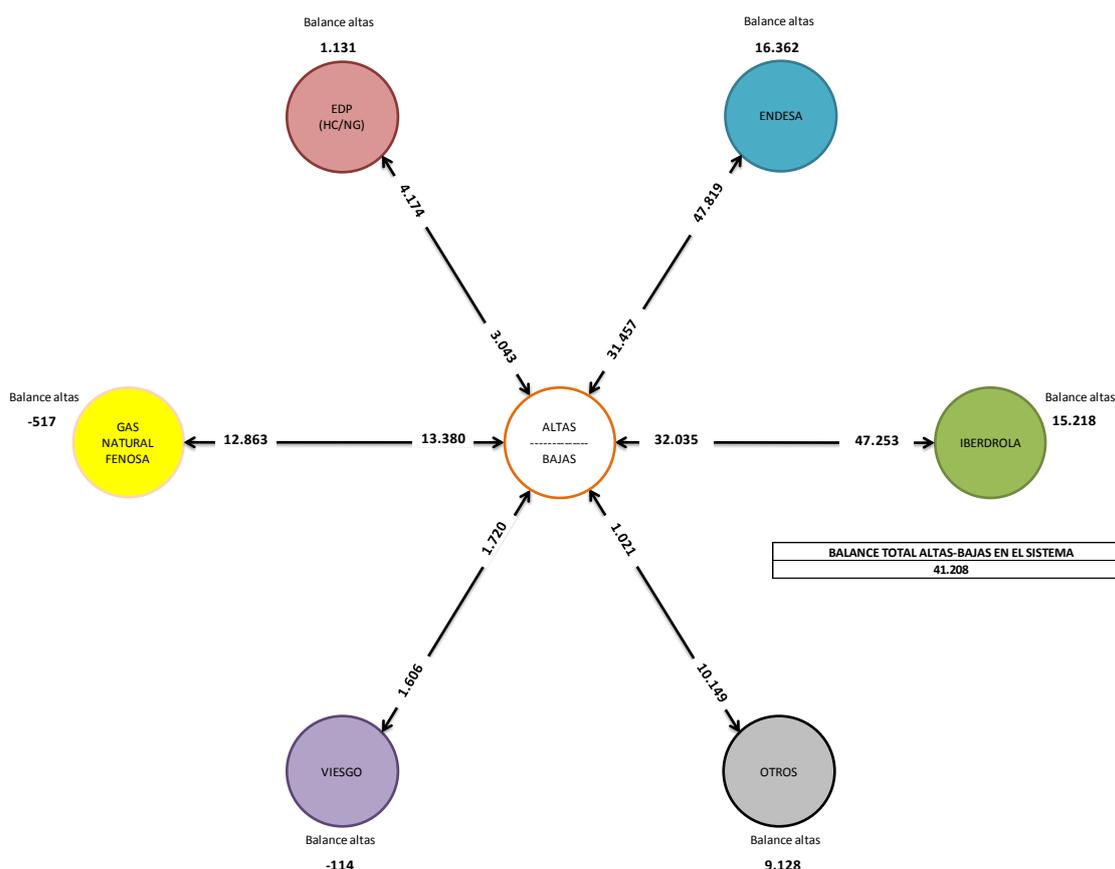
**[FIN CONFIDENCIAL]**

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

En los gráficos siguientes se incluye en primer lugar un análisis del 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 destacados 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 balance altas/bajas recoge la diferencia para cada empresa entre nuevas altas y bajas registradas.

**Gráfico 21. Altas y bajas en grupos comerciales 4T 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 +41.208 puntos de suministro, destacan los datos del grupo Endesa con un incremento de +16.362 puntos de suministro. En sentido opuesto, destaca el grupo Gas Natural Fenosa con un balance de -517 puntos de suministro.

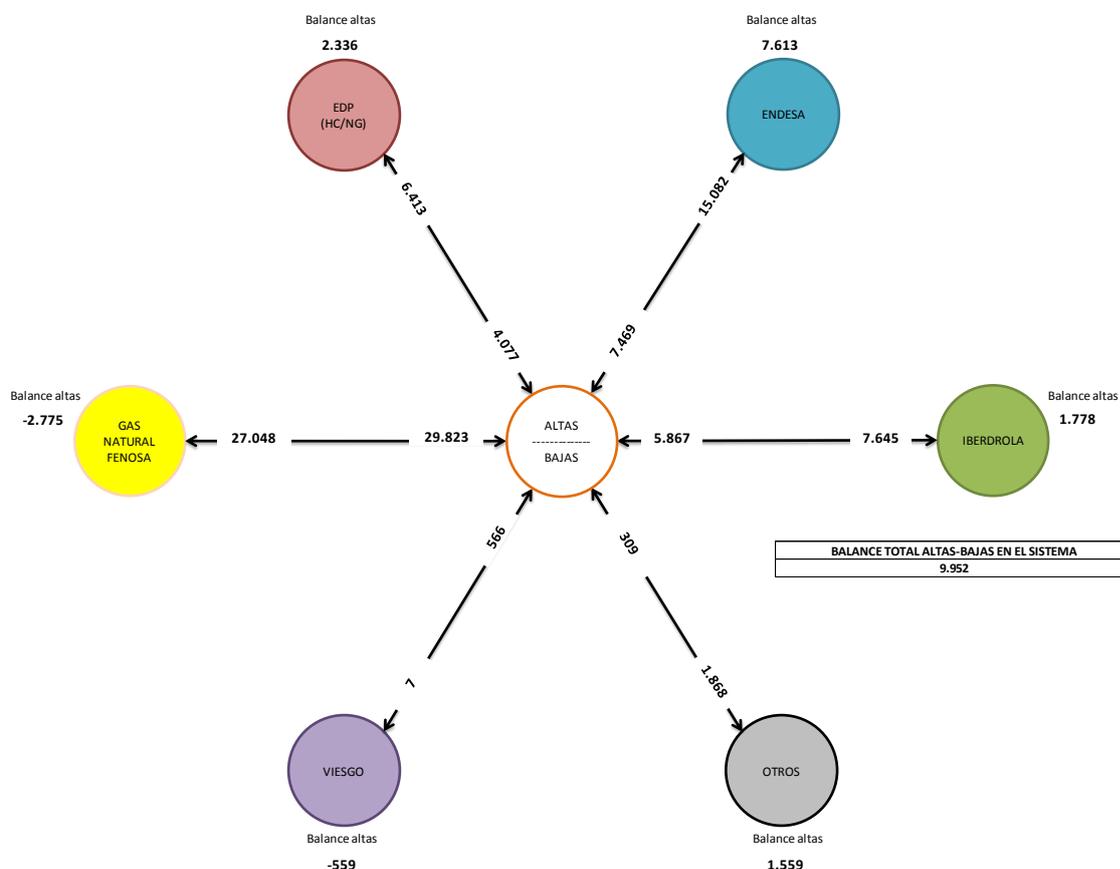
En segundo lugar, se obtiene el balance total del trimestre, superponiendo a los saldos comerciales analizados anteriormente el balance de altas/bajas. Así, se obtiene un balance total positivo en los comercializadores agregados en "Otros" de +52.744 (+3,1%) y del grupo Gas Natural Fenosa de +20.354 puntos de suministro adicionales en relación al trimestre anterior, y un balance total negativo de los grupos Iberdrola y Endesa, con un decremento de -29.662 (-0,3%) y -26.226 (-0,2%) puntos de suministro, respectivamente.

