

**INFORME ANUAL DE SUPERVISIÓN
DE LOS CAMBIOS DE
COMERCIALIZADOR – AÑO 2016**

25 de mayo de 2017

Expte. IS/DE/014/16

Índice

1.	INTRODUCCIÓN	4
1.1	REFERENCIAS REGULATORIAS EUROPEAS	4
1.2	FUNDAMENTOS DE DERECHO	5
1.3	PROCEDIMIENTO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. DIFERENCIAS ENTRE LOS SECTORES DE ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL	7
1.4	MEJORAS EN LA SUPERVISIÓN DE LOS PROCESOS DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR EN EL AÑO 2016	8
1.5	EVOLUCIÓN DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA POR LA CNMC	9
2.	ESTRUCTURA DEL MERCADO MINORISTA	10
2.1	SECTOR ELÉCTRICO	10
2.2	SECTOR GASISTA	12
3.	TIEMPO MEDIO DEL PROCESO DE CAMBIO	15
4.	EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR (SWITCHING)	20
5.	SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR EN 2016	23
5.1	ANÁLISIS GENERAL DEL PROCESO	23
5.2	ANÁLISIS DE LOS MOTIVOS DE RECHAZO	27
5.3	ANÁLISIS DE LOS PLAZOS	32
5.3.1	Plazos de las solicitudes aceptadas	32
5.3.2	Plazos de solicitudes rechazadas	34
5.3.3	Plazos de solicitudes activadas	36
6.	ANÁLISIS DE LA MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES	39
6.1	MOVILIDAD POR SEGMENTO DE MERCADO	39
6.2	MOVILIDAD GLOBAL POR TIPO DE MERCADO	41
6.3	MOVILIDAD POR INTEGRACIÓN VERTICAL	42
6.4	MOVILIDAD RESPECTO A LOS DISTINTOS COMERCIALIZADORES DE REFERENCIA/ÚLTIMO RECURSO	45
6.5	MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES: SALDO COMERCIAL DE LOS PRINCIPALES COMERCIALIZADORES	46
6.6	BALANCE TOTAL DE LOS PRINCIPALES COMERCIALIZADORES	49
7.	PROCESO DE ALTAS (NUEVOS SUMINISTROS)	53

7.1	ANÁLISIS DE LA MOVILIDAD DE LAS ALTAS ACTIVADAS.....	54
8.	MAPA DE PUNTOS DE SUMINISTRO Y TASA DE SWITCHING POR CC.AA.	56
9.	COMERCIALIZADORES CON VARIACIONES RELEVANTES EN EL NÚMERO DE CONSUMIDORES.....	58
10.	HECHOS RELEVANTES DURANTE EL AÑO 2016	59
11.	ADMINISTRACIÓN DE LAS BBDD SIPS EN LA CNMC	61
12.	CONCLUSIONES.....	64
	GLOSARIO.....	69
	ANEXO. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. ANUAL 2016.	72

1. INTRODUCCIÓN

1.1 REFERENCIAS REGULATORIAS 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 y bajas de puntos de suministro, o reclamaciones, por las repercusiones que las mismas puedan tener tanto en el desarrollo del mercado minorista como en las actuaciones de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) en este campo¹.

En concreto, en los documentos *“Nuevos Mercados Minoristas de Energía - Entrega de un Nuevo Acuerdo para los Consumidores de Energía en Europa 2015”*² y *“Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad”*³, 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 estandarizar y hacer compatibles los 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”*⁴, 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, la facturación, etc.). Asimismo, CEER proponía la participación de los consumidores en los mercados energéticos, señalando:

¹ Con fecha 9 de julio de 2015 la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC aprobó un informe con propuestas de mejora en relación con la regulación de los cambios de comercializador.

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

³ *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»*.

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

“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.

... 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 el 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 Energía, Turismo y Agenda Digital y a las Comunidades Autónomas.

El detalle y la periodicidad de este Informe responden a los mandatos recogidos en los apartados⁵ e), f) y g) de dicho artículo 3 del Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio.

Como consecuencia del desarrollo de estas funciones se elabora el Informe de supervisión de los procesos de cambios de comercializador realizados durante el 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.

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 web⁶. La aplicación de esta resolución será efectiva a partir del día 31 de julio de 2017 en el sector eléctrico, y a partir del día 30 de octubre de 2017 en el sector gasista.

⁵ «e) Solicitar al menos trimestralmente a las empresas distribuidoras y comercializadoras la información relativa a los cambios de suministrador que no obra en las Bases de Datos de Consumidores y Puntos de Suministro de gas y de electricidad y, en particular, sobre lo siguiente:

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

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

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

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

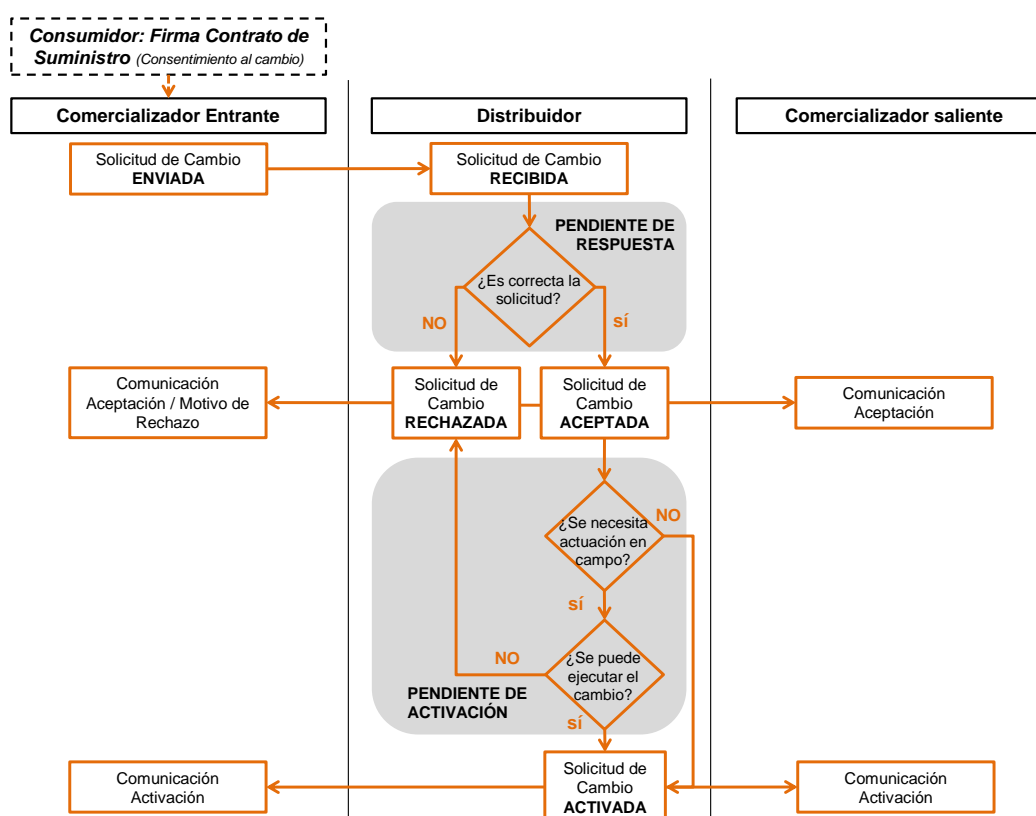
g) Elaborar de acuerdo con la información a que se hace referencia en los párrafos e) y f), los informes periódicos necesarios que permitan conocer el funcionamiento real de las actividades asociadas al proceso de cambio de suministrador.»

⁶ <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.

Gráfico 1. Esquema general del procedimiento de cambio de comercializador



Se aprecia cómo, una vez que el comercializador cuenta con el consentimiento del consumidor para el cambio y se 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.

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 publicados en la web de la CNMC en el sitio “*Cambio de Comercializador*”⁷, 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 recientemente se han aprobado algunas normas que podrían tener impacto en el intercambio de información entre los agentes comercializadores y distribuidores de electricidad y gas natural durante el periodo de análisis como son los siguientes:

- Real Decreto 900/2015, de 9 de octubre, por el que se regulan las condiciones administrativas, técnicas y económicas de las modalidades de suministro de energía eléctrica con autoconsumo y de producción con autoconsumo y que entro en vigor en sistemas de los agentes en abril de 2016.
- Resolución de 2 de agosto de 2016, de la Secretaría de Estado de Energía, por la que se aprueba el contrato marco de acceso a las instalaciones del sistema gasista español.

1.4 MEJORAS EN LA SUPERVISIÓN DE LOS PROCESOS DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR EN EL AÑO 2016

En el desarrollo de las funciones establecidas en el artículo 3 del Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio, se ha procedido a elaborar el presente informe de supervisión de los cambios de comercializador realizados a lo largo del año 2016 por parte de la CNMC. Este informe recopila y completa la información recogida en los cuatro informes trimestrales ya elaborados.

En estos informes se ha incluido nueva información respecto a la estructura del mercado minorista, así como nuevos gráficos y tablas.

⁷ 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.

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

1.5 EVOLUCIÓN DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA POR LA CNMC

Este informe de supervisión de los cambios de comercializador correspondiente al año 2016 se ha elaborado con base en la información remitida a la CNMC por parte de un total de 665 agentes distribuidores y comercializadores, según el siguiente desglose:

**Tabla 1. Número de agentes de los que se dispone de información.
Evolución años 2014 a 2016.**

Sector	Tipo agente	2014	2015	2016
Energía eléctrica	Distribuidores	328	324	321
	Comercializadores	221	254	274
Gas natural	Distribuidores	21	16	19
	Comercializadores	38	43	51
TOTALES		608	637	665

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

En el Anexo se incluye un resumen de la información recibida. Con respecto al tratamiento de esta información, es preciso recordar que la metodología empleada otorga preferencia, en caso de incoherencias entre los datos de los distribuidores y comercializadores, a la información remitida por los distribuidores, al ser estos los encargados de la tramitación del cambio de comercializador, altas y bajas, así como de gestionar la base de datos de puntos de suministro. En todo caso, la información de los comercializadores es necesaria para contrastar la anterior, y en su caso, para complementar los datos en caso de ausencia de información del distribuidor.

2. ESTRUCTURA DEL MERCADO MINORISTA

Como paso previo a analizar los cambios de comercializador que han tenido lugar en el 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 2. 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%
Total puntos de suministro	29.085.625	100%

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 3. Cuota de mercado (en 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%
Total puntos de suministro	12.205.238	100%

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 2016. Del resto de comercializadores destacan CHC Energía y Fenie Energía con unas cuotas del 2,5% y 1,5%, respectivamente.

Tabla 4. Cuota de mercado (en 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%
Subtotal principales grupos energéticos	15.155.314	89,8%
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%
Subtotal Otros	1.725.073	10,2%
Total puntos de suministro	16.880.387	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

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).

Tabla 5. Cuota de mercado (en 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
Total PS	14.796.856	100%	14.083.798	100%	13.484.836	100%	12.939.765	100%	12.519.257	100%	12.205.238	100%	-2.591.618

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 año 2016.

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 2016, de los cuales las comercializadoras 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 6. Cuota de mercado (en 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
Subtotal principales grupos	12.750.046	90,7%	13.417.844	90,7%	13.966.355	90,6%	14.499.135	90,5%	14.855.401	90,1%	15.155.314	89,8%	2.405.268
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 Energy, 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
Estabanel 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
Subtotal otros	1.304.086	9,3%	1.377.305	9,3%	1.456.605	9,4%	1.520.763	9,5%	1.629.624	9,9%	1.725.073	10,2%	420.987
Total PS en M. Libre	14.054.132	100%	14.795.149	100%	15.422.960	100%	16.019.898	100%	16.485.025	100%	16.880.387	100%	2.826.255

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

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.

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 7. 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%
Total puntos de suministro	7.704.227	100%

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 8. 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%
Total puntos de suministro	1.665.016	100%

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 a finales del 2016, destacando las comercializadoras del Grupo Gas Natural Fenosa con casi el 49% de los puntos de suministro en el mercado libre, seguidas por Endesa Energía con un poco más del 20%.

Tabla 9. 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%
Subtotal principales grupos energéticos	5.997.061	99,3%
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%
Subtotal Otros	42.150	0,7%
Total puntos de suministro	6.039.211	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

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).

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 del año 2016.

Tabla 10. 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
Total PS	1.977.387	100%	1.902.500	100%	1.831.904	100%	1.745.573	100%	1.703.137	100%	1.665.016	100%	-312.371

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 finales del 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 han 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 11. 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
Subtotal principales grupos	5.392.689	97,6%	5.516.227	97,7%	5.631.294	97,8%	5.852.386	99,7%	5.936.591	99,5%	5.997.061	99,3%	604.372
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
Subtotal otros	132.953	2,4%	130.140	2,3%	129.257	2,2%	19.426	0,3%	32.483	0,5%	42.150	0,7%	-90.803
Total PS en M. Libre	5.525.642	100%	5.646.367	100%	5.760.551	100%	5.871.812	100%	5.969.074	100%	6.039.211	100%	513.569

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

Nota: *El Grupo Gas Natural Fenosa incluye las comercializadoras Gas Natural Servicios SDG, S.A. y Gas Natural Comercializadora, S.A.

3. TIEMPO MEDIO DEL PROCESO DE CAMBIO

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

- a. Los tiempos medios de cambio de comercializador oscilan, durante los cuatro trimestres del año 2016, entre los 11,0 y 12,8 días, con una media en 11,9 días en el sector eléctrico, y entre los 12,6 y 15,5 días, con una media de 14,1 días en el sector del gas natural, según la información obtenida de los comercializadores. Cabe destacar que los tiempos medios registrados este año son los más reducidos de los últimos dos años⁸, 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 de activación del cambio procedente del distribuidor. Al respecto, conviene recordar que las Directivas y las Leyes sectoriales establecen un tiempo máximo de 21 días para que el distribuidor ejecute el cambio.

A continuación se muestran las tablas por sectores para los cuatros trimestres del año 2016 en las que se exponen los datos agregados obtenidos en la información remitida por los comercializadores de energía eléctrica y de gas natural.

**Tabla 12. Tiempos medios de activación de cambios de comercializador.
Año 2016 – Sector Eléctrico**

	MERCADO ELÉCTRICO						MEDIA TOTAL (días)
	Canal de contratación por venta domiciliaria			Otros canales de contratación (Tlf., web, tienda, etc.)			
	A fecha fija	A ciclo de lectura	Otros plazos	A fecha fija	A ciclo de lectura	Otros plazos	
% Activaciones 2016.T1	19,7%	2,8%	27,7%	20,6%	1,7%	27,4%	100,0%
Tiempos medios 2016.T1	6,9 días	24,9 días	22,8 días	2,7 días	23,9 días	12,5 días	12,8 días
% Activaciones 2016.T2	18,8%	2,9%	28,8%	21,4%	1,2%	26,8%	100,0%
Tiempos medios 2016.T2	7,6 días	22,9 días	20,6 días	2,9 días	23,3 días	10,8 días	11,9 días
% Activaciones 2016.T3	16,9%	2,7%	24,8%	21,3%	1,2%	33,2%	100,0%
Tiempos medios 2016.T3	8,3 días	21,1 días	22 días	2,7 días	18,5 días	11,2 días	12,0 días
% Activaciones 2016.T4	16,6%	2,8%	24,5%	21,7%	1,0%	33,3%	100,0%
Tiempos medios 2016.T4	8,1 días	21,4 días	19,8 días	2,7 días	15,4 días	10,1 días	11,0 días
Tiempos medios 2016 (subtotales)	16,2 días			8,0 días			11,92 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

Los tiempos medios de cambio resultan diferentes en función del canal de contratación utilizado. Se observa que la venta domiciliaria (fuera de las

⁸ Los tiempos medios en el 2015 en el sector eléctrico se ubicaron entre 13,1 y 14,2 días, mientras que en sector gasista fueron entre 14 y 15,2 días.

instalaciones del comercializador) es aproximadamente 8 días más lenta que el resto de canales en ambos sectores.

Los tiempos medios más largos para la venta domiciliaria podrían ser reflejo tanto de una operativa ineficiente por parte de las fuerzas de venta, como de un reflejo de las auditorías de calidad que estas solicitudes deben pasar antes de que los comercializadores efectúen la solicitud efectiva del cambio al distribuidor.

Tabla 13. Tiempos medios de activación de cambios de comercializador. Año 2016 – Sector Gasista

	MERCADO GASISTA						MEDIA TOTAL (días)
	Canal de contratación por venta domiciliaria			Otros canales de contratación (Tlf., web, tienda, etc.)			
	A fecha fija	A ciclo de lectura	Otros plazos	A fecha fija	A ciclo de lectura	Otros plazos	
% Activaciones 2016.T1	20,1%	1,3%	41,4%	7,5%	0,1%	29,5%	100,0%
Tiempos medios 2016.T1	7,2 días	29,7 días	23,3 días	6,5 días	16,8 días	11,6 días	15,5 días
% Activaciones 2016.T2	16,4%	1,6%	40,0%	8,3%	0,3%	33,4%	100,0%
Tiempos medios 2016.T2	6,7 días	16,2 días	22,4 días	6,2 días	10,3 días	8,9 días	13,9 días
% Activaciones 2016.T3	13,7%	1,0%	36,9%	8,4%	0,4%	39,7%	100,0%
Tiempos medios 2016.T3	5,4 días	28,2 días	22,5 días	5,7 días	14,9 días	10,8 días	14,2 días
% Activaciones 2016.T4	13,2%	1,0%	36,5%	8,6%	0,2%	40,4%	100,0%
Tiempos medios 2016.T4	5,6 días	16,8 días	19,8 días	5,4 días	19,7 días	9,6 días	12,6 días
Tiempos medios 2016 (subtotales)	17,7 días			9,5 días			14,1 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

- b. En las tablas siguientes se recoge el grupo de comercializadores con menores tiempos de activación para cada trimestre del año 2016⁹, en función de los tiempos medios de cambio que se obtienen en cada sector.

En el sector eléctrico, Iberdrola Clientes encabeza el ranking con el menor tiempo de activación medio que asciende 2,3 días. Cabe destacar que este tiempo es muy inferior al resto de tiempos medios presentados por el resto de comercializadores.

En el sector gasista, destacan igualmente Iberdrola Clientes con un tiempo medio de 6,4 días, y Endesa Energía XXI, con 6,6 días.

A partir de la implantación en sistemas de los formatos de los ficheros de intercambio¹⁰ 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

⁹ Véanse los Informes trimestrales del 2016 para obtener el listado completo.

¹⁰ La fecha de entrada en vigor de los formatos para el sector eléctrico y gasista es 31 de julio del 2017 y 30 de octubre del 2017, para cada sector respectivamente.

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

**Tabla 14. Ranking de los comercializadores con menores tiempos medios de cambio.
Año 2016 – Sector Eléctrico**

ELECTRICIDAD			Tiempo Medio de Cambio Total (días) (desde el consentimiento hasta la activación)
Ranking Comercializadores	Código	Total Activadas	
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	R2-515	806.473	2,28
ESCANDINAVA DE ELECTRICIDAD, S.L.U.	R2-288	5.486	6,31
NOBE SOLUCIONES Y ENERGÍA, S.L.	R2-551	2.040	7,83
IBEROELECTRA 3000, S.L.	R2-467	2.498	10,08
AGENTE DEL MERCADO ELÉCTRICO, S.A.	R2-242	3.568	11,35
AUDAX ENERGÍA, S.A.	R2-387	25.987	12,06
A-DOS ENERGÍA, S.L.	R2-557	2.017	12,08
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	R2-291	8.334	12,69
ADS ENERGY 8.0, S.L.	R2-505	8.029	13,07
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	R2-456	5.957	13,95

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

Nota: Dada la extensión de los datos en el sector eléctrico, en esta tabla se contemplan solamente comercializadores que activaron más de 2000¹¹ cambios en el año objeto de estudio. Además, no se incluyen los comercializadores de referencia o de último recurso¹².

**Tabla 15. Ranking de los comercializadores con menores tiempos medios de cambio.
Año 2016 – Sector Gasista**

GAS			Tiempo Medio de Cambio Total (días) (desde el consentimiento hasta la activación)
Ranking Comercializadores	Código	Total Activadas	
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	0529	209.771	6,43
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	0059	3.272	6,64
FENIE ENERGÍA, S.A.	0527	3.836	7,34
AUDAX ENERGÍA, S.A.	0503	10.015	7,58
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	0033	252.421	9,74
GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	0052	3.693	11,10
ENDESA ENERGÍA, S.A.	0007	280.201	19,28
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	0002	97.332	25,14
VIESGO ENERGÍA, S.L.	0044	29.625	32,68

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

Nota: Dada la extensión de los datos en el sector eléctrico, en esta tabla se contemplan solamente comercializadores que activaron más de 1000 cambios en el año objeto de estudio. Además, no se incluyen los comercializadores de referencia o de último recurso.

