



**INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS
CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR –
PRIMER TRIMESTRE 2017**

14 de septiembre de 2017

Expte. IS/DE/014/17

Índice

1.	INTRODUCCIÓN	3
1.1	FUNDAMENTOS DE DERECHO	3
1.2	NOVEDADES REGULATORIAS	4
1.3	REFERENCIAS EUROPEAS.....	5
1.4	PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. DIFERENCIAS ENTRE LOS SECTORES DE ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL	6
1.5	FUNCIONAMIENTO DE LOS GRUPOS DE TRABAJO	8
2.	ESTRUCTURA DEL MERCADO MINORISTA	9
2.1	SECTOR ELÉCTRICO	9
2.2	SECTOR GASISTA	12
3.	TIEMPO MEDIO DEL PROCESO DE CAMBIO.....	15
4.	EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR (SWITCHING).....	22
5.	SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2017	25
5.1	ANÁLISIS GENERAL DEL PROCESO.....	25
5.2	ANÁLISIS DE LOS MOTIVOS DE RECHAZO.....	27
5.3	ANÁLISIS DE LAS TASAS DE RECHAZO POR DISTRIBUIDOR.....	30
5.4	ANÁLISIS DE LOS PLAZOS DE ACTIVACIÓN.....	33
6.	ANÁLISIS DE LA MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES	36
6.1	MOVILIDAD POR TIPO DE MERCADO	36
6.2	MOVILIDAD POR INTEGRACIÓN VERTICAL	37
6.3	MOVILIDAD RESPECTO A LOS DISTINTOS COMERCIALIZADORES DE REFERENCIA/ÚLTIMO RECURSO	40
6.4	MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES.....	41
6.5	BALANCE DE LOS PRINCIPALES COMERCIALIZADORES	43
7.	SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE NUEVAS ALTAS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2017	47
7.1	ANÁLISIS GENERAL DEL PROCESO.....	47
7.2	ANÁLISIS DE LOS MOTIVOS DE RECHAZO.....	49
7.3	ANÁLISIS DE LAS TASAS DE RECHAZO POR DISTRIBUIDOR.....	53
7.4	ANÁLISIS DE LA MOVILIDAD DE LAS ALTAS ACTIVADAS	55
8.	COMERCIALIZADORES CON VARIACIONES RELEVANTES EN EL NÚMERO DE CONSUMIDORES.	57
9.	HECHOS RELEVANTES	58
10.	CONCLUSIONES	59
	ANEXO. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR 1T 2017	63

1. INTRODUCCIÓN

1.1 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 Industria, Energía y Turismo, y a las Comunidades Autónomas.

El detalle y la periodicidad de este Informe responden a los mandatos recogidos en los apartados e), f) y g) ¹ de dicho artículo 3 del Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio.

¹ «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.

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

1.2 NOVEDADES REGULATORIAS

La Disposición adicional tercera del Real Decreto 1074/2015, de 27 de noviembre, 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”*.

En línea con el párrafo anterior, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC, en su sesión del 20 de diciembre de 2016, aprobó 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. Esta Resolución se encuentra disponible en su página web². El anuncio de la Resolución fue publicado en BOE el 28 de enero de 2017 y tal y como establece la Resolución, los nuevos formatos de ficheros de intercambio de electricidad y gas natural entraran en operación el 31 de julio y el 30 de octubre de 2017, respectivamente.

La citada Resolución establece además, un periodo de pruebas de dos meses de duración obligatorio para los distribuidores y de carácter voluntario para los comercializadores. Las pruebas en el sector eléctrico comenzaron el 31 de mayo de 2017 y en el sector de gas natural comenzarán el 30 de agosto de 2017. Estas pruebas han sido coordinadas y consensuadas en los grupos de trabajo de la CNMC.

El *Real Decreto-ley 7/2016, de 23 de diciembre, por el que se regula el mecanismo de financiación del coste del bono social y otras medidas de protección al consumidor vulnerable de energía eléctrica* establece un nuevo mecanismo de financiación del bono social, la posibilidad de definir nuevas categorías de consumidor vulnerable, amplía hasta cuatro meses el plazo para suspender el suministro en caso de impago para los consumidores vulnerables que se establezcan reglamentariamente y por último, establece una nueva categoría de suministro esencial para aquellos consumidores que tengan

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.»*

² <https://www.cnmc.es/node/353323>

condición de vulnerables severos acogidos a la TUR y que estén siendo atendidos por los servicios sociales de las AAPP competentes por hallarse en riesgo de exclusión social. El desarrollo regulatorio de esta norma podrá dar lugar a nuevos formatos de los ficheros de intercambio, o en su caso, a modificaciones de los existentes, lo que es analizado en los grupos de trabajo de la CNMC, antes de su aprobación por la misma.