**Tabla 17. Balance total de los comercializadores. 4T 2016 - Sector Eléctrico**

MERCADO ELÉCTRICO									
GRUPO COMERCIAL	PS 2016.09	PS 2016.12	Switchings entrantes	Switchings salientes	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance Total	% Incremento Cuota PS
OTROS	1.678.142	1.730.886	100.170	46.305	10.149	1.021	9.128	52.744	3,1%
GAS NATURAL FENOSA	4.570.777	4.591.131	170.021	149.150	12.863	13.380	-517	20.354	0,4%
VIESGO	622.652	635.235	43.750	31.053	1.606	1.720	-114	12.583	2,0%
EDP (HC/NG)	1.056.043	1.067.458	48.504	38.220	4.174	3.043	1.131	11.415	1,1%
ENDESA	10.870.828	10.844.602	227.511	280.348	47.819	31.457	16.362	-26.226	-0,2%
IBERDROLA	10.245.975	10.216.313	229.849	274.729	47.253	32.035	15.218	-29.662	-0,3%
<b>TOTAL</b>	<b>29.044.417</b>	<b>29.085.625</b>	<b>819.805</b>	<b>819.805</b>	<b>123.864</b>	<b>82.656</b>	<b>41.208</b>	<b>41.208</b>	

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

**Gráfico 22. Altas y bajas en grupos comerciales 4T 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 +9.952. Se destacan los datos del grupo Endesa con un balance neto de +7.613 altas, mientras grupo Gas Natural Fenosa registra el mayor balance neto negativo de este trimestre con -2.775 puntos de suministro.

Si además se superponen a estos valores los saldos comerciales, destaca el balance total positivo de los grupos Viesgo y, por tercer trimestre consecutivo Iberdrola, con +7.338 (+14.9%) y +6.651 (+0.7%) puntos de suministro, respectivamente, manteniéndose el balance total negativo del grupo Gas

Natural Fenosa, que también presentó balances negativos durante los trimestres anteriores, con -15.689 (-0.4%) puntos de suministro para este trimestre.

**Tabla 18. Balance total de los comercializadores. 4T 2016 - Sector gasista**

MERCADO GASISTA									
GRUPO COMERCIAL	PS 2016.09	PS 2016.12	Switchings entrantes	Switchings salientes	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance Total	% Incremento Cuota PS
VIESGO	49.294	56.632	12.601	4.704	7	566	-559	7.338	14,9%
IBERDROLA	938.424	945.075	49.717	44.844	7.645	5.867	1.778	6.651	0,7%
OTROS	36.593	42.150	6.975	2.977	1.868	309	1.559	5.557	15,2%
ENDESA	1.520.292	1.523.988	61.443	65.360	15.082	7.469	7.613	3.696	0,2%
EDP (HC/NG)	847.740	850.139	24.520	24.457	6.413	4.077	2.336	2.399	0,3%
GAS NATURAL FENOSA	4.301.932	4.286.243	76.012	88.926	27.048	29.823	-2.775	-15.689	-0,4%
<b>TOTAL</b>	<b>7.694.275</b>	<b>7.704.227</b>	<b>231.268</b>	<b>231.268</b>	<b>58.063</b>	<b>48.111</b>	<b>9.952</b>	<b>9.952</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 1T 2016 - 4T 2016 - Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