¹¹ 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.

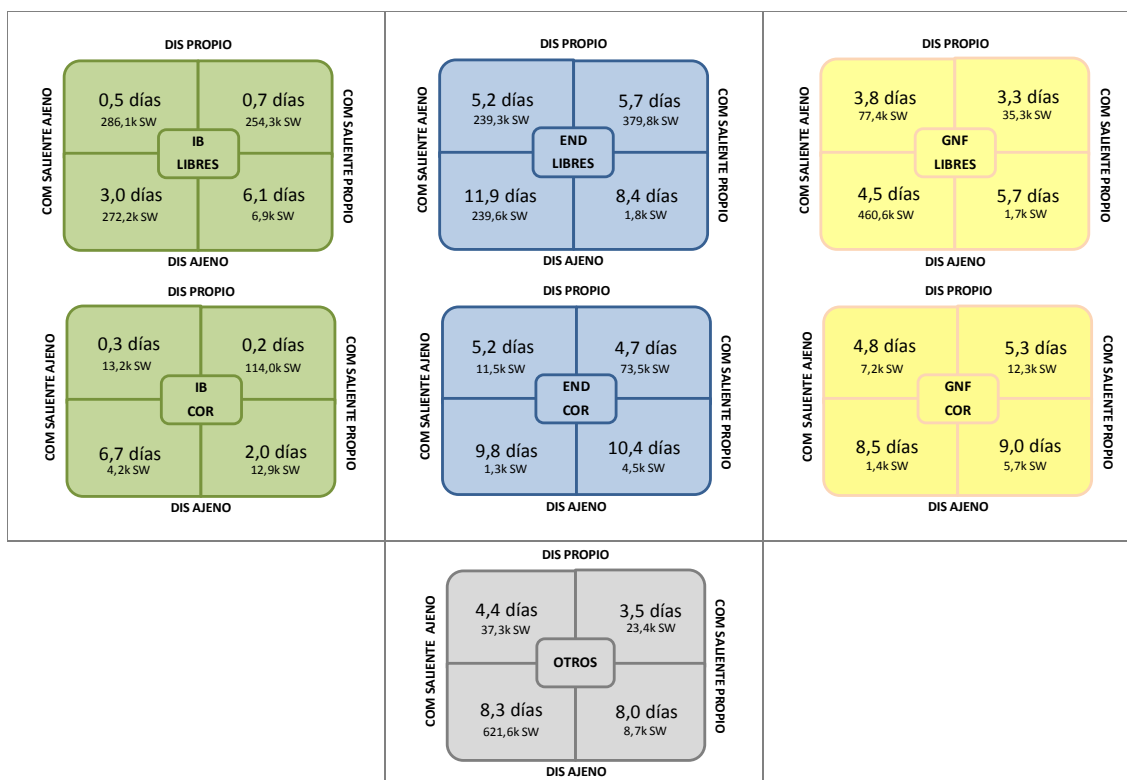
¹² Una cantidad significativa de cambios activados por éstos no obedece a procesos de cambio de cambio iniciado por el consumidor sino a situaciones en los que éstos se quedan sin contrato de suministro, o bien por la inhabilitación de alguna comercializadora.

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

- Semiesfera de arriba, cuando el distribuidor pertenece al mismo grupo que el comercializador entrante.
- Semiesfera de abajo, cuando el distribuidor no pertenece al mismo grupo que el comercializador entrante.

Adicionalmente, se distingue en el gráfico si el comercializador saliente pertenece o no al grupo empresarial de la comercializadora entrante (semiesfera derecha “Com. Saliente Propio” y semiesfera izquierda “Com. Saliente Ajeno”, respectivamente).

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

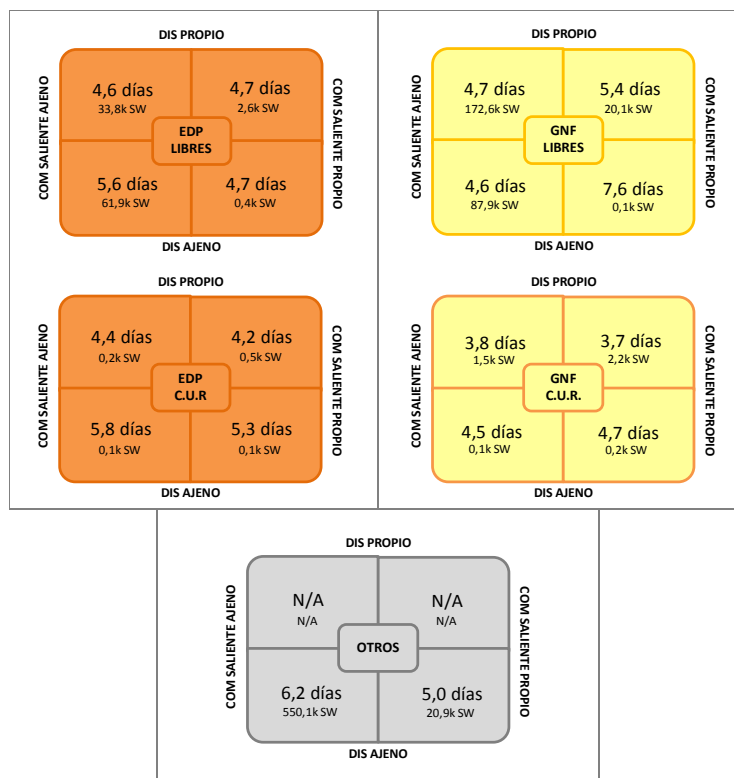


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

Nota: El comercializador entrante está representado en el centro de cada esfera.

En el sector eléctrico, 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.

Gráfico 3. Tiempos medios de cambio (desde la recepción de la solicitud de cambio) en función del comercializador saliente y área de distribución. Año 2016 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

Nota: El comercializador entrante está representado en el centro de cada círculo.

En el sector gasista, 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)

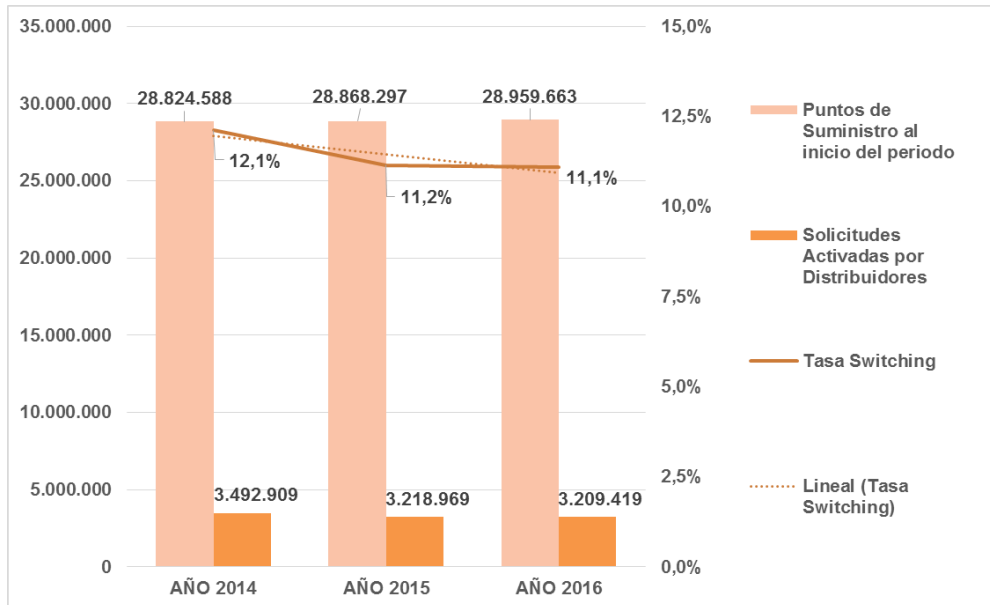
La tasa de cambios de comercializador o tasa de *switching* se calcula como el ratio entre el número de cambios activados y el número de puntos de suministro registrados al comienzo del periodo de que se trate. Esta tasa es un indicador importante del nivel de competencia en el mercado minorista, aunque 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*¹³.

En los gráficos siguientes se detalla el número de cambios de comercializador activados en el año 2016 sobre el total de puntos de suministro existentes al inicio de este ejercicio, y su evolución en relación con los dos años anteriores. Se incluyen proyecciones lineales para observar la evolución interanual de las tasas de *switching* por cada sector.

En el sector eléctrico, se observa una evolución similar de la tasa de *switching* a la observada en el año anterior alcanzando una tasa de 11,1%; no obstante, ésta continúa resultando inferior a la observada en el año 2014 (12,1%). Por otro lado, en el sector gasista, se vuelve a observar una evolución positiva con un incremento porcentual de más de un punto en cada año, alcanzando una tasa de 12,5% en el año 2016.

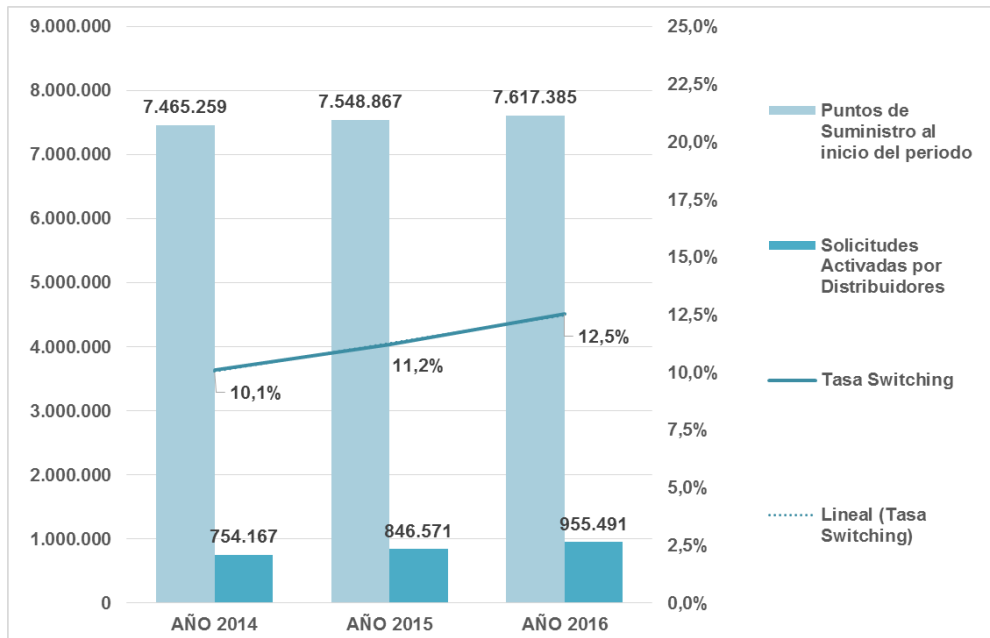
¹³ *European Union: «Consumer Markets Scoreboard - Making markets work for consumers, 2016 Edition»*. En esta última encuesta realizada por la UE, en el año 2015, el suministro eléctrico en España pasa a ser el servicio peor valorado, mientras el gas se encuentra ligeramente peor valorado que la media 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 4. Evolución de la tasa de *switching* entre los años 2014 y 2016. Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

Gráfico 5. Evolución de la tasa de *switching* entre los años 2014 y 2016. Sector Gasista



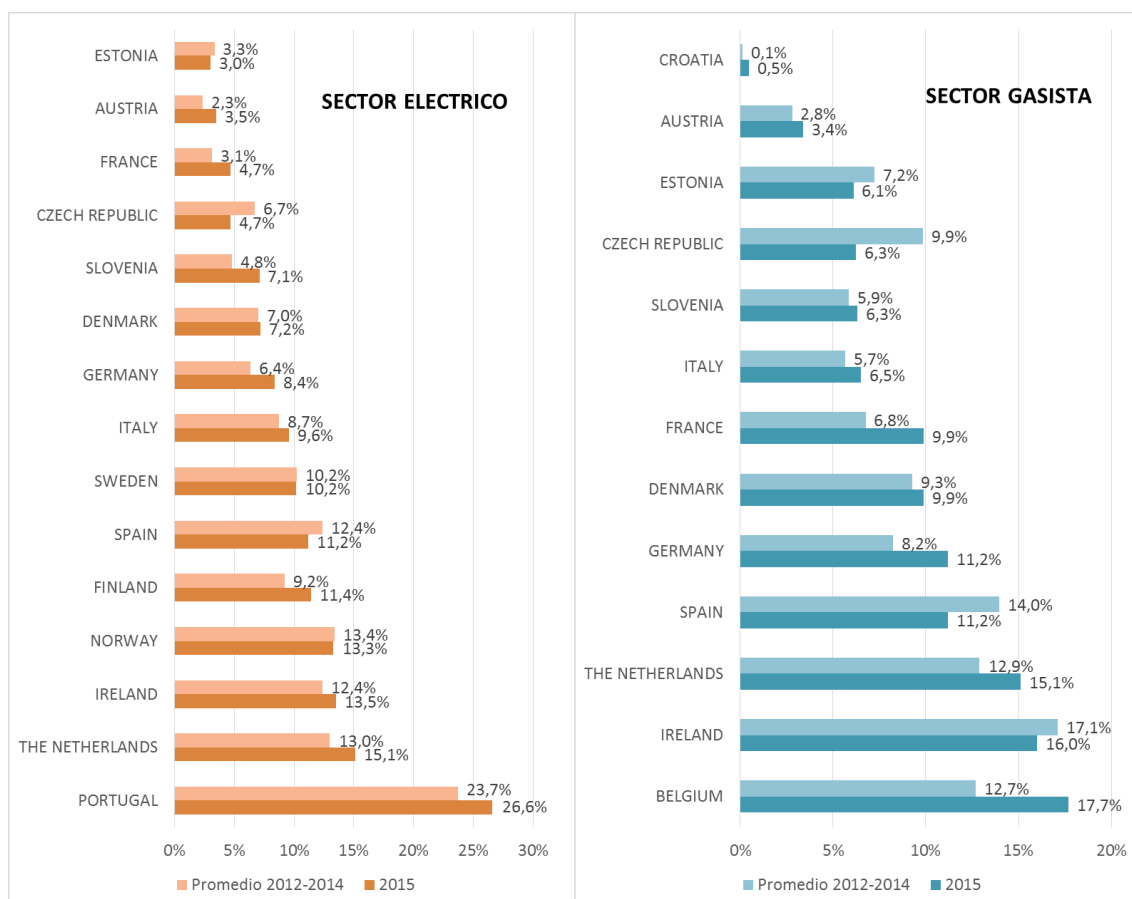
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

Las tasas de *switching* obtenidas en España están entre las más altas de los mercados de gas y electricidad a nivel europeo¹⁴, tal y como se puede apreciar

¹⁴ Cabe señalar que la alta tasa de *switching* de Portugal está fuertemente influenciada por la desaparición de las tarifas reguladas el 31 de diciembre de 2013. Posteriormente existe un período de transición para los consumidores domésticos en la que se mantiene una tarifa de último recurso que se extiende hasta 2017.

en una comparativa con los países europeos con las mayores tasas de *switching* para los sectores de gas y electricidad durante el año 2015. No obstante, y a diferencia de la mayoría de los países europeos, la tasa de *switching* de España en el 2015 es inferior que el promedio de las tasas del periodo 2012-2014.

Gráfico 6. Tasas de *switching* de países europeos. Año 2015. Ambos sectores.



Fuente: CEER National Indicators Database

Nota: Solamente fueron contemplados aquellos países con información completa en los últimos 4 años; por lo que países como Croacia y Bélgica – del sector eléctrico – y Portugal y Suecia – del sector gasista – no fueron contemplados por no tener datos en algunos años.

5. SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR EN 2016

5.1 ANÁLISIS GENERAL DEL PROCESO

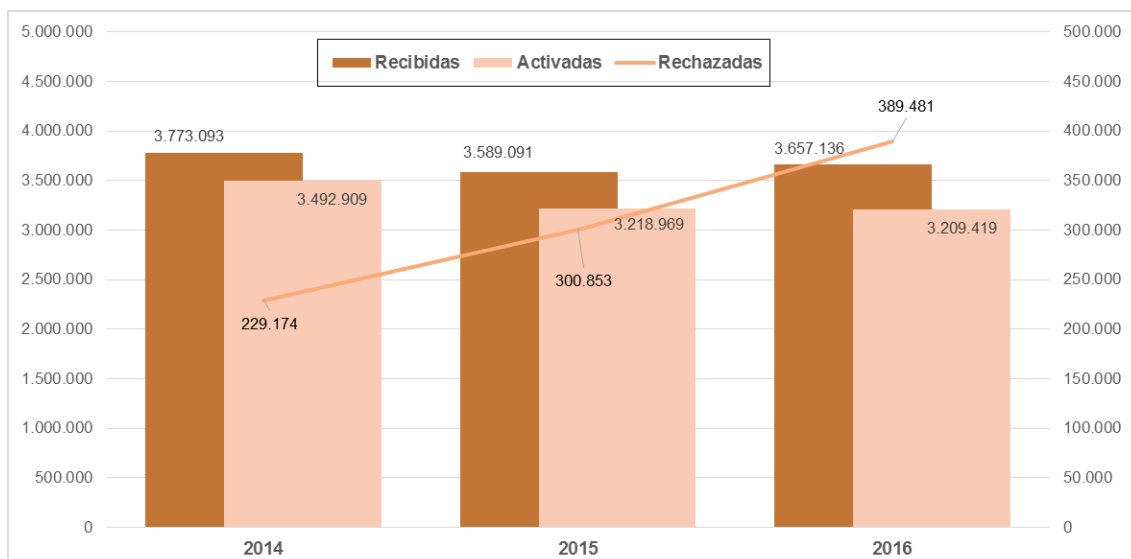
Con el fin de situar en un contexto evolutivo los procesos que afectan a las solicitudes de cambio de comercializador realizadas durante el año 2016 en los sectores de electricidad y de gas natural, a continuación se incluye un análisis comparativo de los principales magnitudes relacionados con las solicitudes de cambio (número de solicitudes recibidas, rechazadas y finalmente activadas por los distribuidores), en relación a lo realizado en los años anteriores, 2014 y 2015, en cada uno de los sectores.

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, por sus connotaciones actuales– o de contenido –en ambos sectores) y también posteriormente (cuando existe algún problema en campo), antes de la activación. La mayor parte de los rechazos se producen con carácter previo a la aceptación.
- 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).

Gráfico 7. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador en los años 2014 a 2016 – Sector Eléctrico

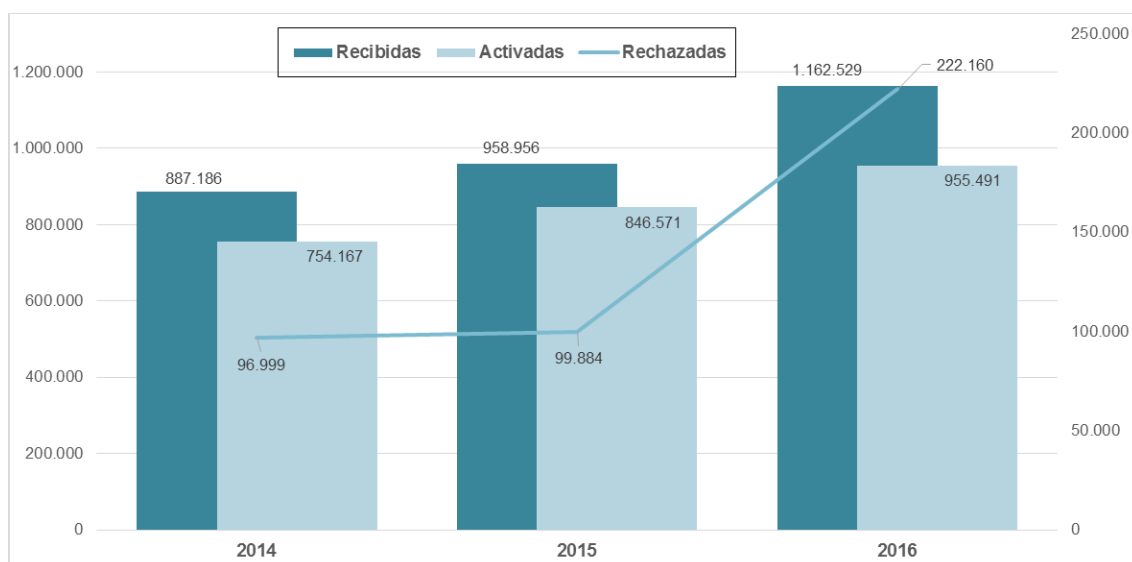


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

En el sector eléctrico, la evolución de los datos indicados en el gráfico muestra un ligero repunte del número de solicitudes recibidas en el 2016, con respecto al 2015. No obstante, es interesante observar que el número de solicitudes activadas continúa con una tendencia negativa, registrando números inferiores en ambos años (2015 y 2016) con respecto a su respectivo año anterior.