**Gráfico 24. Resumen balance total de los principales comercializadores  
 1T 2016 - 4T 2016 - Sector Gasista**

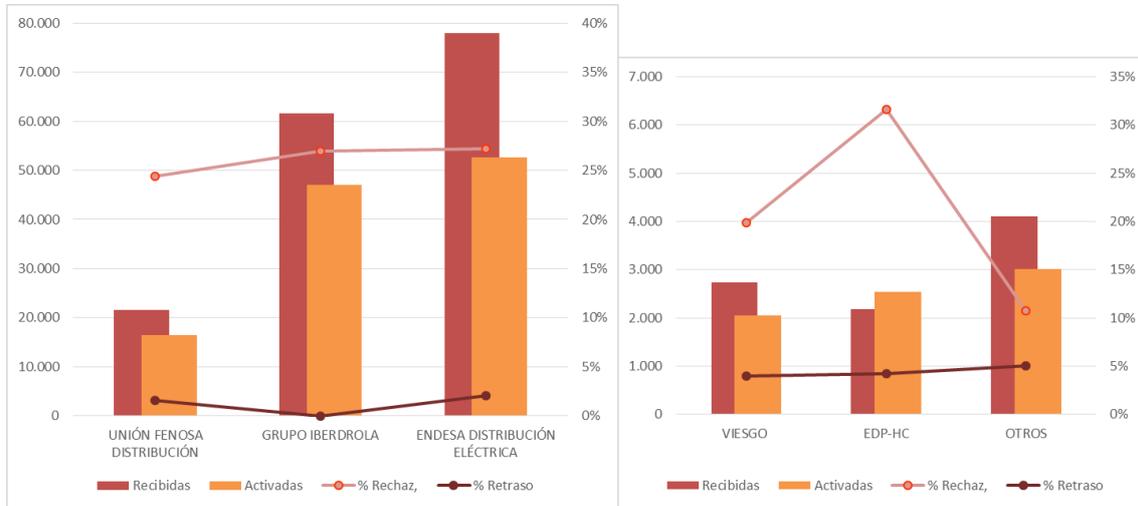


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

## 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 4T 2016 - Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

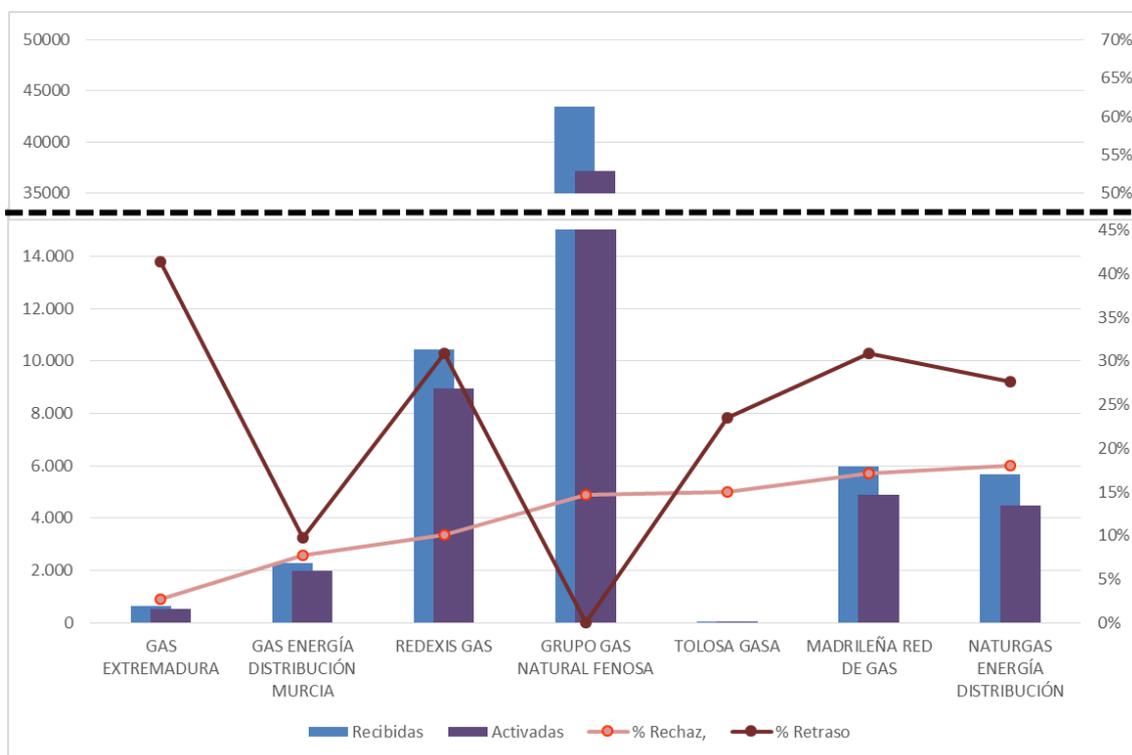
Durante el cuarto trimestre de 2016, se recibieron un total de 170.199 solicitudes de alta de suministro en el sector eléctrico, activándose 123.864 finalmente (lo que supone una tasa de rechazo del 27,2%), y de las cuales el 98,6% fueron activaciones en plazo (98,2% en el tercer trimestre de 2016).

El porcentaje de rechazo en este cuarto trimestre de 2016 (26,4%) es similar al de los trimestres anteriores (24,9% en el primero, 24,6% en el segundo y 25,1% en el tercer trimestre), siendo menor el rechazo en las redes de los distribuidores englobados en “Otros”, con tasas del 10,7% en el cuarto trimestre de 2016 (10,4% en el tercer trimestre de 2016) mientras que las tasas de rechazo más altas se corresponden nuevamente con las distribuidoras de mayor tamaño (distribuidoras de los grupos Endesa, Iberdrola<sup>15</sup> y Unión Fenosa con tasas de alrededor del 26%) junto con la distribuidora EDP-HC con una tasa que sobrepasa el 31%.<sup>16</sup>

<sup>15</sup> Grupo Iberdrola está compuesto por Iberdrola Distribución Eléctrica y Eléctrica Conquense.

<sup>16</sup> Cabe resaltar que el peso del número de rechazos de EDP-HC en el cuarto trimestre del 2016 no es relevante pues representa solamente el 1,8% del total de rechazos en el sector.

**Gráfico 26. Altas por empresas distribuidoras en el 4T 2016 - Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

En cuanto al sector gasista<sup>17</sup>, se han registrado durante el cuarto trimestre del año 68.537 solicitudes de alta, activándose 58.063 de las cuales el 89,8% fueron activaciones en plazo; cabe destacar el descenso en este apartado durante éste y el anterior trimestre (92,1% en el tercer trimestre del 2016) en comparación con los valores mostrados en el segundo trimestre donde casi la totalidad de las activaciones estaban dentro del plazo (99,7% en el segundo trimestre de 2016).