Por otra parte, no todas las solicitudes formuladas por los comercializadores son finalmente aceptadas, y a su vez, no todas las aceptadas son activadas. Así, considerando las operaciones aceptadas por los distribuidores durante cada año, el porcentaje de rechazos aumenta paulatinamente en el período desde el 6,1% en el 2014 hasta el 10,4% en el 2016, como se observa gráficamente en el aumento del número de rechazos superando los 389.000 en el 2016 frente a los casi 230.000 del 2014 y a los 300.853 del año 2015.

Gráfico 8. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador en los años 2014 a 2016 – Sector Gasista



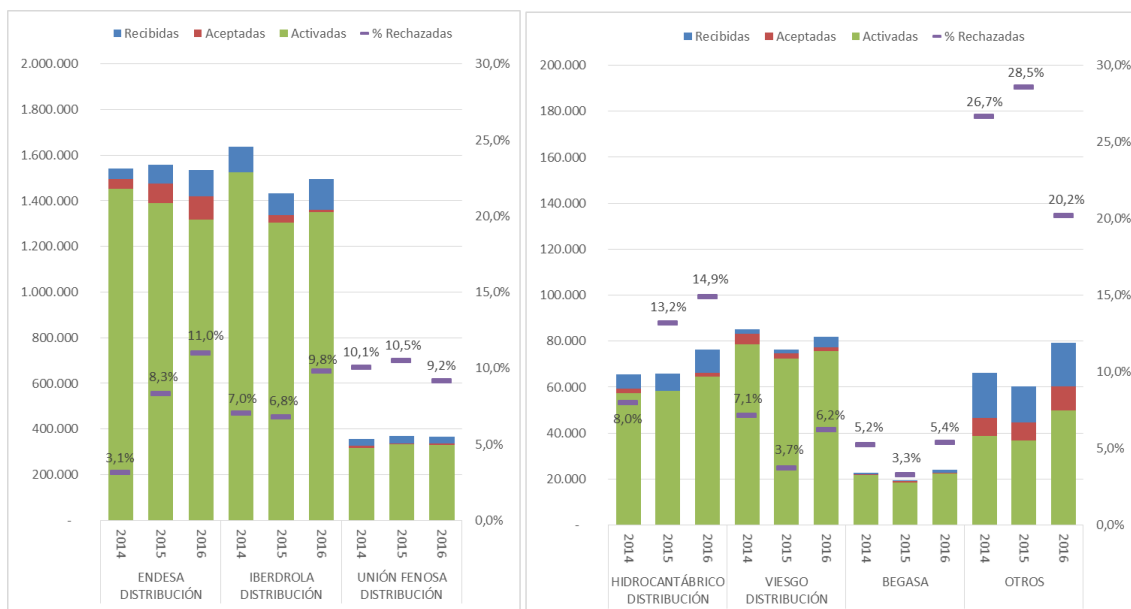
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

Por lo que respecta al sector gasista, se observa en el período un aumento considerable de solicitudes en el 2016 con respecto a los años anteriores, alcanzando más de 1,16 millones de solicitudes recibidas, lo equivalente a un crecimiento del 21,2% (+203.573 solicitudes) con respecto al 2015. Sin embargo se produce un aumento tanto del número como del porcentaje de rechazos con respecto al año anterior, pasando de tasas de rechazo del 10,4% en el 2015 al 18,9% en el 2016.

A continuación se muestra gráficamente el número de solicitudes recibidas, aceptadas y activadas, así como las tasas de rechazo por distribuidor en ambos sectores para el período 2014-2016.

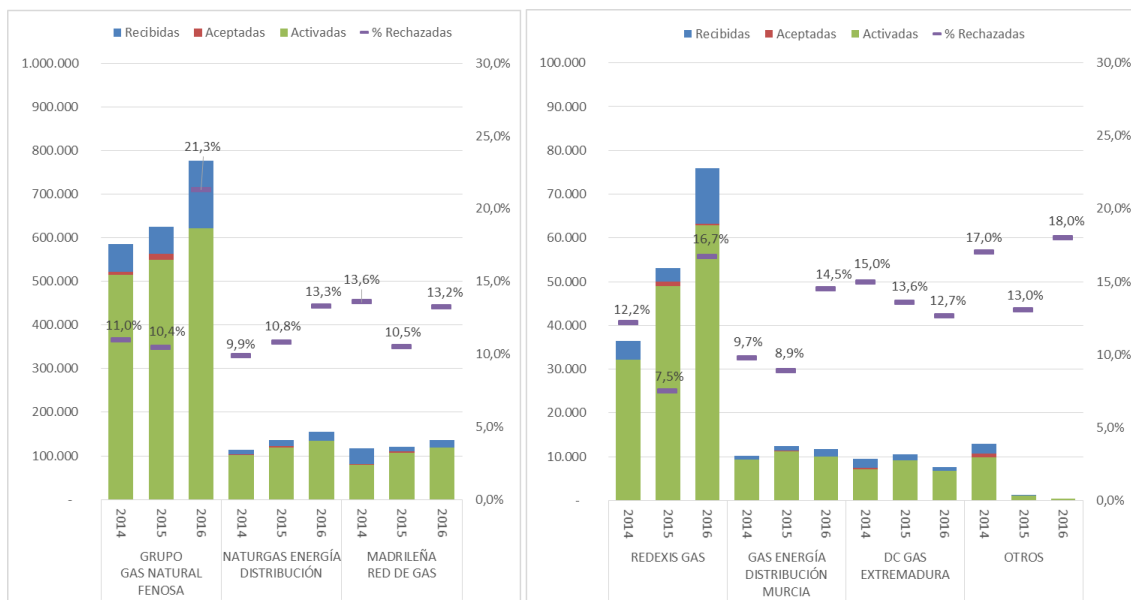
En el sector eléctrico, cuya tasa de rechazo media fue del 10,4% en el año 2016, se observa que el área de distribución perteneciente a los pequeños distribuidores (“Otros”) presenta una mayor tasa de rechazo (aunque se produce una mejora al descender desde el 28,5% en 2015 al 20,2% en 2016). Dentro de las grandes distribuidoras cabe destacar, pese a mantener un número de solicitudes estable, el incremento de las tasas de rechazo de Endesa Distribución (3,1% en 2014, 8,3% en el 2015, y 11,0% en 2016) e Hidrocantábrico Distribución (8,0% en 2014, 13,2% en el 2015, 14,9% en 2016). Por último, cabe destacar Viesgo Distribución y Begasa, que por segundo año consecutivo presentan las tasas de rechazo anuales más bajas (6,2% y 5,4% respectivamente).

Gráfico 9. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador por distribuidor en los años 2014 a 2016 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

Gráfico 10. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador por distribuidor en los años 2014 a 2016 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

En lo que se refiere al sector gasista, se observa durante el año 2016 una menor eficiencia del proceso (mayor diferencia entre solicitudes recibidas y solicitudes activadas) en relación al periodo anterior. Consecuentemente, en el 2016 se

produce un importante incremento de la tasa de rechazo del sector (del 10,3% en el 2015 al 18,9% en el 2016) al aumentar la mayoría de distribuidores su tasa de rechazo, a excepción de DC Gas Extremadura.

Se ha de advertir que en el sector gasista, a la hora de contabilizar los rechazos, si la solicitud no cumple los requisitos de formato, la herramienta unificada de gestión que utilizan la mayoría de los agentes (SCTD) la contabiliza, rechaza e informa del motivo de rechazo al comercializador.

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

En los apartados siguientes se analizan las causas de las tasas de rechazo y se analizan los plazos de estas actuaciones.

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, 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 mayor frecuencia.

A continuación se presentan los motivos de rechazo más frecuentes en el sector eléctrico durante el 2016, en el que el 62% de los rechazos se concentran en cuatro motivos principales.

Gráfico 11. Motivos de rechazo. Años 2015 y 2016 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

De esta manera, el **principal motivo** de rechazo en el sector eléctrico tanto en el año 2016 como en el 2015 es denominado “NIF-CIF No coincide con el del contrato en vigor”. No obstante en el año 2016 el porcentaje de rechazos que representa este motivo se reduce, alcanzando el 31,8% del total de los rechazos.

Este motivo de rechazo se produce por no coincidir los datos del CIF/NIF contratante en el comercializador con los datos existentes en el registro de puntos de suministro del distribuidor. Dicho porcentaje de rechazos puede tener su origen en la utilización errónea por parte de algunos comercializadores del proceso denominado C1 (cambio de titularidad sin cambios de condiciones contractuales) para la realización de cambios de comercializador con cambio de titularidad.

Valorando los datos recibidos por agente distribuidor, este motivo de rechazo supone el más alegado en el año 2016 por la mayoría de empresas distribuidoras con porcentajes que oscilan entre el 20% (Hidrocantábrico Distribución) y el 56% (Electra Conquense Distribución). Únicamente no se trata del principal motivo de rechazo en los casos de Iberdrola Distribución, Electricidad de Puerto Real y Suministro de Luz y Fuerza.

El **segundo motivo** de rechazo más utilizado durante el 2016, con un 14,9% sobre el total de rechazos reportados, corresponde al denominado “Existencia de solicitud previa en curso C1”. Esta casuística tiene su origen en los casos en que la petición de cambio se realiza existiendo otra solicitud previa de cambio de comercializador sin modificaciones en el contrato del peaje de acceso (cambio tipo C1). Cabe señalar que, si bien es cierto que este motivo de rechazo no fue relevante en el 2015 (pues apenas alcanzó un 3,6% del total de rechazos), éste

resultó ser la casuística más frecuente en el segundo trimestre del 2016 (26,6%), y el segundo más frecuente en el primer trimestre del mismo año (20,4%).

Durante el 2016 se registraron 57.891 rechazos asociados a este motivo de rechazo, de los cuales el 94% de éstos (54.196 rechazos) se originaron en el área de distribución de Iberdrola. La gran mayoría de dichos rechazos fueron debidos a solicitudes realizadas por Iberdrola CUR. Esta comercializadora ha alegado un fallo en sus sistemas automatizados de gestión del cambio de comercializador, que impidió distinguir correctamente la casuística del rechazo. El sistema categorizaba erróneamente el rechazo y volvía a lanzar la solicitud de cambio generando a su vez, rechazos sucesivos en el tiempo.

En cualquier caso, una vez detectada esta problemática, como se puso de manifiesto en los primeros informes trimestrales del 2016, se pudo comprobar también que Iberdrola CUR solucionó el automatismo establecido en sus sistemas, reduciendo su tasa de rechazo a un 4,3% en el cuarto trimestre del mismo año.

Por otro lado, el **tercer motivo** de rechazo más utilizado durante el 2016 concierne al “Acceso imposibilitado más de dos veces por causas ajenas a la Distribuidora” (8,6%), relativo a rechazos experimentados en campo y que también estuvo entre los principales motivos de rechazo en el año 2015 (11,0%).

Este motivo de rechazo es el segundo más comunicado por Endesa Distribución, dándose el 99% de este tipo de rechazo en su área de distribución durante el 2016. Como ya se comentó en el Informe anual de Cambio de Comercializador del año 2015, Endesa alegó que esto se debía tanto al incremento de la actividad en campo¹⁵ como al impacto de la aprobación de normativas autonómicas durante 2014 y 2015, que desarrollan el artículo 83 del RD 1955/2000¹⁶.

Por último, el **cuarto motivo** de rechazo más reportado es el denominado “Falta C.I.E. y/o Acta de Puesta en Marcha”, el cual explica el 7,4% del total de los motivos registrados en 2016, peso similar al obtenido en el 2015 (6,4%). Este motivo de rechazo se utiliza en los casos relacionados a las solicitudes de cambio de comercializador con cambio de titular para puntos de suministro con antigüedad superior a 20 años en los que no se aporta el Certificado de Instalación Eléctrica o Boletín de Instalación Eléctrica (documento oficial emitido por un instalador eléctrico autorizado que certifica que la instalación cumple los

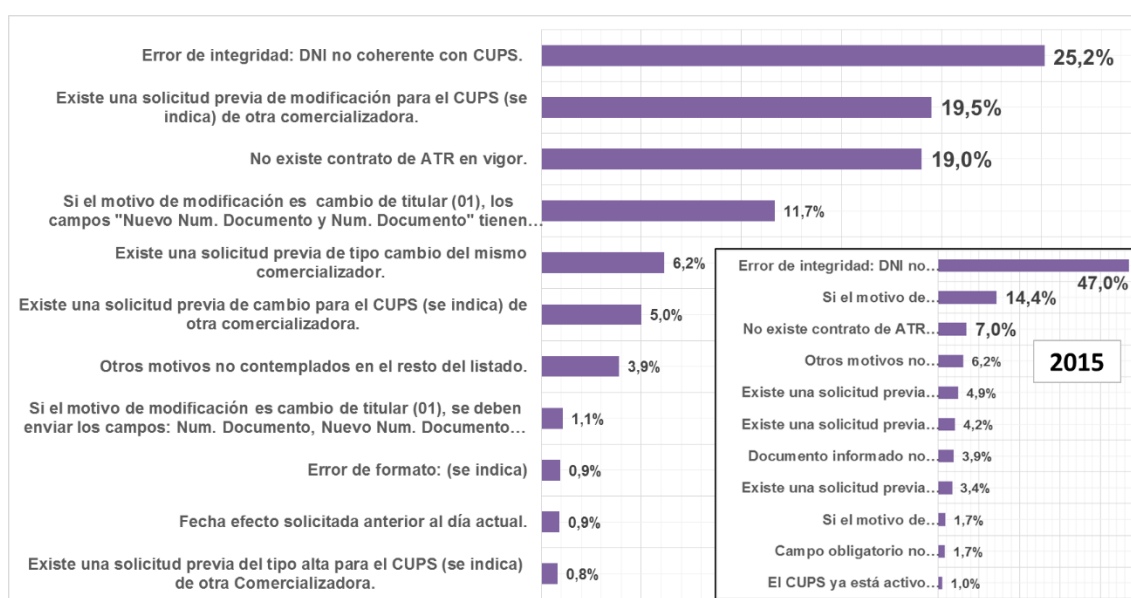
¹⁵ Según Endesa Distribución, las solicitudes de cambio de comercializador que conllevan cambios técnicos en el suministro (potencia, discriminación horaria, etc.), han incrementado su volumen y peso sobre el total de solicitudes aceptadas, pasando del 3,1% en enero de 2013, al 9,3% a diciembre de 2014, al 19,8% en diciembre de 2015 y al 24,5% en marzo de 2016.

¹⁶ En las que se establece que por motivos de seguridad se realice una verificación de la instalación interior del cliente para suministros con una antigüedad superior a los 20 años. Estas normativas obligan a realizar dicha verificación junto al movimiento de contratación y se han ido aprobando en las CC.AA. de Aragón, Baleares, Andalucía, y Canarias desde 2013 hasta la fecha. La verificación de la instalación interior implica para su realización poder acceder al interior del suministro (vivienda, negocio,...) y no solo al equipo de medida, dándose casos en los que el cliente niega dicho acceso o no se encuentra presente y no se consigue localizarlo, lo que obliga a rechazar el movimiento. Además, si el resultado de la inspección es negativo también se rechaza el movimiento.

requisitos necesarios para el suministro eléctrico), o bien para instalaciones de alta tensión en las que no se aporta el Acta de Puesta en Marcha de las mismas. Este motivo de rechazo supone el tercero más notificado por las siguientes distribuidoras: Endesa Distribución (más de 18.800 solicitudes rechazadas se deben a esta causa), Iberdrola Distribución (7.531 solicitudes) y Viesgo Distribución (450 solicitudes).

Por su parte, en el sector gasista los rechazos se concentran en un menor número de tipos, situándose la mayoría en tres motivos principales, los cuales explican más del 63% de los rechazos ocurridos durante el 2016 en este sector.

Gráfico 12. Motivos de rechazo. Años 2015 y 2016 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

Nuevamente, y por tercer año consecutivo (desde el 2014), el **principal motivo** de rechazo en el sector gasista es el denominado "Error de integridad: DNI no coherente con CUPS". Se trata de rechazos de solicitudes donde no coinciden los datos del CIF/NIF del contratante con el comercializador con los datos de identificación del titular y del punto de suministro del distribuidor.

Cabe resaltar que, pese a ser el motivo de rechazo más utilizado durante el 2016, el peso de éste se ha visto reducido en casi la mitad, pasando del 47,0% en los dos últimos años (2014 y 2015) al 25,2% en 2016. No obstante, esta reducción en porcentaje no viene acompañada de una reducción en términos absolutos ya que el número total de rechazos correspondientes a esta casuística aumento de un poco menos de 47.000 rechazos en 2015 a casi 56.000 en 2016. La razón de dicha discordancia se debe al importante incremento de rechazos en el sector gasista de un año para otro, pasando de 99.884 rechazos en 2015 a más de 222.100 rechazos en 2016.

Cabe señalar que este motivo de rechazo es uno de los más señalados en 2016 por todos los distribuidores, oscilando el porcentaje de este motivo de rechazo entre el 18% de Redexis Gas al 46% de Madrileña Red de Gas.

Adicionalmente, se hace notar que con la implantación de la versión de formatos de ficheros de intercambio aprobada por Resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016, los rechazos por integridad, que en la actualidad existen en el sector gasista 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 se utiliza en el sector eléctrico, un proceso de validación previa al envío del mensaje por el comercializador (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.

Respecto al **segundo motivo** de rechazo más frecuente en 2016 “Existe una solicitud previa de modificación para el CUPS (se indica) de otra comercializadora”, se puede observar un fuerte incremento en este motivo pasando de apenas 4.932 rechazos (equivalente al 4,9%) en 2015 a más de 43.300 en 2016 (19,5%). Este motivo se da principalmente en la zona de distribución de Gas Natural Fenosa, y principalmente por solicitudes de cambio de la comercializadora Iberdrola Clientes. Esta comercializadora tiene automatizado un proceso de reenvío automático de las solicitudes que consiste en reenviar una solicitud hasta diez veces para verificar si la comercializadora anterior finaliza sus actuaciones y el contrato se activa con Iberdrola Clientes.

Esta información coincide con las alegaciones de la distribuidora del grupo Gas Natural Fenosa que indica que ciertos comercializadores tienen automatizado el reenvío de las solicitudes, de modo que cada pocos días, ante un rechazo, envían de nuevo la misma solicitud, que hasta que no está completo el proceso, también se rechaza.

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

El **tercer motivo** de rechazo más utilizado es el denominado “No existe contrato ATR en vigor”, es el relacionado con el caso en el que se intenta realizar un cambio de comercializador cuando en realidad se debería tramitar un alta de suministro. Este motivo de rechazo también ocupó la tercera posición como motivo más común en el 2015, no obstante el porcentaje de este año (19,0% en 2016) está muy por encima del observado para el año anterior (7,0% del 2015).

Si se desglosa el motivo de rechazo por red de distribución y comercializadora que solicita el proceso, se observa un incremento en la tasas de rechazos en la

red del grupo Gas Natural Fenosa de solicitudes de cambio de Iberdrola clientes. Esta comercializadora alega que el incremento en el número de rechazos por este motivo tiene su origen en la transformación de instalaciones de gas propano a gas natural. El cliente contacta con la comercializadora y ésta comienza el trámite de solicitud de cambio con el distribuidor. No obstante, el distribuidor hasta que no termina el proceso de transformación, rechaza la solicitud. Este tiempo de transformación puede ser de hasta 6 meses, plazo en el que la comercializadora envía hasta 10 veces una misma solicitud para luego pararla.

Se va a analizar este tipo de solicitudes en los grupos de trabajo para tratar de hacer más eficiente este proceso de transformación y evitar el alto número de rechazos.

Finalmente, es importante recordar que este último tipo de rechazo no significa realmente una incidencia relevante de cara al consumidor, sino que se trata de una consecuencia de las validaciones automáticas que los comercializadores realizan en los sistemas de los distribuidores que incluso pueden llegar a agilizar el cambio de comercializador.