Por otro lado, la tasa de rechazo media del sector gasista (14,08%) del cuarto trimestre del 2016 es inferior en comparación tanto a la del sector eléctrico como a la registrada en los dos trimestres anteriores (17,1% en el segundo trimestre y 15,2% en el tercer trimestre), siendo las mayores las tasas de rechazo del grupo Naturgas Energía Distribución (18,0%) y Madrileña Red de Gas (17,1%). Finalmente, destacar que Gas Extremadura es la empresa que muestra la menor tasa de rechazos (2,8% del total de las solicitudes) pero por el contrario, muestra la tasa de retraso más alta del sector equivalente al 41,4% activaciones fuera de plazo, situación que se observó de igual manera en el trimestre anterior.

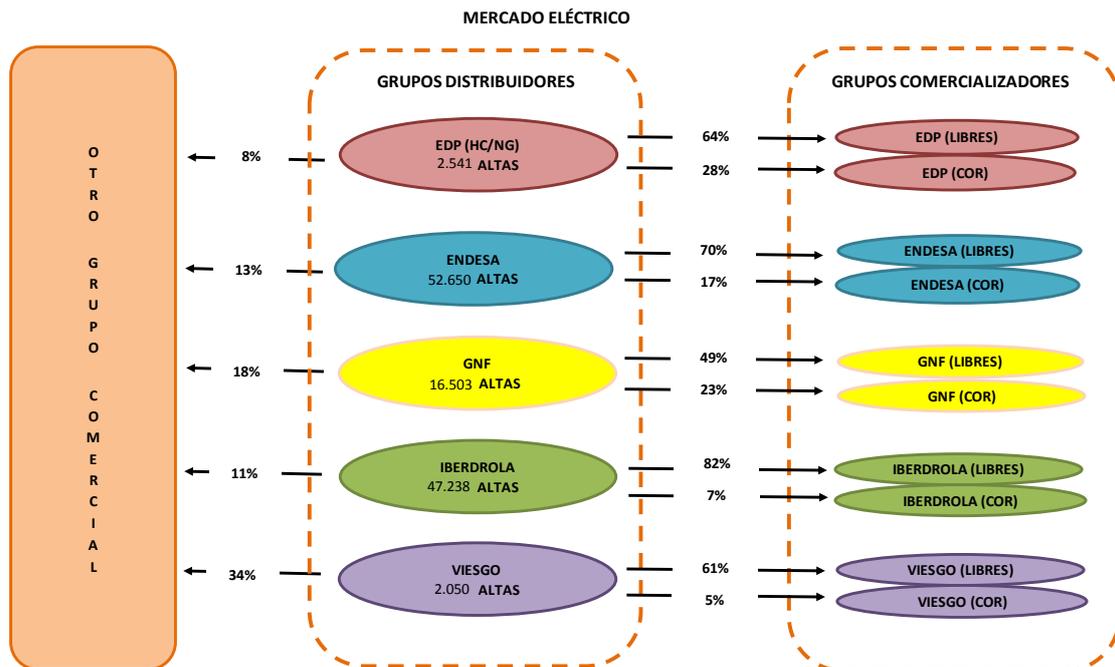
<sup>17</sup> El grupo "OTROS", el cual se menciona en los Informes de trimestres anteriores, ha sido remplazado por la distribuidora TOLOSA GASA, dado que esta empresa es la única que conformaba dicho grupo.

## 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 70% de las altas se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor, y en torno al 14% fueron a favor de comercializadores de referencia (COR). Los grupos Iberdrola y Endesa son los que presentan una mayor activación de las altas a favor de sus comercializadores libres, con el 82% y 70%, respectivamente. Por el contrario el grupo Gas Natural Fenosa es el que presenta un menor peso de este tipo de altas (49%).

**Gráfico 27. Desglose del destino de las altas (a grupos verticalmente integrados o no, y si su destino es COR o libre) 4T 2016. Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

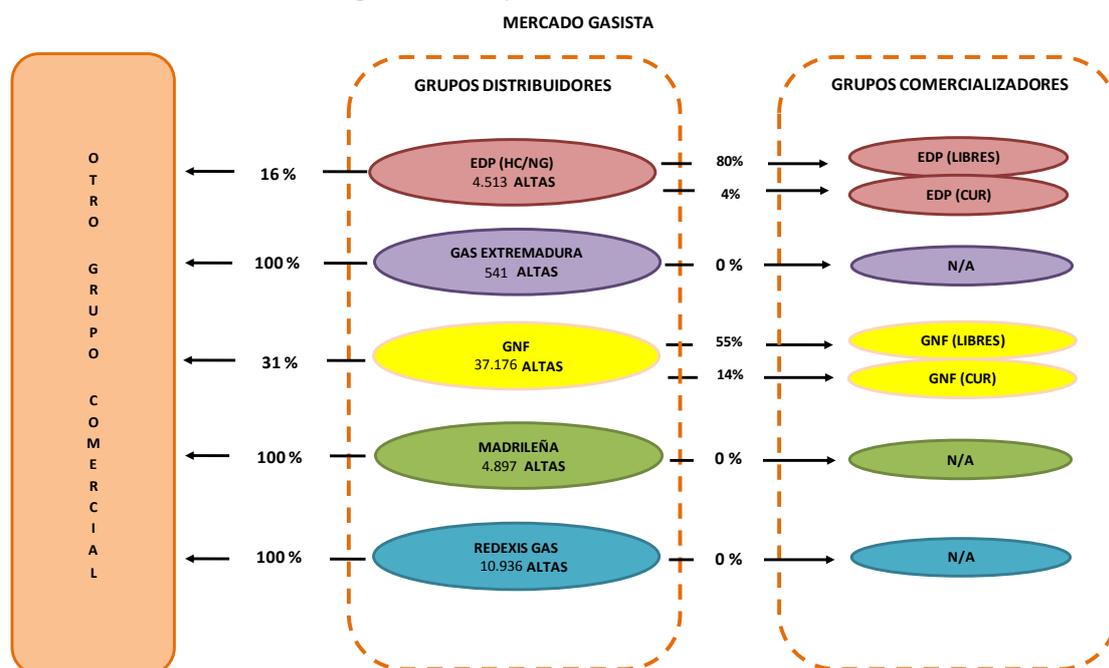
En el sector gasista, el 41% de las altas se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor<sup>18</sup>, y se produjeron un 12% de altas a favor del CUR (frente al 4,7% del año 2015, y el 16% del tercer trimestre de 2016). En este caso existen únicamente dos grupos verticalmente integrados con distribuidores de gas: el grupo EDP (80% de altas en su área de distribución en comercializadores de su grupo), y el grupo Gas

<sup>18</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).

Natural Fenosa (55% de altas en su área de distribución en comercializadores de su grupo).

Continúa siendo llamativo el caso de Gas Extremadura, distribuidora independiente, que muestra un porcentaje de altas en la CUR del 36%<sup>19</sup>, considerablemente superior a la media del sector (11,5%).

**Gráfico 28. Desglose del destino de las altas (CUR, libre y a grupos verticalmente integrados o no) 4T 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 cuarto 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

<sup>19</sup> Cabe resaltar que el peso de las altas de Gas Extremadura no es muy relevante comparado con el total de las altas del sector (menos de 1%), alcanzando apenas 541 altas dentro de las 58.063 realizadas en el cuarto trimestre del 2016.

distribución y la comercialización. Este es el caso del paso de clientes de Estabanell y Pahisa Energía, S.A. a Estabanell y Pahisa Mercator, S.A. Por otro lado, las siguientes comercializadoras se extinguen por la separación de actividades traspasando a la comercializadora de referencia correspondiente: Eléctricas Collado Blanco, S.L., Eléctricas La Enguerina, S.L.U. y Llum D'Ain, 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 (o distribuidora) a otra. Respecto al primer caso, se destaca el cese de Servicios Urbanos de Cerler, S.A. (SUCSA) y Sociedad Electricista de Tuy, S.A., traspasando los clientes e ambas comercializadoras a Xenera Compañía Eléctrica, S.A. En referencia al segundo caso, se hace mención del traspaso total de puntos de suministro (por encima de 6.100 puntos de suministro) de Gas Directo, S.A. al Grupo Gas Natural Fenosa.

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: Nabalía Energía (+4.093 lo que supone un incremento relativo del +75% respecto a su base de clientes al inicio del trimestre) y Energía Colectiva, S.L. (+1.879 con un incremento relativo del +50% 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 cuarto 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>20</sup> y Vertsel Energía, S.L.U.<sup>21</sup>, por lo que sus clientes fueron traspasados a un comercializador de referencia.
- En este trimestre no se archivó ningún procedimiento de inhabilitación.

---

<sup>20</sup> Orden IET/1510/2016, de 21 de septiembre y con fecha de efecto el 21 de octubre del 2016.

<sup>21</sup> Orden IET/1509/2016, de 21 de septiembre y con fecha de efecto el 21 de octubre del 2016.

## 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 (para realizar estos cambios, altas/bajas, modificaciones en la contratación del acceso, reclamaciones, etc.), 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, la 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 cuarto trimestre de 2016, el mercado eléctrico estaba compuesto por 29,1 millones de puntos de suministro, estando suministrados el 42% (12,2 millones) por un Comercializador de Referencia (COR) y el 58% (16,9 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 38,2% y 30,7% de los puntos de suministro, seguidas por las comercializadoras del Grupo Gas Natural Fenosa con el 13,5%. Dentro de los comercializadores que no pertenecen a los principales grupos energéticos destacan CHC-Energía y Fenie Energía con el 2,5% y 1,5% de los puntos de suministro respectivamente.

**Tercera.-** El mercado gasista estaba compuesto por 7,7 millones de puntos de suministro a finales del cuarto 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 99,3% de los puntos de suministro: destacan las comercializadoras del Grupo Gas Natural Fenosa con el 48,8%, seguidas por Endesa Energía, con un 20,9% de los puntos de suministro.

**Cuarta.-** Se aprecia una reducción de los tiempos medios de cambio de comercializador desde que el consumidor da el consentimiento. Durante el cuarto trimestre de 2016, para el sector eléctrico resultan ser de 11,0 días (13-14 días en el 2015); y para el sector gasista de 12,6 días (14-15 días en el 2015). Por canal de contratación se observa que la venta domiciliaria es aproximadamente 8 y 7 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 dispersión para los principales grupos comerciales (2-3 días). Por su parte, las zonas donde existe la mayor diferencia entre los tiempos medios son las de Iberdrola (desde los 0,5 días de Iberdrola Clientes hasta los 14,4 días de Endesa Energía) y EDP-HC (desde los 2,0 días de Gas Natural Fenosa hasta los 12,0 días del grupo Otros). En el sector gasista, la diferencia de tiempos entre comercializadores es bastante inferior, destacando la zona de Gas Extremadura con los menores tiempos (2-3 días), mientras que en la mayoría de cada una de las zonas de distribución se muestran tiempos muy similares entre los agentes (4-5 días, exceptuando el grupo de Otros).

**Sexta.-** Las tasas de cambio de comercializador (*switching*) del cuarto trimestre de 2016 son del 2,8% en el sector eléctrico y del 3,0% en el sector gasista (ligeramente por encima a las del tercer trimestre de 2016). El dato interanual (1<sup>er</sup> trimestre 2016 a 4<sup>to</sup> trimestre 2016) muestra una tasa de cambio del 11,1% en el sector eléctrico y del 12,5% en el sector gasista.