5.3 ANALISIS DE LOS PLAZOS

A la hora de evaluar los datos correspondientes a los plazos de solicitudes de cambio de comercializador aceptadas, rechazadas, pendientes de respuesta, activadas y pendientes de activar, es necesario recordar que los sectores eléctrico y gasista emplean dos mecanismos diferentes para la gestión de las solicitudes de cambio de comercializador. En el sector eléctrico, se trata de mensajes bilaterales entre los agentes implicados (comercializador entrante, distribuidor y comercializador saliente) generados por sistemas independientes desarrollados por cada uno de los agentes sobre la base de los formatos publicados en la web por la CNMC¹⁷, mientras que en el sector de gas natural se utiliza mayoritariamente una plataforma común entre los agentes (SCTD) promovida por las grandes empresas distribuidoras.

5.3.1 Plazos de las solicitudes aceptadas

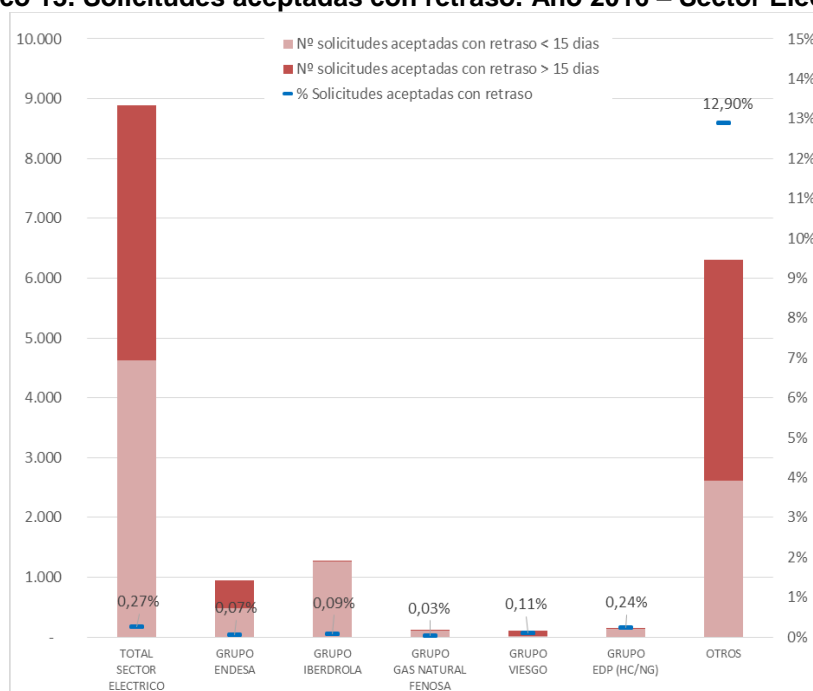
En los gráficos siguientes se muestran los porcentajes de solicitudes aceptadas fuera de plazo por cada uno de los principales grupos de distribuidores de los sectores eléctrico y gasista, distinguiendo si el retraso es superior o inferior a 15 días.

En el sector eléctrico, se observa un porcentaje de solicitudes de cambio de comercializador aceptadas en plazo del 99,7%, porcentaje similar al de los años

¹⁷ 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).

2015 y 2014. A pesar del alto porcentaje de solicitudes aceptadas con retraso del grupo catalogado como “Otros”, éste no tiene una incidencia significativa dado el reducido tamaño de estos distribuidores en relación al del sector (1,5% del total de las solicitudes aceptadas). Finalmente, se observa que la proporción del número de aceptaciones con retraso en el sector, con menor o mayor duración a 15 días, es similar, como consecuencia de la influencia de los distribuidores agrupados en el epígrafe “Otros”.

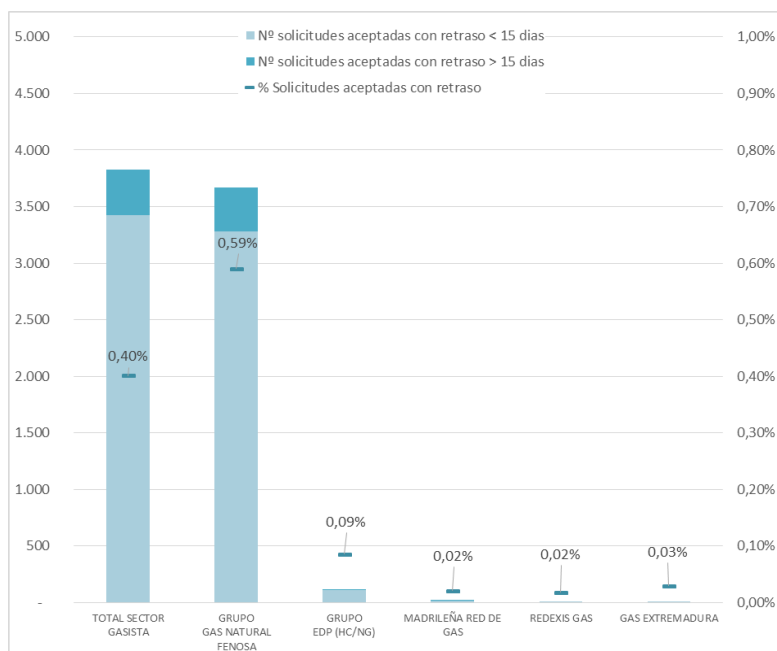
Gráfico 13. Solicitudes aceptadas con retraso. Año 2016 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

Nota: Las distribuidoras están ordenadas con base en el número de solicitudes de cambio recibidas, de izquierda (mayor) a derecha (menor).

Gráfico 14. Solicitudes aceptadas con retraso. Año 2016 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

Nota: Las distribuidoras están ordenadas con base en el número de solicitudes de cambio recibidas, de izquierda (mayor) a derecha (menor).

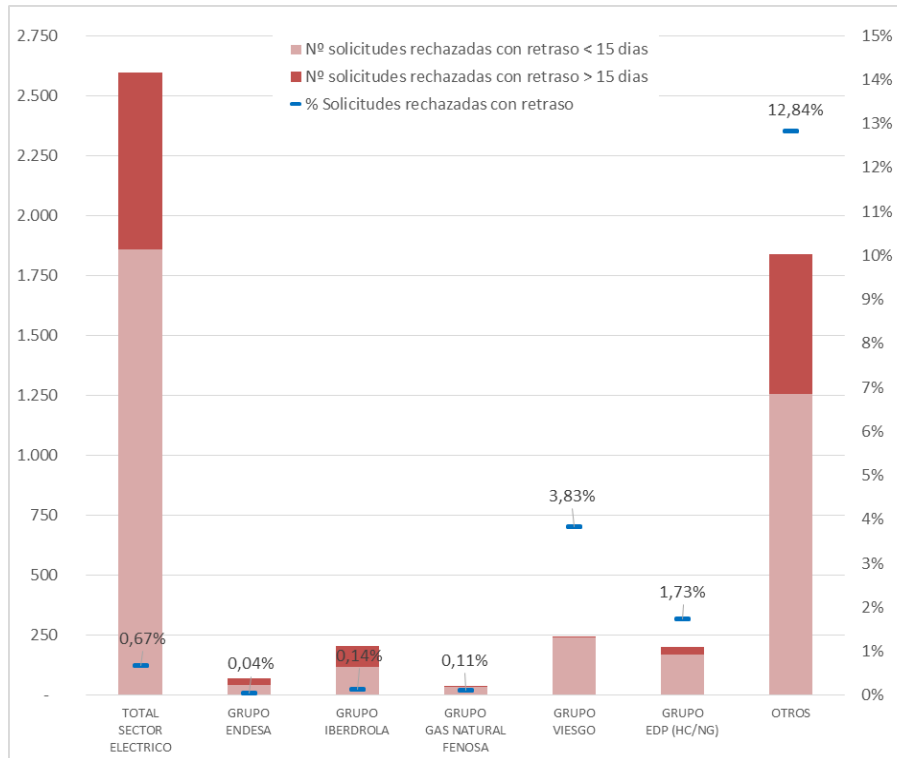
En el sector de gas natural, el porcentaje de solicitudes de cambio de comercializador aceptadas en plazo del 99,6% es ligeramente superior al año anterior (99,2% en el 2015), aumento originado en el área de distribución del grupos Gas Natural Fenosa. Por otra parte, cabe destacar a DC Gas Extremadura, que ha pasado de un porcentaje de solicitudes aceptadas en plazo del 90,1% en 2015 al 100% en 2016. Finalmente, se observa que, a diferencia del sector eléctrico, la gran mayoría de las solicitudes demoradas en el sector gasista corresponden a retrasos menores a 15 días.

5.3.2 Plazos de solicitudes rechazadas

En los gráficos siguientes se muestran los porcentajes de solicitudes rechazadas fuera de plazo por cada uno de los principales grupos de distribuidores del sector eléctrico y gasista, distinguiendo si el retraso es superior o inferior a 15 días.

En el caso del sector eléctrico, hay que tener presente que una parte de los rechazos producidos pueden deberse a solicitudes que, siendo aceptadas, pueden ser posteriormente rechazadas en la fase de activación por aspectos técnicos propios del tipo modificación solicitada en el contrato de acceso.

Gráfico 15. Solicitudes rechazadas con retraso. Año 2016 – Sector Eléctrico



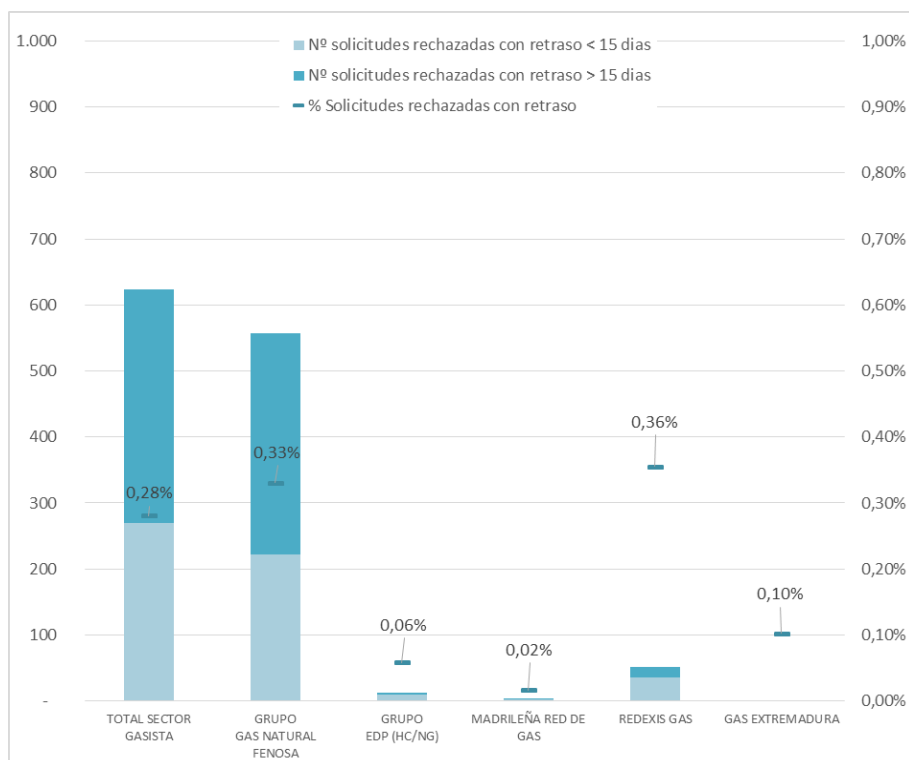
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

Nota: Las distribuidoras están ordenadas con base en el número de solicitudes de cambio recibidas, de izquierda (mayor) a derecha (menor).

En este sector, el volumen de solicitudes de cambios de comercializador rechazadas en plazo es el 99,3% (han aumentado tanto en valor absoluto, pasando de 295.245 en el año 2015 a 386.885 durante el año 2016, como en el relativo, desde el 98,1% del año 2015 al 99,3% en 2016). Lo anterior es equivalente a señalar que el porcentaje de las solicitudes rechazadas fuera de plazo (con respecto a todas las rechazadas) ha disminuido desde un 1,9% en el año 2015 a un 0,7% en el año 2016.

Además, tal y como se observa en el gráfico anterior, cabe destacar que el porcentaje de solicitudes rechazadas con retraso en el sector eléctrico incluye las estadísticas del grupo de “Otros” distribuidores que muestra un porcentaje de solicitudes rechazadas con retraso superior a la media del sector, aunque pasan del 18,5% del año 2015 al 12,8% en el 2016. Finalmente, cabe resaltar la notable reducción que presentan las distribuidoras del grupo Viesgo en relación a su tasa de retraso, pasando de un 12,5% en 2015 a un 3,8% en 2016.

Gráfico 16. Solicitudes rechazadas con retraso. Año 2016 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

Nota: Las distribuidoras están ordenadas con base en el número de solicitudes de cambio de comercializador recibidas, de izquierda (mayor) a derecha (menor).

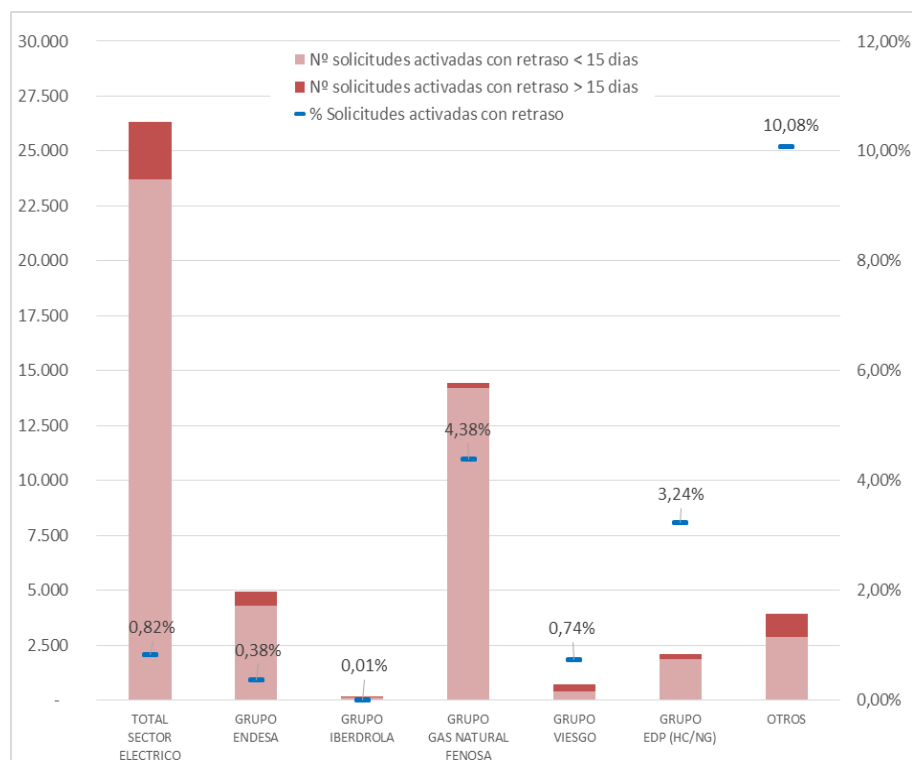
En lo que se refiere al sector gasista, el volumen total de solicitudes rechazadas con algún retraso en el año 2016 (624) se mantiene en línea con lo observado el año anterior (666 solicitudes). Asimismo, el porcentaje de solicitudes rechazadas con algún retraso es del 0,3% sobre el total de rechazadas, porcentaje equivalente al del grupo Gas Natural Fenosa, tal y como se observa en el gráfico anterior; lo anterior se debe al importante peso de este grupo en el sector gasista (75,7% del total de las solicitudes rechazadas).

Finalmente, señalar que existen más solicitudes rechazadas con retrasos mayores a 15 días (355 solicitudes) que solicitudes con retrasos menores o iguales a 15 días (269 solicitudes).

5.3.3 Plazos de solicitudes activadas

Las solicitudes de cambio de comercializador activadas fuera de plazo sobre el total de activadas en el 2016 son menores con respecto al año anterior, en ambos sectores, pasando, el sector eléctrico, de un 2,0% en 2015 a un 0,8% en 2016, mientras que en el sector gasista se pasa del 1,7% en 2015 a 1,4% en 2016). En el gráfico siguiente se muestra la situación del sector eléctrico.

Gráfico 17. Solicitudes activadas con retraso. Año 2016 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

Nota: Las distribuidoras están ordenadas con base en el número de solicitudes de cambio de comercializador recibidas, de izquierda (mayor) a derecha (menor).

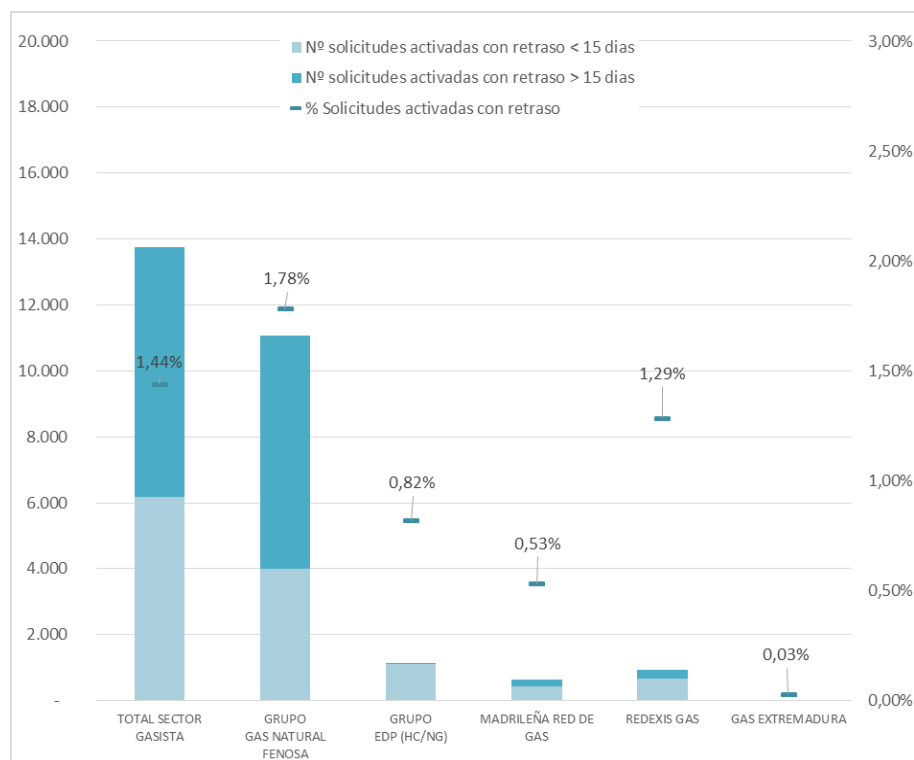
Al respecto se observa que del total de las 26.304 solicitudes activadas fuera de plazo (63.771 en 2015) en el sector eléctrico, el 54,9% corresponden a solicitudes activadas por las distribuidoras del grupo Gas Natural Fenosa, (grupo que ha mostrado el mayor porcentaje de activaciones fuera de plazo en los últimos años: 49% en el año 2013, 66% en 2014 y 83% en 2015). No obstante, es importante mencionar que su porcentaje de solicitudes activadas con retraso se ha reducido en más de 10% (pasando de 15,0% en 2015 a 4,38% en 2016).

Por otro lado, cabe señalar a Iberdrola, grupo distribuidor con el menor volumen de solicitudes activadas fuera de plazo (147 solicitudes) y el menor porcentaje de solicitudes activadas con retrasos (0,01%) del sector, la cual, coincidentemente, es equivalente a la observada durante el año anterior.

Consecuentemente con lo observado en los análisis anteriores (solo del sector eléctrico), cabe repetir aquí la observación respecto a las estadísticas del grupo de “Otros” distribuidores, que muestra también el mayor porcentaje de solicitudes activadas con retrasos del sector (10,1%).

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

Gráfico 18. Solicitudes activadas con retraso. Año 2016 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

Nota: Las distribuidoras están ordenadas con base en el número de solicitudes de cambio de comercializador recibidas, de izquierda (mayor) a derecha (menor).

En este sector, el volumen total de solicitudes activadas con algún retraso en el año 2016 fue de alrededor de 13.750 solicitudes, es decir 900 solicitudes menos que las observadas en el 2015 (alrededor de 14.650 solicitudes). Cabe destacar que, al igual que lo mencionado en el análisis de solicitudes rechazadas con retraso, el porcentaje de solicitudes fuera de plazo del sector (1,44%) está muy influenciado por el porcentaje del grupo Gas Natural Fenosa (1,78%).

Por otro lado, se hace especial mención a la distribuidora DC Gas Extremadura, quien experimentó una notable reducción en el porcentaje de solicitudes activadas fuera de plazo, pasando de 9,9% en el 2015 a 0,03% en el 2016; en términos netos, se redujeron prácticamente la totalidad de las activaciones fuera de plazo (909 solicitudes en 2015 a 2 solicitudes en 2016).