Las tasas de *switching* trimestrales y por comunidad autónoma más altas se observaron nuevamente en Cantabria, tanto para el sector eléctrico como para el sector del gas natural (3,7% y 4,2% respectivamente).

**Séptima.-** Las tasas de rechazo en el trimestre de análisis han disminuido en ambos sectores. Así, en el sector eléctrico la tasa de rechazo fue del 11,5%, la más baja de los últimos tres trimestres (donde se registraron tasas del 12,3%, 12,5% y 12,0%, respectivamente). Iberdrola Distribución presenta la tasa de rechazo más baja (6,8%) dentro del periodo de análisis, por segundo trimestre consecutivo.

**Octava.-** La tasa de rechazo en el sector gasista también ha experimentado una ligera reducción hasta alcanzar el 17,7% en el cuarto trimestre de 2016 (19,9% en el trimestre anterior); esta reducción se produce 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 59,4% en el primer trimestre de 2016 al 64,5% en el cuarto trimestre. No obstante, continúa siendo 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 primer trimestre de 2016 a más de 73.100 solicitudes activadas en el cuarto trimestre.

Respecto a los cambios de COR al comercializador libre (el 26,5% de los cambios), se observa que la mayoría tienen como destino los comercializadores perteneciente al mismo grupo empresarial (72,4% de la totalidad de cambios frente al 77,2% del 2015), siendo los grupos con mayor porcentaje Iberdrola (77,3%), Endesa (76,2%) y CHC (75,0%), y el menor Gas Natural (37,0%).

En el sector gasista prevalecen claramente los cambios entre comercializadores libres (89,1%), teniendo los cambios de CUR a libre un peso bastante inferior al sector eléctrico (9,7%).

De este último tipo de movimiento, cabe señalar que el porcentaje de cambios que pasan del CUR al comercializador libre del mismo grupo es bastante inferior al del sector eléctrico (40,1% en el cuarto trimestre de 2016 frente al 51,6% en el 2015), siendo los grupos con mayor porcentaje los de EDP (74,1%), Iberdrola (62,7%), y el menor el de Gas Natural SUR (30,6%).

**Décima.-** Con respecto al balance total (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 +52.744 puntos de suministro, y del Grupo Gas Natural Fenosa con +20.354 puntos. Por el contrario las mayores pérdidas de puntos de suministro se produjeron en los grupos Iberdrola (-29.662 puntos) y Endesa (-26.226 puntos).
- En el sector gasista, Viesgo (+7.338 puntos) y, por tercer trimestre consecutivo, Iberdrola (+6.651 puntos) son los grupos que consiguen un mayor balance positivo. Por el contrario, Gas Natural Fenosa es el grupo con el mayor balance negativo del sector en este trimestre con pérdidas de -15.689 puntos de suministro (cantidad parecida al trimestre anterior donde se registraron -14.075 puntos de suministro).

**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 70% de las altas se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor, y en torno al 14% fueron a favor de comercializadores de referencia (COR). En el sector gasista, el 41% de las altas se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor, y se produjeron un 12% de altas a favor del CUR.

**Duodécima.-** Se ha constatado en este informe que existen algunos deterioros y dispersiones en los indicadores analizados<sup>22</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 la CNMC 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, con su publicación en BOE el 28 de Enero del 2017 y con la entrada en vigor de la misma, se espera que mejoren los referidos indicadores.