Finalmente, señalar que el volumen de las solicitudes activadas con retraso mayor a 15 días (7.565 solicitudes) es mayor que el volumen de activaciones con retraso dentro de los primeros 15 días (6.190 solicitudes).

6. ANALISIS DE LA MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES

6.1 MOVILIDAD POR SEGMENTO DE MERCADO

A la hora de analizar los cambios de comercializador que han tenido lugar durante el año 2016 por segmento de mercado, se ha de tener en cuenta que dichos segmentos se definen en función de las tarifas de acceso asociadas a los puntos de suministro, de la manera que se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 16. Relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso

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

Como referencia, se vuelve a indicar que la tasa de cambio de comercializador (*switching*) correspondiente al conjunto del mercado eléctrico en 2016 ha resultado ser del 11,1% sobre un total de 28.959.663 puntos de suministro informados por los distribuidores a la CNMC al inicio del 2016¹⁸, y la correspondiente al total del mercado de gas natural, del 12,5% sobre un total de 7.617.385 puntos de suministro informados también por los distribuidores a la CNMC.

En los siguientes gráficos se muestran los desgloses de las **tasas de *switching*** por los segmentos de mercados doméstico/comercial, PYME e industrial y por cada uno de los sectores de electricidad y de gas natural.

Tabla 17. Desglose de la tasa de *switching* por segmentos del mercado. Año 2016 – Sector Eléctrico

Submercado	Tasa de Switching	Puntos de Suministro
DOMESTICO	10,6%	28.111.343
PYME	27,2%	737.608
INDUSTRIAL	16,6%	110.712

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

¹⁸ Cabe recordar que este porcentaje se calcula siguiendo el criterio del CEER, en el que se toman los puntos de suministro existentes al inicio del periodo de análisis.

En cuanto a los datos obtenidos por segmento de mercado, en el sector eléctrico se muestran diferencias sustanciales en las tasas que aplican a los procesos de cambio de comercializador para los segmentos PYME (27,2%) e industrial (16,6%), más elevadas que la observada en el segmento doméstico/comercial (10,6%), dado que el mayor consumo medio de los primeros les hace más sensibles al precio. Cabe señalar que las tasas de *switching* en 2016 resultan similares a las obtenidas en el año anterior (doméstico, 10,7%, PYME, 26,6% e industrial, 17,7%).

Tabla 18. Desglose de la tasa de *switching* por segmentos del mercado. Año 2016 – Sector Gasista

Submercado	Tasa de Switching	Puntos de Suministro
DOMESTICO	12,5%	7.567.319
PYME	21,0%	46.034
INDUSTRIAL	13,6%	4.032

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

En cuanto al sector gasista, se han registrado en el mismo periodo unas tasas de *switching* del 12,5%, 21,0% y 13,6% en los segmentos doméstico/comercial, PYME e industrial, respectivamente. Cabe señalar asimismo que las tasas de *switching* en 2016 resultan similares a las obtenidas en el año anterior (doméstico, 11,0%, PYME, 21,4% e industrial, 14,4%).

En cuanto a los datos de **rechazos** por segmento de mercado, en el sector eléctrico, consecuentemente con el aumento de la tasa de rechazo ya mencionado del 2016 (10,4% en valor medio), se observan unas tasas de rechazo mayores en todos y cada uno de los segmentos analizados: doméstico (9,7% frente al 8,1% en el 2015), pyme (16,0% frente al 9,2% en el 2015) e industrial (44,4% frente al 17,2% del 2015).

En lo que se refiere al sector gasista (19,1% en valor medio), al igual que lo observado en el sector eléctrico, se obtienen unas tasas de rechazo por encima a las observadas en el 2015 en todos y cada uno de los segmentos analizados: doméstico (18,8% frente al 10,2% del 2015), pyme (26,3% frente al 18,2% del 2015) e industrial (31,4% frente al 26,7% del 2015).

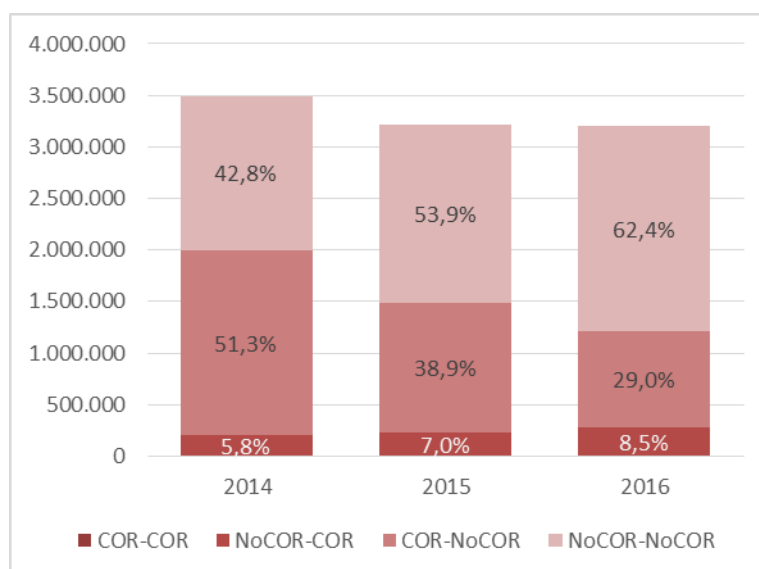
Se ha de volver a señalar en este punto que con la implantación de la Resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016, por la que se aprueban los formatos de ficheros de intercambio de información entre los comercializadores y distribuidores, se espera que los rechazos se reduzcan, porque por una parte, disminuirán las diferencias en la interpretación de los actuales formatos acordados, y por otra, desaparecerán los rechazos de formato o de integridad en el sector gasista, dado que el proceso de validación se situará en el propio comercializador, antes del envío de la solicitud al distribuidor.

6.2 MOVILIDAD GLOBAL 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 respectivos comercializadores libres (No COR/No CUR).

En concreto, se identifican los siguientes tipos de movimientos para el sector eléctrico: COR-COR, COR-NoCOR, NoCOR-COR y NoCOR-NoCOR; y los siguientes tipos de movimientos para el sector gasista: CUR-CUR, CUR-NoCUR; NoCUR-CUR y NoCUR-NoCUR.

**Gráfico 19. Desglose de los movimientos entre COR y No COR (solicitudes activadas)
 Años 2014-2016 – Sector Eléctrico**



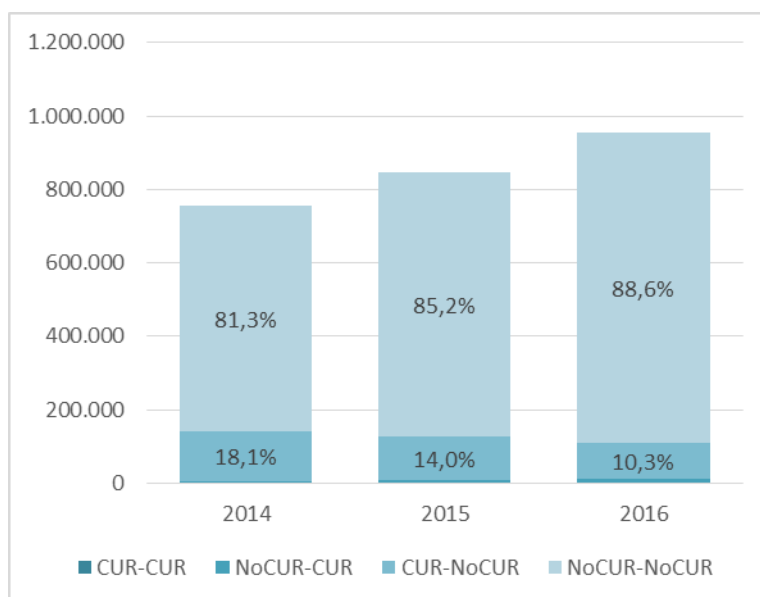
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

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 el 2016 el 62,4% de los cambios registrados (frente al 53,9% del 2015). Otro hecho a destacar es el aumento en el número de consumidores que vuelven al comercializador de referencia (que aplica el PVPC) desde el mercado libre (NoCOR-COR), pasando de unas 160.000 solicitudes en el año 2014 a más de 270.000 solicitudes activadas en el 2016 (lo que constituye el 8,5% de los cambios en este periodo).

Por su parte, el movimiento de los consumidores del mercado regulado (COR) al mercado libre (NoCOR) ha perdido peso relativo, pasando del 51,3% de las activaciones en el 2014 al 29,0% en el 2016.

**Gráfico 20. Desglose de los movimientos entre COR y No COR (solicitudes activadas)
 Años 2014-2016 – 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 períodos mostrados en el gráfico. Los porcentajes correspondientes a los movimientos No CUR-CUR oscilan entre el 0,8% y el 1,1 % en los períodos mostrados en el gráfico.

Respecto al sector de gas natural, prevalecen los movimientos de cambio de comercializador entre comercializadores del mercado libre (NoCUR-NoCUR) con 846.625 solicitudes activadas por los distribuidores, lo que representa el 88,6% de las activaciones del 2016; y continúa la disminución del número de activaciones correspondientes a consumidores que pasan del comercializador de último recurso a un comercializador en el mercado libre (CUR-NoCUR) pasando de 136.297 solicitudes en 2014 (14%) a 98.376 en 2016 (10,3%).

6.3 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:

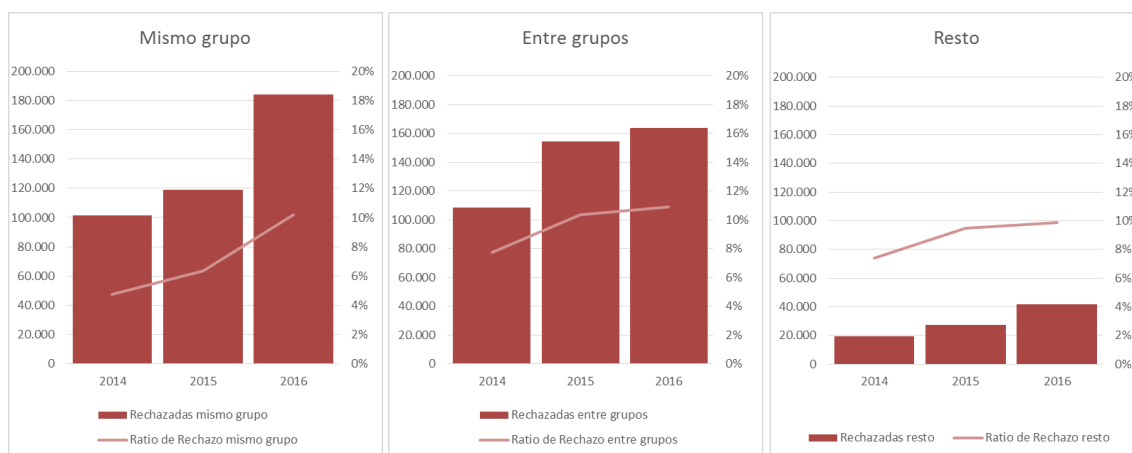
- El concepto de integración vertical en el "mismo grupo" indica solicitudes de cambio de comercializador de un comercializador gestionadas por un

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", nos referimos a 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 periodo 2014-2016 en función de la integración vertical en el sector eléctrico.

Gráfico 21. Desglose de las solicitudes rechazadas por grupo empresarial verticalmente integrado. Años 2014-2016 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

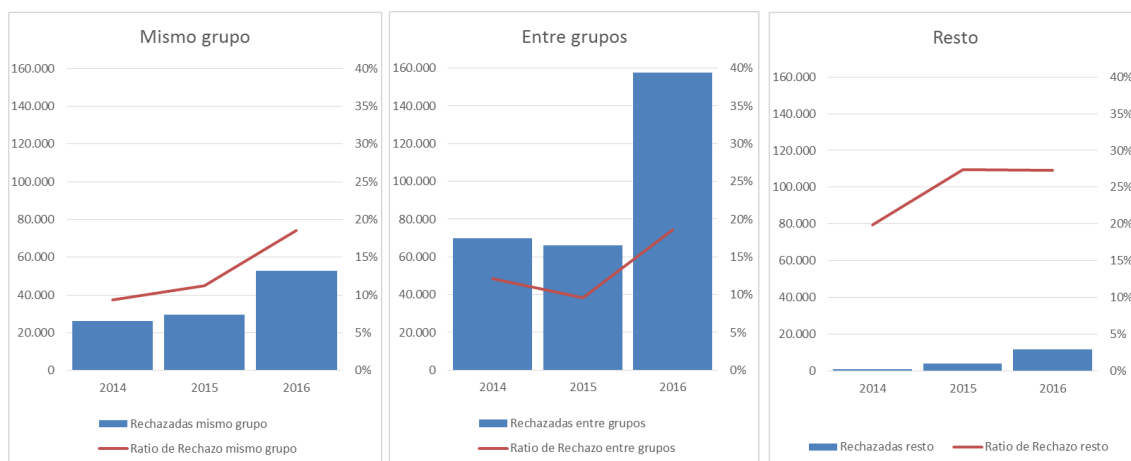
A partir de la información recibida para el sector eléctrico (tasa media de rechazo del 10,4%), se observa una tendencia a la alza en la tasa de rechazo de movimientos dentro del mismo grupo (pasando de un 4,8% en el 2014 a un 10,2% en el 2016).

Por el contrario, tanto para cambios entre grupos verticalmente integrados como cambios solicitados por comercializadores independientes se aprecia una aparente estabilidad entre 2015 y 2016, con tasas de rechazo de 10,9% entre grupos y 9,9% para comercializadores independientes en el año 2016; lo que se resume en un aumento de tan solo 0,5% en ambos conceptos con respecto al año anterior.

Cabe resaltar que los distribuidores¹⁹ de Hidrocantábrico y Endesa presentan las tasas de rechazo más altas para los cambios solicitados por comercializadores de otros grupos verticalmente integrados, con un 18,1% y un 14,2%, respectivamente. Con respecto a los otros conceptos analizados, cambios solicitados por comercializadores del mismo grupo, y cambios solicitados por comercializadores independientes, las distribuidoras que presentan las mayores tasas de rechazo son Iberdrola (12,2%) e Hidrocantábrico (12,8%), respectivamente.

En segundo lugar se analiza el desglose de las tasas de rechazo en el periodo 2014-2016 en función de la integración vertical en el sector gasista.

Gráfico 22. Desglose de las solicitudes rechazadas por grupo empresarial verticalmente integrado. Años 2014-2016 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

En cuanto a los datos del sector gasista (tasa media de rechazo del 18,9%), se observa un importante aumento de la tasa de rechazo durante el periodo 2014-2016, tanto para los cambios solicitados dentro del mismo grupo empresarial (alcanzando el 18,5%) como para los cambios solicitados por comercializadores de otros grupos verticalmente integrados (alcanzando el 18,6%). Mientras que en el caso de la tasa de rechazo de los cambios a favor de comercializadores independientes se mantiene en niveles similares al año anterior (27,3%).

Cabe destacar el caso del grupo Gas Natural Fenosa, el cual registra una tasa de rechazo del 20,11% para solicitudes originadas en los comercializadores de su mismo grupo (9,3% en el 2015), mientras que muestra ratios similares cuando las solicitudes son generadas por comercializadores de otros grupos empresariales (21,5%) y ratios superiores para las solicitudes de empresas comercializadoras independientes (28,0%).

¹⁹ Considerando solamente las mayores distribuidoras, esto es con una cantidad relevante de solicitudes recibidas (+10.000).

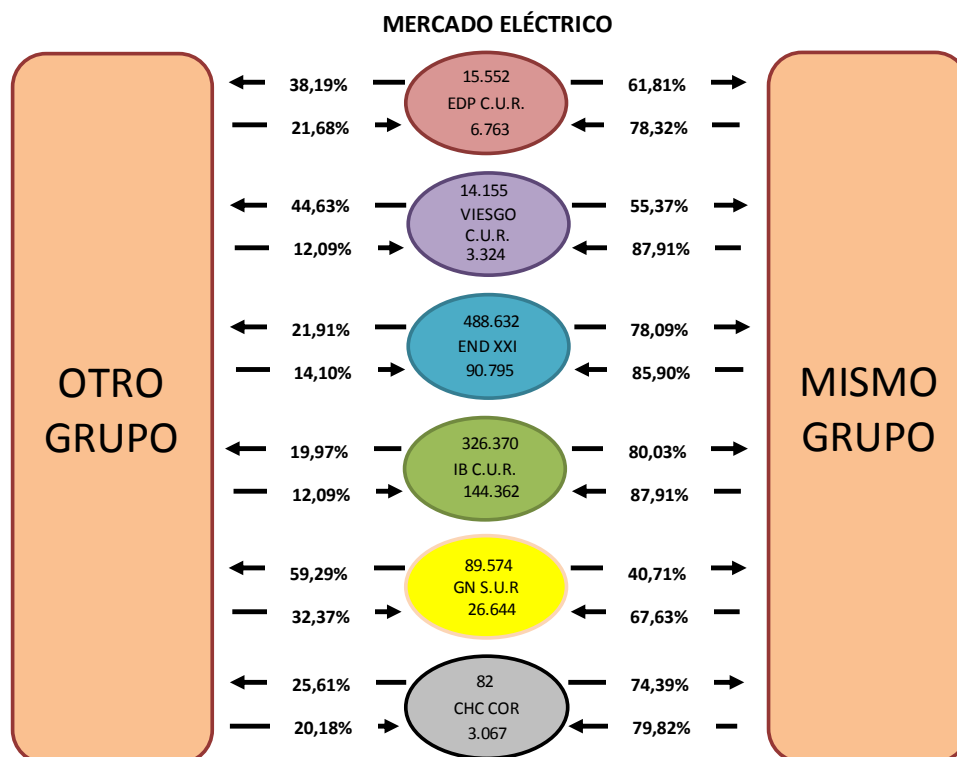
Se observa que en los casos de distribuidores sin integración vertical (Madrileña Red de Gas, Redexis y DC Gas Extremadura) existe igualmente una mayor tasa de rechazo – acompañado de una mayor dispersión – para los comercializadores independientes (alcanzando niveles entre un 12-22%) frente a los comercializadores pertenecientes a grupos verticalmente integrados (entre un 13-16%).

Nuevamente se debe mencionar que se espera que con la aplicación de la Resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016, se produzca una reducción de las tasas de rechazo especialmente en el sector gasista, por la desaparición de los rechazos de formato o de integridad.

6.4 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).

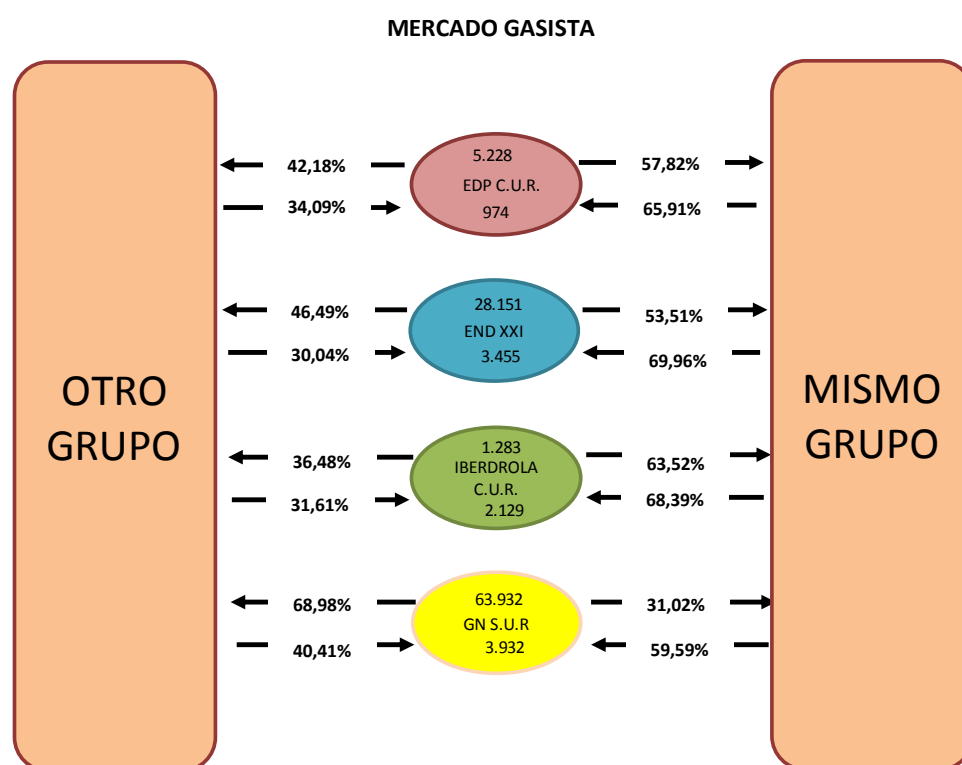
Gráfico 23. Desglose de los movimientos con origen o destino al COR (solicitudes activadas) Año 2016 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

En el sector eléctrico se observa que la mayoría de cambios de COR a comercializador libre tienen como destino los comercializadores pertenecientes al mismo grupo empresarial (74,6% de la totalidad de cambios del 2016 frente al 77,2% del 2015), siendo los grupos con mayor porcentaje – al igual que en el 2015 – Iberdrola (80,0%) y Endesa (78,1%), y el de menor, Gas Natural Fenosa (40,8%).

Gráfico 24. Desglose de los movimientos con origen o destino al CUR (solicitudes activadas) Año 2016 – Sector Gasista



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 39,3% en el 2016 frente al 51,6% del 2015), siendo los grupos con mayor porcentaje – al igual que en el 2015 – Iberdrola (63,5%) y EDP (57,8%), y el menor el de Gas Natural Fenosa (31,0%).

6.5 MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES: SALDO COMERCIAL DE LOS PRINCIPALES COMERCIALIZADORES

En este informe anual elaborado por la CNMC sobre la supervisión de los cambios de comercializador realizados en el año 2016, 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 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) y de donde proceden y/o a donde van. 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.

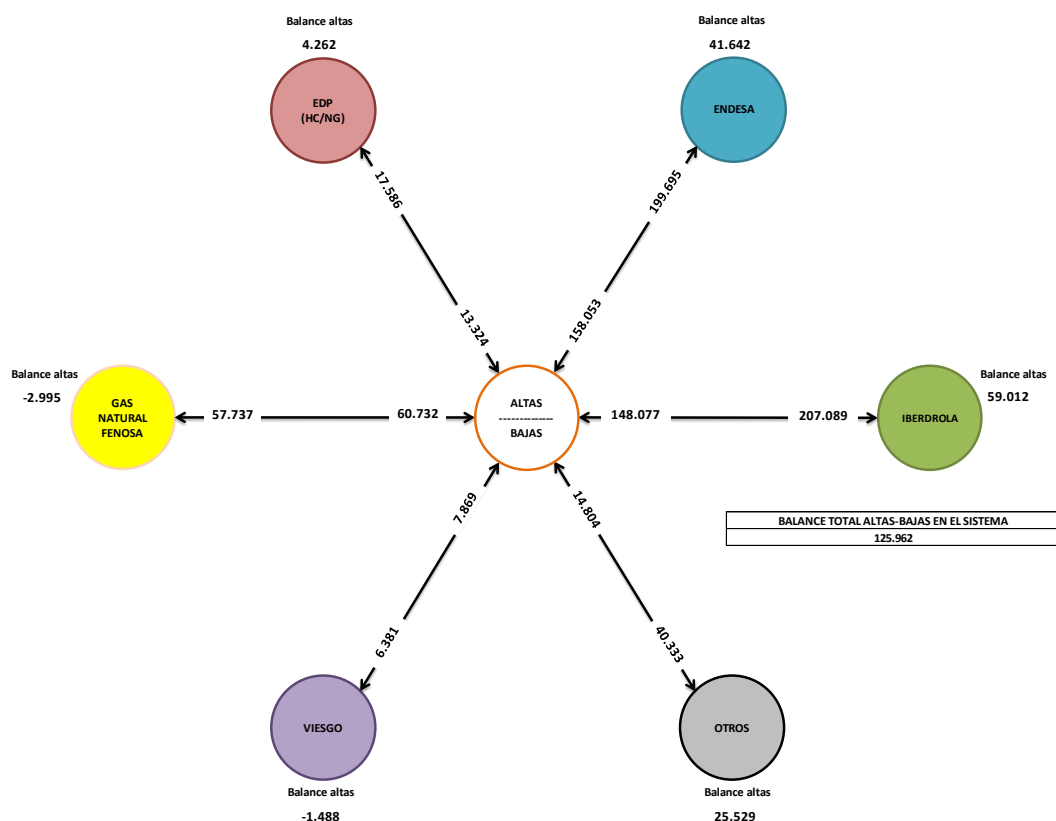
[INICIO CONFIDENCIAL]

[FIN CONFIDENCIAL]

6.6 BALANCE TOTAL 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 durante el año 2016 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 25. Altas y bajas en grupos comerciales en 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 +125.962 puntos de suministro (+68.723 en 2015) durante el 2016, destacan los datos de los dos grupos con mayor tamaño: **grupo Iberdrola y grupo Endesa**, con incrementos de +59.012 y +41.642 puntos de suministro, respectivamente. También llama la atención el número de puntos de suministro netos que alcanzan los **comercializadores independientes** agrupados en “Otros”, con un saldo neto de +25.529 puntos de suministro (+16.605 en 2015). En sentido opuesto, destacan los grupos Gas Natural Fenosa y Viesgo con balances negativos de -2.995 y -1.488 puntos de suministro, respectivamente.

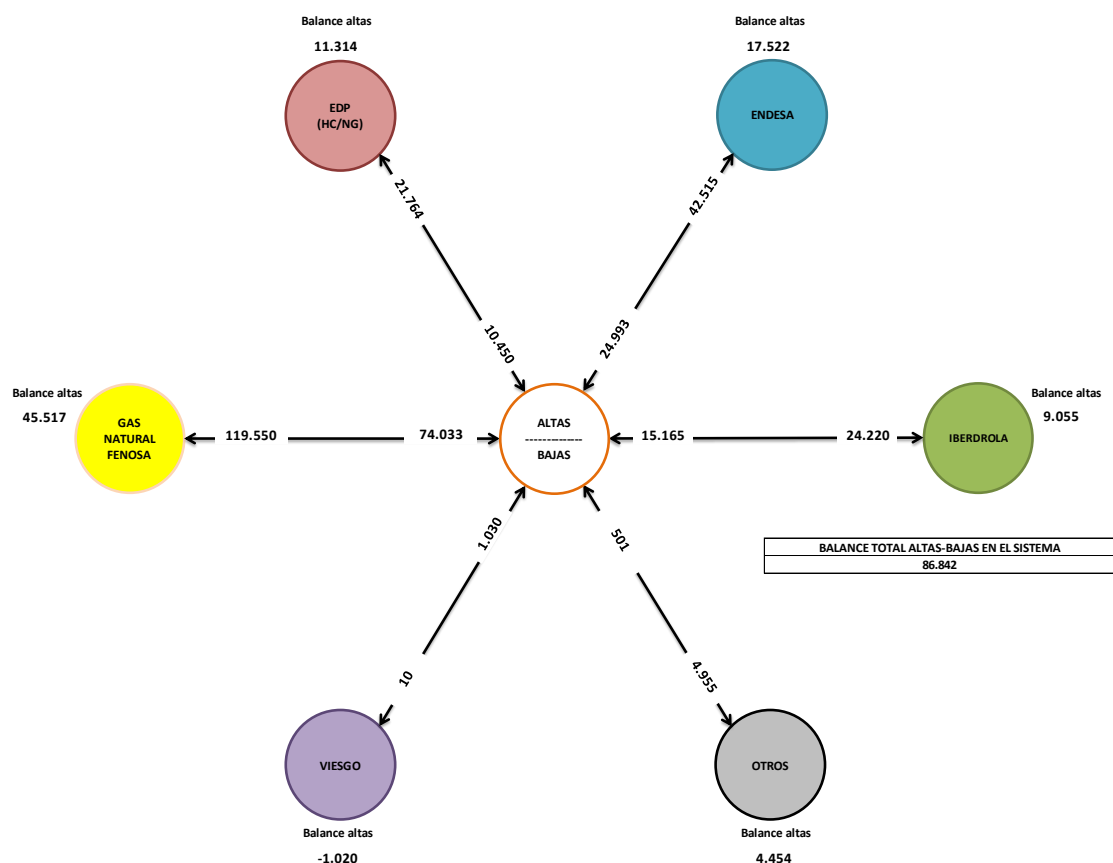
En segundo lugar, se obtiene el balance total del año 2016, superponiendo a los saldos comerciales analizados anteriormente el balance de altas/bajas. Así, se obtiene un balance total positivo en los **comercializadores independientes** agregados en “Otros” con +207.792 (+13,6%) y del **grupo EDP** (HC/NG) con +54.760 puntos de suministro adicionales (+5,4%) en relación al año anterior. Por otro lado, los grupos Endesa e Iberdrola firman, de manera consecutiva, otro año con un balance total negativo, disminuyendo sus números totales de puntos de suministro en aproximadamente -80.000 (-0,7%) y -62.500 (-0,6%), respectivamente.

Tabla 19. Balance total de los Comercializadores en 2016 – Sector Eléctrico

MERCADO ELÉCTRICO									
GRUPO COMERCIAL	PS 2015.12	PS 2016.12	Switchings entrantes	Switchings salientes	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance Total	% Incremento Cuota PS
OTROS	1.523.094	1.730.886	367.625	166.827	40.333	14.804	25.529	207.792	13,6%
EDP (HC/NG)	1.012.698	1.067.458	195.483	144.985	17.586	13.324	4.262	54.760	5,4%
GAS NATURAL FENOSA	4.584.963	4.591.131	601.682	592.519	57.737	60.732	-2.995	6.168	0,1%
VIESGO	635.054	635.235	128.739	127.070	6.381	7.869	-1.488	181	0,0%
IBERDROLA	10.278.968	10.216.313	964.342	1.086.009	207.089	148.077	59.012	-62.655	-0,6%
ENDESA	10.924.886	10.844.602	951.548	1.092.009	199.695	158.053	41.642	-80.284	-0,7%
TOTAL	28.959.663	29.085.625	3.209.419	3.209.419	528.821	402.859	125.962	125.962	

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

Gráfico 26. Altas y bajas en grupos comerciales en 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 +86.842. Se destacan los datos de **Gas Natural Fenosa** dado que es el grupo que más ha crecido a partir de las altas en los últimos años, obteniendo un balance neto de +45.517 puntos de suministro en el 2016, mientras que en los dos años anteriores – 2015 y 2014 – se registraron balances netos de +37.093 y +64.224, respectivamente. Por otro lado, cabe señalar a grupo Viesgo, único grupo comercial con un balance neto negativo en el 2016 (-1.020 puntos de suministro), situación originada debido a su baja participación en la actividad de

altas de nuevos suministros, registrando solamente 10 nuevos suministros en el 2016.

Si además se superponen a estos valores los saldos comerciales analizados anteriormente, destaca el balance total positivo de los **grupos Iberdrola y Endesa**, con +49.970 (+5,6%) y +46.556 (+3.2%) puntos de suministro, respectivamente, a pesar de no contar con red de distribución propia. Por otro lado, el grupo Gas Natural Fenosa mantiene un balance total negativo de -59.663 (-1.4%) puntos de suministro durante el 2016 – igualmente observado el año anterior. Cabe hacer notar que éste último grupo, propietario de la mayoría de la red de distribución gasista en España, compensa sus pérdidas netas en cambios activados con las altas de nuevos suministros.

Tabla 20. Balance total de los Comercializadores en 2016 – Sector Gasista

MERCADO GASISTA									
GRUPO COMERCIAL	PS 2015.12	PS 2016.12	Switchings entrantes	Switchings salientes	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance Total	% Incremento Cuota PS
OTROS	19.426	42.150	30.577	12.307	4.955	501	4.454	22.724	117,0%
VIESGO	42.775	56.632	33.099	18.222	10	1.030	-1.020	13.857	32,4%
IBERDROLA	895.105	945.075	225.848	184.933	24.220	15.165	9.055	49.970	5,6%
ENDESA	1.477.432	1.523.988	281.462	252.428	42.515	24.993	17.522	46.556	3,2%
EDP (HC/NG)	836.741	850.139	99.781	97.697	21.764	10.450	11.314	13.398	1,6%
GAS NATURAL FENOSA	4.345.906	4.286.243	284.724	389.904	119.550	74.033	45.517	-59.663	-1,4%
TOTAL	7.617.385	7.704.227	955.491	955.491	213.014	126.172	86.842	86.842	

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

7. PROCESO DE ALTAS (NUEVOS SUMINISTROS)

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 porcentaje de nuevas altas aceptadas, rechazadas, activadas y pendientes de activar; y para cada una de estas categorías, si lo han sido en plazo o fuera de plazo.

Tabla 21. Nuevos suministros por empresas distribuidoras en 2016 – Sector Eléctrico

MERCADO ELÉCTRICO					
AGENTE DISTRIBUIDOR	% Aceptadas	% Aceptadas Plazo	% Rechazadas	% Activadas Plazo	Activadas
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	73.84%	99.89%	26.16%	95.16%	217.048
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	74.80%	100.00%	25.20%	100.00%	209.479
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN	75.80%	97.96%	24.20%	98.27%	70.078
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	68.36%	99.99%	31.64%	94.83%	10.536
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	80.00%	99.80%	20.00%	96.65%	6.152
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS	75.76%	99.77%	24.24%	98.61%	2.304
ANSELMO LEON DISTRIBUCIÓN	81.57%	100.00%	18.43%	100.00%	427
ELÉCTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN	79.03%	100.00%	20.97%	100.00%	402
MEDINA GARVEY	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	262
ELECTRICIDAD DE PUERTO REAL	88.82%	98.30%	11.18%	87.20%	250
ELÉCTRICA DEL OESTE DISTRIBUCIÓN	100.00%	73.08%	0.00%	100.00%	221
ELÉCTRICAS PITARCH DISTRIBUCIÓN	100.00%	72.46%	0.00%	100.00%	173
OTROS	89.18%	93.48%	10.82%	95.10%	11.489
TOTAL	74.79%	99.50%	25.21%	97.52%	528.831

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

Durante el año 2016, se han recibido un total de 729.184 solicitudes de alta de suministro (ya sean nuevos o existentes que estuvieran previamente de baja) en el sector eléctrico, se han activado en plazo un 97,5% del total de solicitudes recibidas (97,4% en el año 2015). Al igual que el año pasado, el porcentaje de rechazo en el proceso de altas es bastante superior al porcentaje del proceso de cambios.

Tabla 22. Nuevos suministros por empresas distribuidoras en 2016 – Sector Gasista

MERCADO DE GAS					
AGENTE DISTRIBUIDOR	% Aceptadas	% Aceptadas Plazo	% Rechazadas	% Activadas Plazo	Activadas
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	83.92%	99.90%	16.08%	99.99%	144.449
REDEXIS GAS, S.A.	88.98%	99.89%	11.02%	83.57%	27.090
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	80.25%	99.99%	19.75%	88.39%	18.004
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	84.22%	99.95%	15.78%	85.39%	15.766
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	89.78%	100.00%	10.22%	93.06%	5.954
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	96.62%	100.00%	3.38%	59.06%	1.688
OTROS	84.42%	100.00%	15.58%	88.89%	63
TOTAL	84.52%	99.92%	15.48%	95.32%	213.014

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

En cuanto al sector gasista, se han registrado durante en el año 2016, 251.263 solicitudes de alta, habiéndose activado en plazo un 95,3% de las mismas (el 99,5% en el 2014).

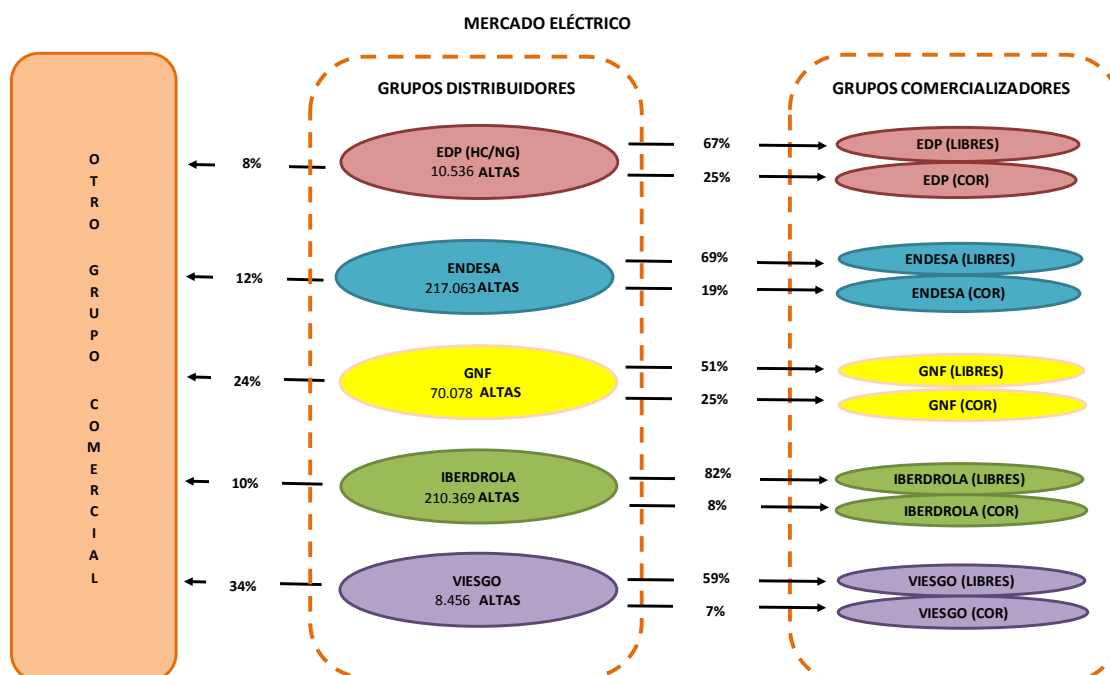
La tasa de rechazo media (15,5%) es inferior a la del sector eléctrico (25,2%), pero muy similar a la registrada en el 2015 (13,1%), destacando, por segundo año consecutivo, la tasa de rechazo de Madrileña Red de Gas (19,8%) y la del Grupo Gas Natural Fenosa (16,1%), que aglutina la mayoría de rechazos del sector (70%).

7.1 ANÁLISIS DE LA 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, cerca del 70% de las altas se activaron a favor de comercializadores verticalmente integrados con el distribuidor, y en torno al 15% fueron a favor de comercializadores de referencia (COR). El grupo Iberdrola es el grupo que presenta una mayor activación de las altas a favor de sus comercializadores libres (82%) seguido por el grupo Endesa (69%). Por el contrario, los grupos Gas Natural Fenosa y Viesgo son los que presentan un menor peso de este tipo de cambios con 51% y 59%, respectivamente.

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

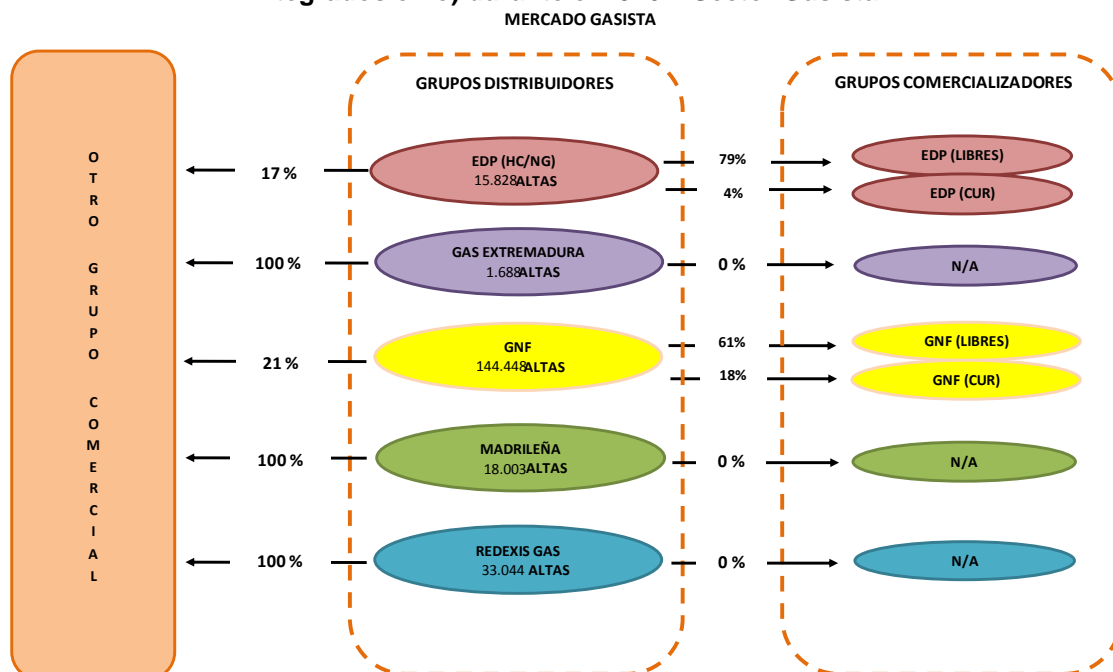


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

En el sector gasista, el 47% de las altas se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor²⁰, y se produjeron un 15% de altas a favor del CUR (frente al 4,7% del año 2015). En este caso existen únicamente dos grupos verticalmente integrados con distribuidores de gas: el grupo EDP (83% de altas en su área de distribución en comercializadoras de su grupo), y el grupo Gas Natural Fenosa (79% de altas en su área de distribución en comercializadoras de su grupo).