---

<sup>22</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 4T 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	Reposiciones
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS	5.709	5.336	92,82%	99,96%	413	7,18%	96,61%	14	92,86%	5.273	99,37%	272	99,26%	39	0
ELÉCTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN	1.265	1.201	94,79%	100,00%	66	5,21%	100,00%	0	0,00%	1.199	100,00%	57	100,00%	20	2
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	402.603	365.645	89,58%	99,96%	42.517	10,42%	99,96%	4.918	99,37%	340.723	99,69%	31.560	98,27%	4.930	477
HIDROCENTRAL DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	20.710	18.307	86,85%	99,89%	2.772	13,15%	98,88%	40	45,00%	17.878	97,43%	1.091	80,75%	96	0
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	362.752	348.544	93,15%	99,92%	25.633	6,85%	99,79%	224	100,00%	339.173	99,99%	19.850	99,85%	5.065	379
SUMINISTRADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	1.599	1.147	100,00%	100,00%	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	1.593	100,00%	352	100,00%	0	0
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN	94.581	85.349	90,78%	99,95%	8.667	9,22%	99,78%	2.348	99,74%	83.800	97,01%	6.194	91,15%	643	0
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	21.257	19.414	90,68%	99,99%	1.995	9,32%	97,29%	78	93,59%	19.388	98,98%	792	97,98%	94	0
OTROS	18.623	14.008	78,19%	89,98%	3.908	21,81%	88,08%	240	26,67%	10.778	91,01%	809	67,99%	257	3
<b>TOTAL</b>	<b>929.099</b>	<b>858.951</b>	<b>90,90%</b>	<b>99,78%</b>	<b>85.971</b>	<b>9,10%</b>	<b>99,24%</b>	<b>7.862</b>	<b>96,93%</b>	<b>819.805</b>	<b>99,36%</b>	<b>60.977</b>	<b>97,36%</b>	<b>11.144</b>	<b>861</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	Reposiciones
A-DOS ENERGÍA	1.029	843	92,33%	100,00%	70	7,67%	100,00%	16	100,00%	621	99,84%	211	100,00%	6	0
ADS ENERGY 8 0	1.622	1.522	93,78%	98,95%	101	6,22%	99,01%	4	0,00%	1.469	99,93%	190	99,47%	13	2
AGENTE DEL MERCADO ELÉCTRICO	1.064	1.002	95,52%	99,80%	47	4,48%	100,00%	5	100,00%	975	99,90%	135	100,00%	6	1
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	9.955	9.805	94,32%	99,67%	590	5,68%	94,75%	39	100,00%	9.247	99,37%	968	99,07%	77	0
AUDAX ENERGÍA	3.319	3.166	91,82%	99,68%	282	8,18%	98,58%	10	80,00%	3.075	99,54%	343	97,96%	14	5
AVALIA ENERGÍA	1.402	1.046	83,21%	99,90%	211	16,79%	100,00%	10	100,00%	981	99,49%	122	100,00%	3	0
AXPO IBERIA	1.181	931	91,01%	99,79%	92	8,99%	100,00%	4	100,00%	705	98,87%	299	99,67%	2	1
CIDE HC ENERGÍA	2.578	2.307	89,11%	89,34%	282	10,89%	96,81%	12	83,33%	1.935	98,29%	144	69,44%	5	2
CLIDOM ENERGY	11.321	10.014	81,69%	99,85%	2.245	18,31%	99,51%	129	99,22%	8.605	99,77%	1.207	99,25%	124	6
EDP COMERCIALIZADORA	6.903	6.481	91,67%	100,00%	438	6,33%	100,00%	2	0,00%	6.530	99,97%	225	100,00%	42	0
EDP ENERGÍA	45.881	40.998	91,46%	99,91%	3.826	8,54%	98,64%	314	90,76%	40.208	99,76%	2.150	97,30%	239	10
ELEK COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA	1.209	1.022	98,55%	99,90%	15	1,45%	100,00%	5	40,00%	587	99,83%	430	98,60%	10	0
ENDESA ENERGÍA	225.267	212.792	92,76%	99,89%	16.604	7,24%	99,70%	1.927	98,81%	202.578	99,76%	18.427	97,91%	5.459	264
ENERGÍA COLECTIVA	2.104	1.907	88,99%	99,74%	236	11,01%	99,58%	10	100,00%	1.879	99,04%	39	82,05%	1	0
ENERGÍA DLR COMERCIALIZADORA	1.103	969	87,69%	99,59%	136	12,31%	100,00%	0	0,00%	803	99,50%	44	81,82%	0	0
ENERGÍA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	7.340	7.179	95,25%	99,82%	358	4,75%	98,32%	35	97,14%	6.879	99,39%	460	98,91%	26	3
FACTOR ENERGÍA	5.813	5.733	96,13%	99,74%	231	3,87%	100,00%	14	85,71%	5.633	99,72%	713	99,30%	152	3
FENIE ENERGÍA	12.471	11.207	87,95%	99,75%	1.535	12,05%	98,50%	115	96,52%	10.190	99,50%	1.309	97,86%	44	6
FOX ENERGÍA	2.047	1.967	92,61%	100,00%	157	7,39%	100,00%	8	100,00%	1.890	99,79%	385	100,00%	35	1
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	2.059	1.306	86,32%	99,77%	207	13,68%	100,00%	112	100,00%	596	99,16%	576	99,83%	4	0
GAS NATURAL SERVICIOS SDG	184.611	165.456	88,64%	99,89%	21.215	11,36%	99,49%	1.837	98,42%	162.111	99,56%	8.660	98,70%	1.105	123
GEO ALTERNATIVA	1.123	952	76,34%	100,00%	295	23,66%	99,66%	13	100,00%	849	99,53%	52	94,23%	10	1
GESTERNOVA	1.243	999	89,36%	99,40%	119	10,64%	100,00%	10	100,00%	794	99,50%	236	99,58%	18	2
IBERDROLA CLIENTES	214.691	199.704	90,12%	99,81%	21.895	9,88%	99,23%	1.693	96,16%	191.757	98,64%	8.030	93,87%	1.815	242
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	1.079	926	95,46%	100,00%	44	4,54%	100,00%	4	100,00%	873	99,66%	101	80,20%	34	1
NABALIA ENERGÍA 2000	5.240	4.851	92,93%	99,40%	369	7,07%	99,19%	48	95,83%	4.238	99,67%	1.188	98,91%	96	0
NEXUS ENERGÍA	1.096	861	86,27%	99,54%	137	13,73%	99,27%	1	0,00%	718	99,72%	248	99,60%	24	0
PEPEENERGY	1.291	1.255	98,12%	99,92%	24	1,88%	100,00%	0	0,00%	1.259	100,00%	11	100,00%	1	0