Finalmente, continúa siendo llamativo el caso de DC Gas Extremadura, distribuidora independiente, que muestra un porcentaje de altas a favor de CUR del 36% (+56% en 2015), considerablemente superior a la media del sector obtenida en el año 2016 (14,6%).

Gráfico 28. Desglose del destino de las altas (CUR, libre y a grupos verticalmente integrados o no) durante el 2016 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

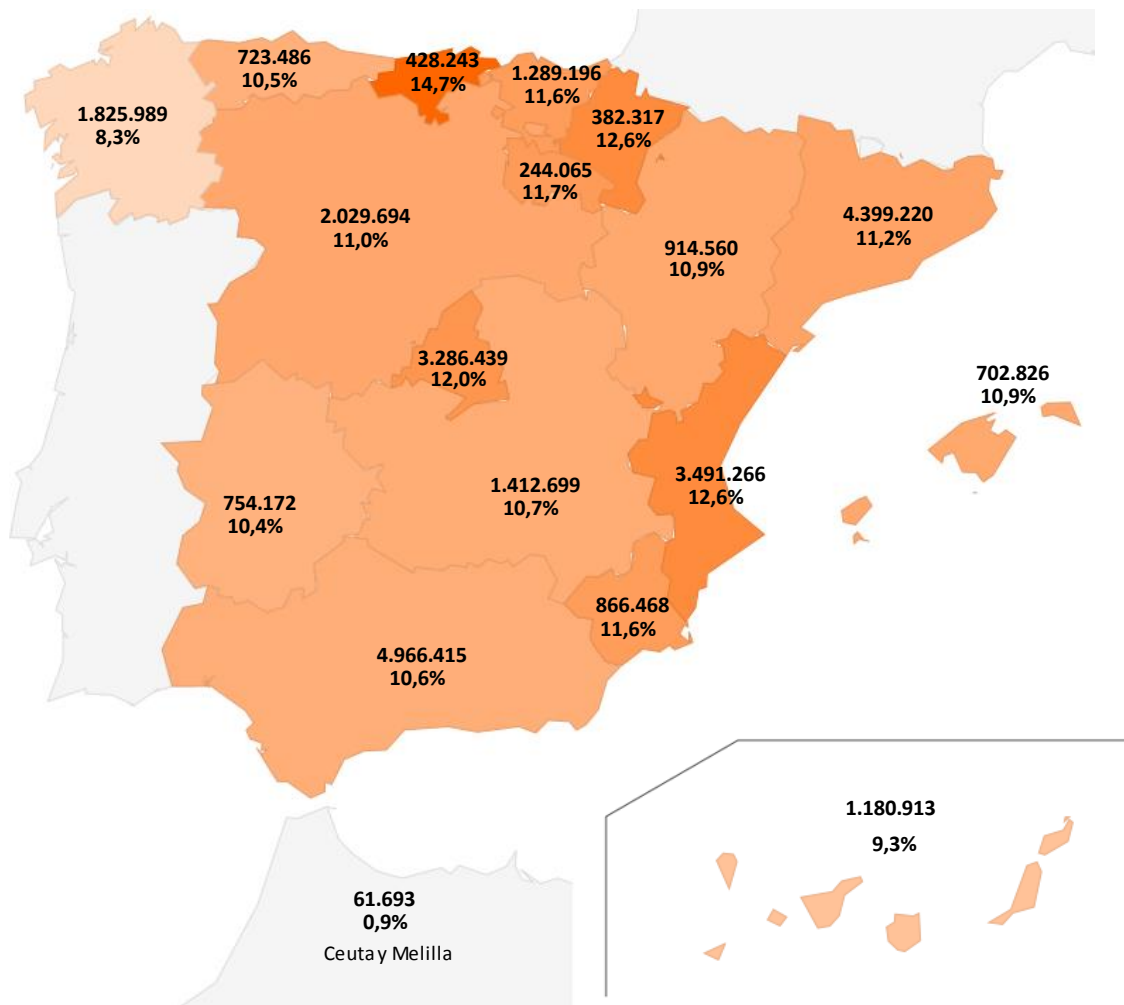
²⁰ Se debe tener en cuenta que en gas existe un porcentaje bastante significativo de red de distribución que no está verticalmente integrada (cerca al 19% a finales del 2016).

8. MAPA DE PUNTOS DE SUMINISTRO Y TASA DE SWITCHING POR CC.AA.

En este apartado del informe anual se muestran los desgloses geográficos de puntos de suministro y de tasas de *switching* globales por cada una de la Comunidades Autónomas (CC.AA.) y Ciudades Autónomas, y para cada uno de los sectores eléctrico y gasista.

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

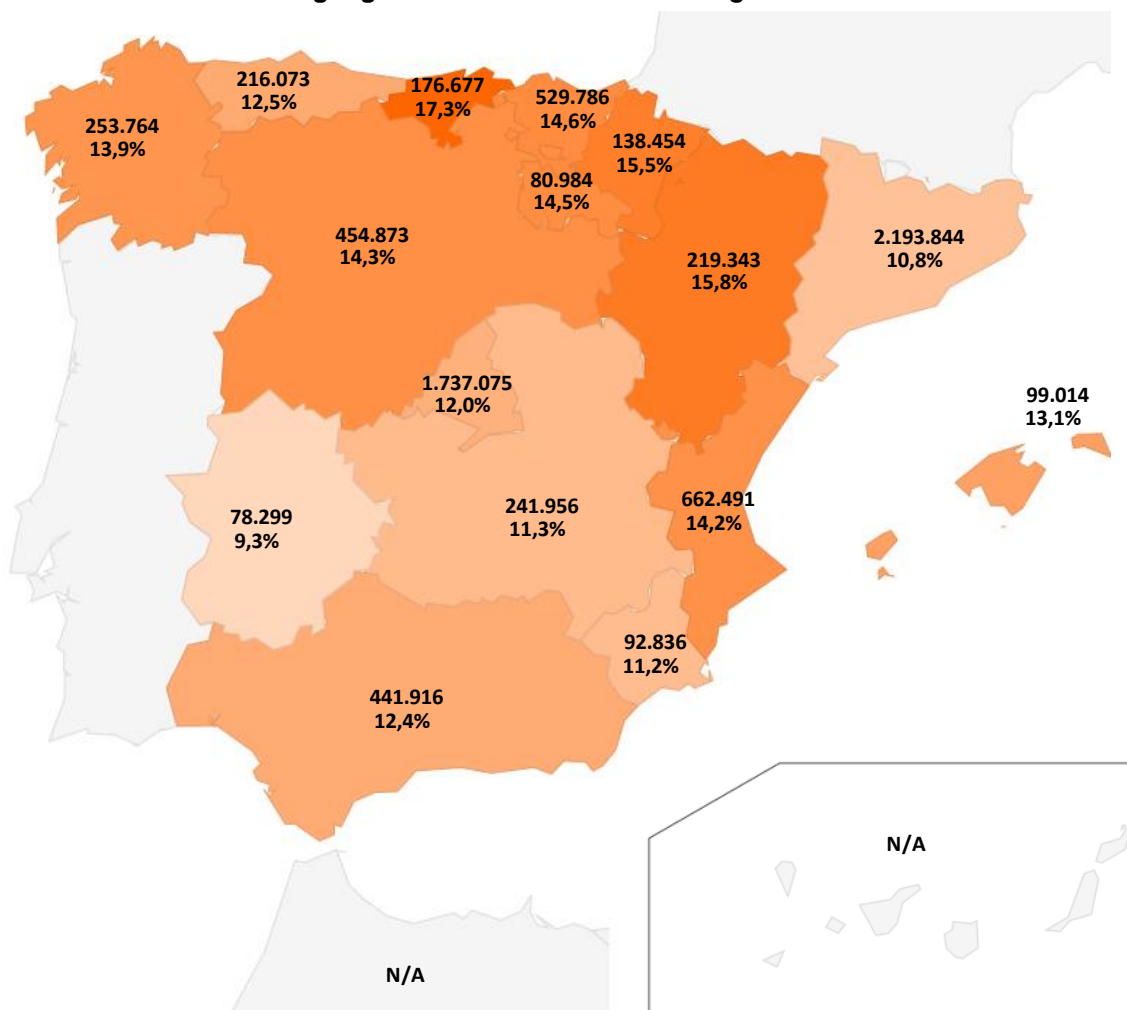
Gráfico 29. Distribución geográfica de la tasa de *switching*. Año 2016 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

En el sector eléctrico, se observan tasas de *switching* muy similares a las observadas en el año pasado. Por un lado, las tasas más elevadas del año 2016 corresponden a las Comunidades Autónomas de Cantabria (14,7%), Navarra (12,6%) y la Comunidad Valenciana (12,2%); por el contrario, las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla (0,9%), Galicia (8,3%), y las Islas Canarias (9,7%) muestran las tasas de *switching* más bajas a nivel nacional.

Gráfico 30. Distribución geográfica de la tasa de *switching*. Año 2016 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

En el sector gasista, se observa que las tasas de *switching* más elevadas en el año 2016 se han dado en las Comunidades Autónomas de Cantabria (17,3%), Aragón (15,8%) y Navarra (15,5%). Por el contrario, las Comunidades Autónomas de Extremadura (9,3%), Cataluña (10,8%) y Murcia (11,2%) muestran las tasas de *switching* más bajas a nivel nacional. Obsérvese que en este sector no se registran datos de las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla ni de las Islas Canarias, al no contar con infraestructura de distribución de gas natural.

9. 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 durante el 2016 con el objetivo de detectar movimientos masivos de cambio, los cuales resultan muy útiles para la supervisión del mercado minorista de electricidad y gas natural. Para ello se consideran movimientos masivos de cambio 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.

En las tablas siguientes se presentan los comercializadores que, además de haber registrado variaciones relevantes durante el período de análisis, han experimentado incrementos o decrementos mayores de 4.000 clientes²¹ al finalizar el 2016 con respecto a sus clientes del año anterior.

Tabla 23. Comercializadores con variaciones relevantes en su número de clientes. Año 2016 – Sector Eléctrico

MERCADO ELÉCTRICO				
AGENTE COMERCIALIZADOR	CUPS al final del 2015	CUPS al final del 2016	Variación anual (neto)	Variación anual (%)
FENIE ENERGÍA, S.A.	204.990	249.329	44.339	21,6%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	11.189	33.374	22.185	198,3%
CLIDOM ENERGY, S.L.	51.506	72.688	21.182	41,1%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	27.174	40.350	13.176	48,5%
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	28.812	39.638	10.826	37,6%
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	11.342	20.562	9.220	81,3%
WATIUM, S.L.	25.994	34.960	8.966	34,5%
ADS ENERGY 8.0, S.L.	629	7.203	6.574	1045,2%
FOX ENERGÍA, S.A.	547	6.301	5.754	1051,9%
PEPEENERGY, S.L.	2.982	8.352	5.370	180,1%
ENERGÍA COLECTIVA, S.L.	266	5.554	5.288	1988,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

En el sector eléctrico, se observa que las comercializadoras Fenie Energía (+44.339 nuevos clientes), Aldro Energía y Soluciones (+22.185) y Clidom Energy (+21.182) experimentan las mayores variaciones de clientes con respecto al año 2015.

²¹ El criterio de 4.000 clientes anuales es equivalente al criterio utilizado en los informes trimestrales donde se consideran solo las variaciones de ± 1.000 clientes al trimestre.

**Tabla 24. Comercializadores con variaciones relevantes en su número de clientes.
Año 2016 – Sector Gasista**

MERCADO GASISTA				
AGENTE COMERCIALIZADOR	CUPS al final del 2015	CUPS al final del 2016	Variación anual (neto)	Variación anual (%)
VIESGO ENERGÍA, S.L.	42.775	56.632	13.857	32,4%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	1.545	7.881	6.336	410,1%
FENIE ENERGÍA, S.A.	1.173	6.659	5.486	467,7%
AUDAX ENERGÍA, S.A.	2.186	6.394	4.208	192,5%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

En el sector gasista, Viesgo Energía muestra la mayor variación al finalizar el 2016 con 56.0632 clientes, lo que representa un crecimiento equivalente al 32,4% con respecto a los clientes que poseía al finalizar el 2015. Por otro lado, en relación a los comercializadores independientes, cabe destacar que Aldro Energía y Soluciones (+6.336 nuevos clientes) y Fenie Energía (+5.486) muestren variaciones importantes también en el sector gasista.

10. HECHOS RELEVANTES DURANTE EL AÑO 2016

Se considera que existe un hecho relevante cuando se genera un movimiento de 100 o más solicitudes de cambio de comercializador o una variación de puntos de suministro respecto al periodo anterior de más o menos 15%, en un momento dado, originado por una decisión corporativa o debido a un imperativo legal, sin que en dicho movimiento haya intervenido la voluntad directa del consumidor. Estos movimientos deben comunicarse a la CNMC a través de email a la siguiente dirección: cambiodecomercializador@cnmc.es.

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

A lo largo del 2016 se han informado los siguientes hechos que se destacan por su posible repercusión en futuros los procesos de cambios de comercializador. Las casuísticas de traspaso se pueden agrupar como se muestra a continuación:

1. Traspaso de clientes entre empresas pertenecientes al mismo grupo empresarial como consecuencia de la separación en sociedades jurídicas distintas para la distribución y la comercialización.

Cabe destacar que el 28 de diciembre de 2016 finalizó el periodo transitorio dispuesto en la disposición transitoria cuarta de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico por la que se establecía un periodo transitorio a partir de la entrada en vigor de la ley para que las empresas distribuidoras

con menos de 100.000 clientes separaran jurídicamente su actividad de comercialización y su actividad de distribución. En ocasiones, ha llevado a la extinción de algunas comercializadoras por la separación de actividades.

2. Traspaso de clientes entre comercializadoras debido al cese de operaciones por parte de una comercializadora.
3. Traspaso de clientes entre comercializadoras debido a la absorción de una comercializadora por otra. Se pueden identificar dos tipos de traspaso por absorción:
 - a. *Traspaso total*: Se traspasan la totalidad de clientes de un agente a otro.
 - b. *Traspaso parcial*: Se traspasan solamente una parte de los puntos de suministro.

En la siguiente tabla se resumen los traspasos de clientes que se han informado durante el año 2016, incluyendo (última columna) el motivo de traspaso con base en las casuísticas de traspaso mencionadas en el párrafo anterior.

Tabla 25. Traspasos de clientes y motivo de traspaso. Año 2016 – Ambos sectores

Trimestre del 2016	AGENTE QUE REALIZA EL TRASPASO	AGENTE RECEPTOR DEL TRASPASO	Motivo de traspaso
1T	ELECTRA ADURIZ, S.A.	ADURIZ ENERGÍA, S.L.U.	1
1T	ELECTRICA DE MOSCOSO, S.L.	MOSCOSO ENERGÍA, S.L.	1
3T	DISTRIBUCIONES ELÉCTRICAS TALAYUELAS, S.L.	COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA TALAYUELAS, S.L.	1
3T	ELÉCTRICA BAÑESA, S.L.	COMERCIALIZADORA DE ENERGÍA BENUZA Y BAÑESA, S.L.	1
3T	ELÉCTRICA BENUZA, S.L.		1
4T	ESTABANELL Y PAHISA ENERGÍA, S.A	ESTABANELL Y PAHISA MERCATOR, S.A.	1
4T	ELÉCTRICAS COLLADO BLANCO, S.L.	COR (correspondiente)	2
4T	ELÉCTRICAS LA ENGUERINA, S.L.U.	COR (correspondiente)	2
4T	LLUM D'AIN, S.L.	COR (correspondiente)	2
1T	AAYUM COMPANYIA CATALANA SUBMINISTRADORA D'ENERGIA, S.L.	Varias	3
3T	COMPAÑÍA DE ELECTRIFICACIÓN, S.L.	GODAY ENERGIA, S.L.	3
4T	SERVICIOS URBANOS DE CERLER, S.A. (SUCSA)	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	3
4T	SOCIEDAD ELECTRICISTA DE TUY, S.A.		3
3T	ELÉCTRICA DEL EBRO, S.A.	ENDESA ENERGÍA, S.A.	4.a
4T	GAS DIRECTO, S.A.	GRUPO GAS NATURAL FENOSA	4.b

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

Nota: Los valores de la primera columna titulada "Trimestre 2016" corresponden a los 4 trimestres del 2016; es decir, 1T corresponde a los traspasos realizados en enero, febrero y marzo.

A manera de ejemplo, se observa que Electra Aduriz, S.A. traspasó la totalidad de sus clientes a Aduriz Energía, S.L.U, como consecuencia de la separación en sociedades jurídicas requerida para empresas que realizan actividades en los ámbitos de la distribución y la comercialización.

Otro hecho importante que contribuye a la variación en el número de consumidores durante el 2016 es la inhabilitación de las siguientes comercializadoras: Electrourbano S.L.L.²², Luci Mundi Energía S.L.²³, Nortedison Electric, S.L.²⁴, Euroenergía de Levante, S.L.²⁵, Nortedison Electric, S.L.²⁶, Olten Llum S.L.²⁷, Comercial Eólica Suministro de Energía S.L.U.²⁸, Comercializadora Zero Electrum S.L.²⁹, Electro Soporte Comercial y Gestión S.L.U.³⁰, Adixa Serveis Energetics de Catalunya, S.L.³¹, Aserval Energía, S.L.³², Zencer Sociedad Cooperativa Andaluza³³, y Vertsel Energía, S.L.U.³⁴.

Así mismo, se archivaron los procedimientos de inhabilitación de las siguientes comercializadoras: Estrategias Alcanzia Energía, S.L.³⁵, Iberoelectra 3000, S.L.³⁶ y Eléctricas Integrales, S.A.³⁷.

Finalmente, es importante mencionar que en mayo del 2016, Viesgo Energía ganó la tercera compra colectiva organizada por la OCU, que resultó en 42.000 consumidores inscritos, estos una vez comunicada la oferta ganadora podrán elegir si aceptarla y cambiar de comercializador o bien permanecer con su actual comercializador.

11. ADMINISTRACIÓN DE LAS BBDD SIPS EN LA CNMC

La primera actuación de la CNMC, una vez asumidas las funciones de la extinta OCSUM en julio de 2014, fue solicitar a los distribuidores que mensualmente remitieran a este Organismo el contenido de sus Bases de Datos SIPS³⁸, pero conforme a un formato común. Dicho formato, elaborado por la CNMC, fue revisado posteriormente en el seno de los grupos de trabajo que se mantienen con los agentes (y publicado en el apartado de la *web* para estos grupos de trabajo el 21 de noviembre de 2014). Si bien, durante el periodo transitorio en el que los distribuidores se encontraban en el proceso de adaptación para el envío de las BBDD, la CNMC entregó algunas BBDD sin homogeneizar la información. En el mes de noviembre de 2014 la CNMC pudo realizar la primera cesión parcial

²² Orden IET/345/2016, de 10 de marzo.

²³ Orden IET/494/2016, de 28 de marzo.

²⁴ Orden IET/495/2016, de 28 de marzo.

²⁵ Orden IET/337/2016, de 7 de marzo.

²⁶ Orden IET/495/2016, de 28 de marzo.

²⁷ Orden IET/528/2016, de 4 de abril.

²⁸ Orden IET/529/2016, de 7 de abril.

²⁹ Orden IET/530/2016, de 7 de abril.

³⁰ Orden IET/600/2016, de 13 de abril.

³¹ Orden IET/1650/2016, de 11 de octubre.

³² Orden IET/1651/2016, de 11 de octubre.

³³ Orden IET/1510/2016, de 21 de septiembre y con fecha de efecto el 21 de octubre del 2016.

³⁴ Orden IET/1509/2016, de 21 de septiembre y con fecha de efecto el 21 de octubre del 2016.

³⁵ Resolución de 11 de marzo de 2016, de la Dirección General de Política Energética y Minas.

³⁶ Resolución de 18 de marzo de 2016, de la Dirección General de Política Energética y Minas.

³⁷ Resolución 16 de septiembre de 2016, de la Dirección General de Política Energética y Minas.

³⁸ SIPS: Sistema de Información de los Puntos de Suministro.

de la base de datos SIPS de electricidad en un formato común a un comercializador.