SERVIGAS S. XXI	1.288	965	83,91%	100,00%	185	16,09%	100,00%	16	100,00%	737	100,00%	229	99,56%	0	0
SOM ENERGÍA	3.716	3.483	92,44%	99,83%	285	7,56%	99,65%	3	66,67%	2.974	99,73%	797	99,00%	29	8
UNIELÉCTRICA ENERGÍA	7.636	7.138	93,20%	99,65%	521	6,80%	99,62%	71	81,69%	5.612	99,52%	2.016	99,60%	196	0
VIESGO ENERGÍA	50.100	45.746	88,56%	99,93%	5.911	11,44%	97,92%	737	97,69%	42.858	99,01%	3.419	98,36%	458	16
WATIUM	3.944	3.813	96,05%	99,95%	157	3,95%	100,00%	78	100,00%	3.416	99,68%	557	99,64%	54	0
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	2.134	1.941	90,28%	99,64%	209	9,72%	96,65%	6	100,00%	1.635	98,47%	556	96,40%	8	0
COR - ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA C.O.R.	88	82	98,80%	100,00%	1	1,20%	100,00%	0	0,00%	44	100,00%	67	100,00%	3	0
COR - CHC C.O.R.	1.031	969	93,71%	87,51%	65	6,29%	98,46%	2	50,00%	788	94,54%	29	62,07%	3	0
COR - EDP C.U.R.	1.919	1.813	93,99%	99,01%	116	6,01%	98,28%	12	41,67%	1.766	98,92%	90	84,44%	3	0
COR - ENDESA ENERGÍA XXI	27.127	25.694	94,90%	99,91%	1.382	5,10%	99,86%	190	97,37%	24.932	99,77%	1.512	98,28%	577	115
COR - GAS NATURAL S.U.R.	7.751	7.350	92,92%	99,67%	560	7,08%	99,64%	11	100,00%	7.313	99,64%	517	99,42%	19	1
COR - IBERDROLA C.U.R.	37.239	38.229	95,70%	99,16%	1.719	4,30%	99,19%	171	98,83%	38.092	99,39%	234	57,26%	139	17
COR - TERAMELCOR	1	1	100,00%	100,00%	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	1	100,00%	0	0,00%	0	0
COR - VIESGO C.U.R.	980	905	93,69%	100,00%	61	6,31%	100,00%	8	100,00%	892	99,33%	36	100,00%	0	0
OTROS	28.103	23.621	88,60%	99,81%	3.038	11,40%	99,05%	180	86,11%	20.760	99,29%	4.015	96,36%	290	31
<b>TOTAL</b>	<b>929.099</b>	<b>858.951</b>	<b>90,90%</b>	<b>99,78%</b>	<b>85.971</b>	<b>9,10%</b>	<b>99,24%</b>	<b>7.862</b>	<b>96,93%</b>	<b>819.805</b>	<b>99,36%</b>	<b>60.977</b>	<b>97,36%</b>	<b>11.144</b>	<b>861</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	Reposiciones
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	185.090	148.490	79.96%	99.97%	37.224	20.04%	99.97%	22	68.18%	147.975	98.60%	13.927	88.88%	1.320	0
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	1.809	1.596	88.23%	100.00%	213	11.77%	100.00%	0	0.00%	1.596	100.00%	0	0.00%	0	0
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	3.196	2.680	84.04%	100.00%	509	15.96%	99.21%	8	62.50%	2.596	98.57%	299	86.96%	20	0
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	33.818	29.447	87.16%	99.95%	4.337	12.84%	99.95%	7	14.29%	29.785	99.61%	2.701	92.74%	303	0
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	37.313	32.618	87.39%	99.99%	4.707	12.61%	99.94%	8	87.50%	33.478	99.35%	2.417	97.48%	321	0
REDEXIS GAS, S.A.	18.357	15.779	86.22%	100.00%	2.521	13.78%	99.48%	71	94.37%	15.726	98.89%	1.696	95.46%	132	0
TOLOSA GAS	136	145	85.29%	100.00%	25	14.71%	100.00%	1	0.00%	112	100.00%	43	100.00%	3	0
<b>TOTAL</b>	<b>279.719</b>	<b>230.755</b>	<b>82.33%</b>	<b>99.97%</b>	<b>49.536</b>	<b>17.67%</b>	<b>99.94%</b>	<b>117</b>	<b>81.20%</b>	<b>231.268</b>	<b>98.87%</b>	<b>21.083</b>	<b>90.88%</b>	<b>2.099</b>	<b>0</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	Reposiciones
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	2.843	2.508	88.34%	100.00%	331	11.66%	100.00%	3	100.00%	2.494	98.68%	164	92.68%	10	0
CLIDOM ENERGY	2.213	1.521	68.76%	99.93%	691	31.24%	100.00%	1	0.00%	950	99.37%	705	99.72%	1	0
EDP COMERCIALIZADORA	26.977	24.529	90.95%	100.00%	2.442	9.05%	99.92%	11	72.73%	24.255	99.37%	2.687	97.66%	127	0
ENDESA ENERGÍA	66.558	60.432	90.94%	99.99%	6.023	9.06%	99.87%	77	94.81%	60.534	99.48%	6.221	93.67%	1.215	0
FENIE ENERGÍA	1.548	1.307	84.49%	100.00%	240	15.51%	100.00%	2	50.00%	1.245	98.63%	210	96.19%	0	0
GAS NATURAL SERVICIOS SDG	92.244	73.924	79.62%	99.96%	18.919	20.38%	99.97%	6	83.33%	74.779	99.22%	4.742	83.57%	321	0
IBERDROLA CLIENTES	67.091	49.076	73.15%	99.98%	18.018	26.85%	99.92%	8	25.00%	49.119	98.20%	4.104	91.89%	208	0
VIESGO ENERGÍA	12.737	11.534	90.31%	100.00%	1.237	9.69%	100.00%	1	100.00%	12.601	99.22%	1.074	98.23%	148	0
C.U.R. - EDP C.U.R.	286	250	87.41%	100.00%	36	12.59%	100.00%	0	0.00%	265	99.62%	14	100.00%	1	0
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI	1.015	907	89.36%	99.89%	108	10.64%	100.00%	0	0.00%	909	99.89%	88	97.73%	10	0
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R.	1.356	1.099	80.16%	100.00%	272	19.84%	100.00%	1	0.00%	1.104	98.37%	55	69.09%	2	0
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R.	744	593	79.70%	100.00%	151	20.30%	100.00%	0	0.00%	598	99.16%	43	88.37%	0	0
OTROS	4.107	3.075	74.22%	99.74%	1.068	25.78%	99.81%	7	28.57%	2.415	78.72%	976	70.49%	56	0
<b>TOTAL</b>	<b>279.719</b>	<b>230.755</b>	<b>82.33%</b>	<b>99.97%</b>	<b>49.536</b>	<b>17.67%</b>	<b>99.94%</b>	<b>117</b>	<b>81.20%</b>	<b>231.268</b>	<b>98.87%</b>	<b>21.083</b>	<b>90.88%</b>	<b>2.099</b>	<b>0</b>