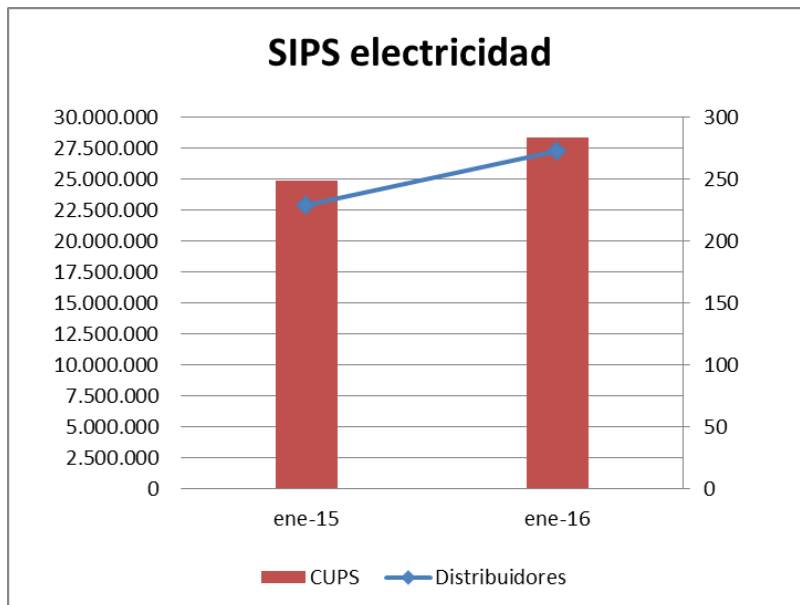
Durante los años 2015 y 2016, la CNMC entregó las BBDD de electricidad y de gas natural en un formato homogeneizado siendo variable el número de puntos de suministro de los que se tuvo información mensual (entre los 25 y 28 millones en el sector eléctrico y entre 6 y 7 millones en el sector del gas natural).

La entrada en vigor del Real Decreto 1074/2015, de 27 de noviembre, por el que se modifican distintas disposiciones en el sector eléctrico modificó la estructura de la BBDD SIPS del sector eléctrico, suprimiendo los campos relacionados con los datos personales del titular, su dirección y la dirección del punto de suministro (desde la publicación del Real Decreto en el BOE, es decir, el 4 de diciembre de 2015) e incluyendo nuevos campos (a partir de los seis meses de la publicación del RD, esto es desde el 5 de junio de 2016).

Estas modificaciones obligaron a realizar adaptaciones inmediatas en los procedimientos de recepción de información de los distribuidores, así como en los de entrega de la información a los comercializadores, lo que originó una reducción de los puntos de suministro contenidos en la BBDD SIPS durante los meses de enero a marzo de 2016. Con la entrada de las modificaciones del Real Decreto establecidas para el 5 de junio de 2016, también se aplicó el nuevo formato, denominado v2, y un nuevo sistema de entrega/recogida de la BBDD vía sede electrónica que permite además a la CNMC realizar una mejor supervisión y comprobación de la información. Esta modificación conlleva una mejora en la calidad de los datos incorporados/entregados en la BBDD SIPS.

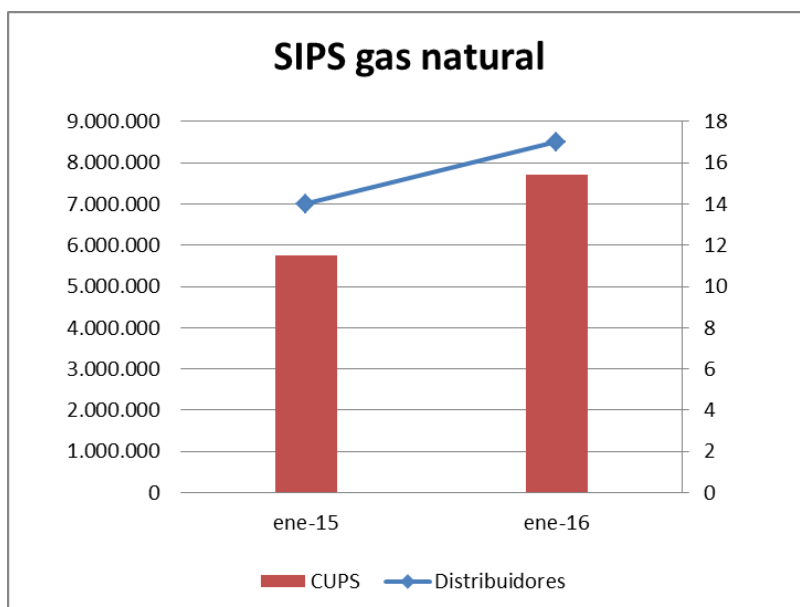
La evolución mensual de la carga de las BBDD SIPS armonizada de electricidad y de gas natural por parte de la CNMC ha sido la siguiente:

Gráfico 31. Histórico de las BBDD SIPS cargadas en la CNMC – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

Gráfico 32. Histórico de las BBDD SIPS cargadas en la CNMC – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

Durante 2016 se ha realizado unas 200 entregas de BBDD a 86 comercializadores eléctricos y unas 90 entregas de BBDD a 33 comercializadores de gas natural.

Por otra parte, se ha de señalar que el sistema informático de acceso al SIPS que han venido ofreciendo la casi totalidad de los distribuidores de gas es el mismo (denominado SCTD), por lo que los comercializadores gasistas han venido solicitado mayoritariamente estas BBDD a los distribuidores.

No obstante, como el procedimiento desarrollado por la CNMC de descarga del SIPS de los puntos de suministro de gas y de electricidad es idéntico, se ha registrado en 2016 un aumento del número de comercializadores que han demandado también la BBDD SIPS de gas, pasándose de los 3 comercializadores en 2015 a los 90 en 2016.

12. 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.- Para la supervisión de los procesos de cambio de comercializador en el año 2016, se ha dispuesto de información de un total de 665 agentes distribuidores y comercializadores de electricidad y gas natural (28 agentes más que en el informe anual anterior).

Tercera.- A finales del año 2016, el mercado eléctrico estaba compuesto por casi 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 ostentaban una cuota 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.

Cuarta.- El mercado gasista estaba compuesto por 7,7 millones de puntos de suministro a finales del año 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% del total de los puntos de suministro.

Quinta.- Se aprecia una reducción de los tiempos medios de cambio de comercializador desde que el consumidor da el consentimiento. Durante el 2016, para el sector eléctrico resultan ser de 11,9 días (13-14 días en el 2015); y para el sector gasista de 14,1 días (14-15 días en el 2015). Por canal de contratación se observa que la venta domiciliaria es aproximadamente 8 días más lenta que el resto de canales en ambos sectores. Además, destaca a Iberdrola Clientes, comercializadora que lidera, tanto en el sector eléctrico como en el sector gasista³⁹, con los menores tiempos medios de cambio de comercializador con 2,28 días y 6,43 días, respectivamente.

Sexta.- Los tiempos medios, desde la recepción de solicitud de cambio, varían en función de si el distribuidor está verticalmente integrado con el comercializador. Así, en el sector eléctrico, se aprecian diferencias significativas, siendo generalmente inferior el tiempo medio del cambio cuando es activado por la distribuidora del mismo grupo empresarial, pudiendo haber hasta 5-6 días de diferencia. Contrariamente, en el sector gasista no existen diferencias considerables en los tiempos medios en función de si el distribuidor está verticalmente integrado con el comercializador.

Séptima.- Las solicitudes de cambio de comercializador activadas en el año 2016 han sido 4.164.910, desglosadas en 3.209.419 activaciones en el sector eléctrico y 955.491 en el sector gasista. La tasa global de cambio de comercializador (*switching*) en el 2016 ha sido del 11,1% en el sector eléctrico, similar a la del año anterior (11,2%), y del 12,5% en el sector gasista, algo superior a la tasa registrada en el 2015 (11,2%). Finalmente, mencionar que las tasas de *switching* más altas durante el 2016 se observaron, al igual en el 2015, en la comunidad autónoma de Cantabria, tanto para el sector eléctrico como para el sector del gas natural (14,7% y 17,3% respectivamente).

Octava.- Durante el año 2016 los distribuidores recibieron 3.657.136 solicitudes de cambio de comercializador en el sector eléctrico y 1.162.529 en el sector gasista.

- En el sector eléctrico la tasa de rechazo fue del 10,4%, frente al 8,2% del 2015. Se observa que el área de distribución perteneciente a los pequeños distribuidores (“Otros”) muestra la mayor tasa de rechazo del sector. En relación a las grandes distribuidoras, Hidrocantábrico Distribución seguido por Endesa Distribución mostraron las tasas de rechazo más altas con 14,9% y 11,0%, respectivamente.

³⁹ Tomando en consideración solo las comercializadoras con un número relevante de activaciones (+20.000 activaciones al año).

- En lo que se refiere al sector gasista, la tasa de rechazo experimentó un incremento de más de 8 puntos porcentuales, alcanzando el 18,9% en el 2016, frente al 10,3% del 2015. En este sector, todas las distribuidoras aumentaron su tasa de rechazo en referencia al año anterior, con la salvedad de DC Gas Extremadura. No obstante, cabe resaltar al Grupo Gas Natural Fenosa que aumentó su tasa de rechazo al 21,3% en 2016, frente al 10,4% del año anterior.

Novena.- Se ha de señalar que con la implantación de la Resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016, por la que se aprueban los formatos de los ficheros de intercambio de información entre los comercializadores y distribuidores, se espera que los rechazos se reduzcan, porque por una parte disminuirán las diferencias en la interpretación de los actuales formatos acordados, y por otra, desaparecerán los rechazos de formato o de integridad en el sector gasista, dado que el proceso de validación se situará en el propio comercializador, antes del envío de la solicitud al distribuidor.

Décima.- Respecto a los principales motivos de rechazo, en el sector eléctrico más del 30% se producen por no coincidir los datos del CIF/NIF del contratante en el comercializador con los datos existentes en el registro de puntos de suministro del distribuidor; mientras que en el sector gasista, un poco más del 25% de los rechazos estarían relacionados con errores de formato o de integridad. Como se señala en el informe, estos rechazos en el sector gasista desaparecerán con la implantación de la mencionada Resolución de la CNMC.

Undécima.- En relación a los movimientos por segmento de mercado, se observa que, tanto en el sector eléctrico como en el sector gasista, las tasas de *switching* son mayores en el segmento de las PYME con 27,2% y 21,0%, respectivamente. No obstante, este segmento apenas representa el 2,6% y el 0,62% del total de puntos de suministro de cada sector, respectivamente.

Duodécima.- Los movimientos entre comercializadores del mercado libre tienen cada vez mayor peso en el sector eléctrico, pasando del 53,9% en 2015 al 62,4% en 2016. No obstante, continúa siendo llamativo el aumento en el número de consumidores que vuelven al comercializador de referencia (que aplica el PVPC) desde el mercado libre, pasando de unas 160.000 solicitudes en el año 2014 a más de 270.000 solicitudes activadas en el 2016 (lo que constituye el 8,5% de los cambios en este periodo).

En relación a los movimientos considerando la integración vertical, se observa que la mayoría de los cambios de comercializador de referencia al libre en el sector eléctrico, tienen como destino comercializadores perteneciente al mismo grupo empresarial (74,6% de la totalidad de cambios en 2016 frente al 77,2% del 2015), siendo los grupos con mayor porcentaje Iberdrola (80,0%), Endesa (78,1%) y el menor, Gas Natural Fenosa (40,8%).

En el sector gasista prevalecen claramente los cambios entre comercializadores libres (88,6%). Por otro lado, los cambios desde la comercializadora de último recurso a una libre tienen una tendencia a la baja, al disminuir su peso desde el 14% en 2015 al 10,3% en 2016. En este movimiento, la integración vertical es mucho menos acusada que en el sector eléctrico, pues los cambios de CUR al comercializador libre verticalmente integrado representan el 39,3% en 2016 (frente al 51,6% en 2015), siendo los grupos con mayor porcentaje los de Iberdrola (63,5%) y EDP (57,8%), y el menor el de Gas Natural SUR (31,0%).

Décimo tercera.- 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 de puntos de suministro de los comercializadores independientes agrupados en el grupo “Otros” con +207.792 puntos (+13,6%), y del grupo EDP con +54.760 puntos (+5,4%). Por el contrario, las mayores pérdidas de puntos de suministro se produjeron en los grupos Endesa (-80.284 puntos en términos absolutos y -0,7% en términos relativos) e Iberdrola (-62.655 puntos y -0,6%).
- En el sector gasista, nuevamente el grupo “Otros” destaca por el mayor balance positivo con más de +22.700 puntos (lo que significa un incremento de +117% con respecto al año anterior); le sigue el grupo Viesgo con +13.857 puntos adicionales (+32,4%). Por el contrario, el único grupo con un balance negativo es Gas Natural Fenosa, con un total de -59.663 puntos de suministro en 2016 (-1,4%).

Cabe destacar el incremento de puntos de suministro captados por parte de los comercializadores independientes durante 2016 si bien es cierto que su importancia relativa aún es reducida.

Décimo cuarta.- Para las nuevas altas en el sector eléctrico se dan generalmente tasas de rechazo (25,21%) mayores que en el proceso de cambio de comercializador mientras que en el sector gasista, esta tasa de rechazo (15,5%) resultó inferior.

Respecto al destino de las altas, se observa que en el sector eléctrico el 70% de las mismas se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor, y en torno al 15% fueron a favor de comercializadores de referencia. En el sector gasista, el 47% de las altas se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor, y se produjeron un 15% de altas a favor del CUR.

Décimo quinta.- En la supervisión de los cambios de comercializador y las altas, la CNMC analiza mensualmente las variaciones relevantes en el volumen de consumidores (clientes) por comercializador, con el objetivo de detectar

movimientos masivos de cambio, información que es muy útil para la supervisión del mercado minorista de electricidad y del gas natural.

Décimo sexta.- Se ha constatado en este informe que existen algunos deterioros y dispersiones en los indicadores analizados⁴⁰ 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, y la implantación en los sistemas de los agentes de los citados formatos, se espera que mejoren los referidos indicadores.

⁴⁰ En particular los siguientes: 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.

GLOSARIO

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

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

- **Activadas en plazo:** Porcentaje de solicitudes tramitadas o pendientes de tramitar dentro del plazo legal.
- **Pendiente activación:** Número de solicitudes que en su momento fueron aceptadas pero que todavía no han sido activadas por un distribuidor a fecha de cierre del último mes del periodo considerado.
- **Pendiente activar en plazo:** Porcentaje de solicitudes tramitadas o pendientes de tramitar dentro del plazo legal.
- **Anuladas:** Número de solicitudes que han sido anuladas por un comercializador a lo largo del periodo considerado.
- **Porcentaje anuladas:** Solicitudes de cambio de comercializador o de altas directas anuladas con respecto a las recibidas/enviadas a lo largo del periodo considerado.
- **Reposiciones:** Solicitudes de anulación realizadas tras la activación del contrato.
- **Retraso \leq 15 días:** Cantidad y porcentaje respecto del total de solicitudes que han superado el plazo legal entre 1 y 15 días.
- **Retraso $>$ 15 días:** Cantidad y porcentaje respecto del total de solicitudes que han superado el plazo legal en más de 15 días.
- **Segmento de mercado:** Un punto de suministro puede ser considerado como Doméstico, PYME o Industrial en función de su tipo de punto de medida, siempre y cuando se disponga de este dato.
- **Tasa de *switching*:** Porcentaje de solicitudes activadas con respecto al número total de puntos de suministro del segmento de mercado existentes al inicio del periodo considerado.
- **Puntos de suministro:** Número de puntos de suministro con contrato en vigor en el periodo considerado.
- **Integración vertical "En mismo grupo":** Indica solicitudes de cambio de comercializador gestionadas por un distribuidor con comercializadores de su mismo grupo.
- **Integración vertical "Entre grupos":** Indica solicitudes de cambio de comercializador gestionadas por un distribuidor con comercializadores de otros grupos verticalmente integrados.
- **Integración vertical "Resto":** Indica solicitudes de cambio de comercializador gestionadas por un distribuidor con comercializadores que no pertenecen a grupos verticalmente integrados.
- **Tipo de movimiento COR-NoCOR / CUR-NoCUR:** Indica los movimientos de cambios de comercializador entre comercializadores de referencia para el sector eléctrico (COR) o comercializadores de último recurso para el sector de gas natural (CUR) y los respectivos comercializadores de mercado libre (NoCOR / NoCUR).

- **Tipo de movimiento dentro del grupo:** Solicitudes en las que el consumidor cambia de comercializador pero se sigue manteniendo en el mismo grupo empresarial que antes del cambio.
- **Tipo de movimiento sale del grupo:** Solicitudes en las que el consumidor cambia de comercializador a otro que no pertenece al mismo grupo empresarial que el anterior.

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	776.579	621.755	78.70%	99.41%	168.281	21.30%	99.67%	22	68.18%	620.977	98.22%	13.927	88.88%	6.416	0
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	7.696	6.722	87.34%	99.97%	974	12.66%	99.90%	0	0.00%	6.722	99.97%	0	0.00%	0	0
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	11.660	10.000	85.49%	99.98%	1.697	14.51%	99.65%	8	62.50%	10.092	98.55%	299	86.96%	71	0
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	135.425	117.434	86.77%	99.98%	17.909	13.23%	99.98%	7	14.29%	119.643	99.47%	2.701	92.74%	1.321	0
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	154.801	134.187	86.72%	99.91%	20.555	13.28%	99.94%	8	87.50%	134.791	99.18%	2.417	97.48%	1.142	0
REDEXIS GAS, S.A.	75.980	63.302	83.32%	99.98%	12.668	16.68%	99.64%	71	94.37%	62.905	98.74%	1.696	95.46%	611	0
OTROS	388	346	81.99%	100.00%	76	18.01%	100.00%	1	0.00%	361	98.34%	43	100.00%	3	0
TOTAL	1.162.529	953.746	81.11%	99.60%	222.160	18.89%	99.72%	117	81.20%	955.491	98.56%	21.083	90.88%	9.564	0
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
FENIE ENERGÍA	5.535	4.802	86.54%	100.00%	747	13.46%	100.00%	2	50.00%	4.768	98.05%	210	96.19%	7	0
GAS NATURAL SERVICIOS SDG	348.224	278.470	79.76%	99.81%	70.667	20.24%	99.88%	6	83.33%	279.754	98.53%	4.742	83.57%	1.292	0
VIESGO ENERGÍA	36.517	33.503	91.07%	99.36%	3.284	8.93%	99.18%	1	100.00%	33.099	99.13%	1.074	98.23%	841	0
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI	3.992	3.492	87.45%	99.77%	501	12.55%	99.60%	0	0.00%	3.455	99.86%	88	97.73%	53	0
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R.	2.667	2.129	79.35%	100.00%	554	20.65%	99.82%	0	0.00%	2.129	99.58%	43	88.37%	1	0
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	11.859	8.660	72.86%	99.99%	3.226	27.14%	99.97%	3	100.00%	8.547	98.61%	164	92.68%	34	0
AUDAX ENERGÍA	13.098	9.282	70.78%	99.98%	3.831	29.22%	99.97%	0	0.00%	9.174	96.36%	107	75.70%	91	0
CLIDOM ENERGY	3.626	2.241	61.45%	99.96%	1.406	38.55%	100.00%	1	0.00%	1.570	98.28%	705	99.72%	4	0
EDP COMERCIALIZADORA	107.861	98.466	91.03%	99.90%	9.704	8.97%	99.82%	11	72.73%	98.807	99.42%	2.687	97.66%	525	0
ENDESA ENERGÍA	305.350	278.594	90.54%	99.18%	29.115	9.46%	98.57%	77	94.81%	278.007	98.99%	6.221	93.67%	5.503	0
IBERDROLA CLIENTES	307.041	221.673	70.07%	99.70%	94.685	29.93%	99.92%	8	25.00%	223.719	98.86%	4.104	91.89%	1.095	0
C.U.R. - EDP C.U.R.	1.095	971	88.51%	100.00%	126	11.49%	100.00%	0	0.00%	974	99.38%	14	100.00%	4	0
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R.	4.947	3.934	79.35%	99.95%	1.024	20.65%	99.90%	1	0.00%	3.932	98.58%	55	69.09%	5	0
OTROS	10.717	7.529	69.59%	99.73%	3.290	30.41%	99.85%	7	28.57%	7.556	63.27%	869	69.85%	109	0
TOTAL	1.162.529	953.746	81.11%	99.60%	222.160	18.89%	99.72%	117	81.20%	955.491	98.56%	21.083	90.88%	9.564	0

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

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

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

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

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

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

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

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

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