La Orden ETU/35/2017, de 23 de enero, por la que se establecen los suplementos territoriales en las comunidades autónomas de Cataluña, La Rioja, Castilla-La Mancha y Comunitat Valenciana, en relación con los peajes de acceso de energía eléctrica correspondientes al ejercicio 2013 fue publicada en BOE el 26 de enero de 2017. La Orden establece los suplementos territoriales a aplicar a los consumidores de energía eléctrica que consumieron energía eléctrica en algún momento del periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013. El desarrollo regulatorio de esta norma podrá dar lugar a adaptaciones en alguno de los formatos de los ficheros de intercambio existentes, lo que es analizado en los grupos de trabajo de la CNMC.

1.3 REFERENCIAS EUROPEAS

En el periodo de análisis no se han producido novedades significativas en el ámbito europeo en relación a la materia objeto de supervisión en el presente informe.

No obstante, antes de entrar en el análisis del contenido de este Informe, se recuerdan las principales recomendaciones de la Comisión Europea (CE) respecto a los procesos de cambio de comercializador, altas, bajas o reclamaciones, por las repercusiones que las mismas puedan tener tanto en el desarrollo de las próximas actuaciones de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) en este campo³, como en la propia gestión de la supervisión de dichos procesos.

En concreto, en los documentos *“Nuevos Mercados Minoristas de Energía - Entrega de un Nuevo Acuerdo para los Consumidores de Energía en Europa 2015”*⁴ y sobre todo en la más reciente *“Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad”*⁵, 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

³ Con fechas 10 de marzo y 9 de julio de 2015 la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC aprobó sendos informes en los que se proponían mejoras en la regulación de los cambios de comercializador, así como nuevas competencias para la Comisión.

⁴ *EC Summer Package 2015*, Documento *Draft_ EC Retail: «New Retail Energy Markets - Delivering a New Deal for Energy Consumers in Europe»*.

⁵ *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»*.

suministrador sea técnicamente fácil, rápido y fiable, para lo que se debe implicar a las autoridades reguladoras nacionales (ARN). Específicamente en el artículo 15 de la *Propuesta de Directiva*, se establecen los nuevos roles del consumidor reconociéndole el “*derecho a generar, almacenar, consumir y vender electricidad autogenerada en todos los mercados organizados ya sea individualmente o a través de agregadores sin estar sujetos a procedimientos desproporcionadamente onerosos ni cargas que no reflejen los costes*”.

Por otro lado, la *Propuesta de Directiva* hace mención a la necesidad de la estandarizar y hacer compatibles 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*”. En esta línea el Consejo de Reguladores Europeos de Energía (CEER) señala⁶ expresamente:

“... *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...*”

Por último, la Comisión de Industria, Investigación y Energía del Parlamento Europeo ha propuesto el pasado 15 de junio de 2017 una enmienda a la mencionada *Propuesta de Directiva* del mercado interior en la que se establece que en enero de 2025 el proceso técnico de cambiar de comercializador no será superior a 24 horas de un día laborable⁷.

1.4 PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. DIFERENCIAS ENTRE LOS SECTORES DE ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL

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

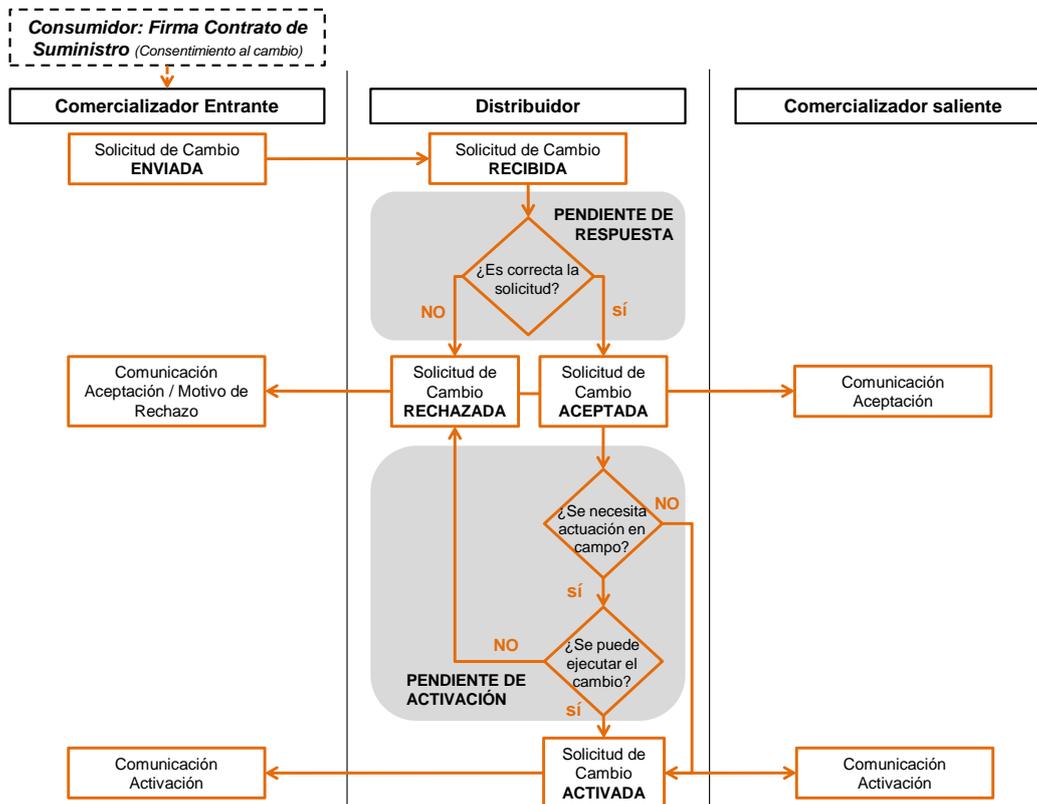
Se aprecia cómo, una vez que el comercializador cuenta con el consentimiento del consumidor para el cambio y ha suscrito el correspondiente contrato de suministro, el proceso se inicia con el envío de una solicitud de cambio del nuevo comercializador (entrante) al distribuidor, el cual debe evaluar si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

⁶ CEER (Council of European Energy Regulators): «Position Paper on Well-Functioning Retail Energy Markets» Ref: C15-SC-36-03, 14 October 2015.

⁷<http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=COMPARL&reference=PE-597.758&format=PDF&language=EN&secondRef=01>

las actuaciones que procedan, el distribuidor debe activar el cambio y comunicarlo tanto al comercializador entrante como al saliente.

Gráfico 1. Esquema general del procedimiento de cambio de comercializador



Fuente: CNMC

No obstante, siendo el proceso común para ambos sectores, en la práctica existen diferencias en los mecanismos de intercambio de información utilizados: en el sector eléctrico, se emplean mensajes bilaterales entre los agentes implicados (comercializador entrante, distribuidor y comercializador saliente) generados por sistemas independientes desarrollados por cada uno de los agentes sobre la base de los formatos pactados que se encuentran publicados en la web de la CNMC en el sitio “*Cambio de Comercializador*”⁸, 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

⁸ 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.

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.

1.5 FUNCIONAMIENTO DE LOS GRUPOS DE TRABAJO

La CNMC organiza con carácter mensual varias sesiones de trabajo con los agentes distribuidores y comercializadores, asociaciones de consumidores y administraciones autonómicas, cuyo principal objetivo es promover el intercambio telemático ágil de la información entre los agentes comercializadores y distribuidores de los sectores de electricidad y del gas natural, respecto a los procesos de cambio de comercializador, altas de nuevos puntos de suministro, bajas, modificaciones en la contratación del acceso, facturación de los peajes de acceso y procesos de reclamación.

Durante el primer trimestre de 2017, los principales trabajos desarrollados en los grupos de trabajo han sido los siguientes:

- Adaptación de los formatos de los ficheros de intercambio del sector eléctrico a la facturación de los suplementos territoriales a raíz de la publicación de la citada Orden *ETU/35/2017, de 23 de enero*.
- Adaptación del fichero F1 de facturación del peaje de acceso y otros conceptos regulados del sector eléctrico a la facturación de los consumidores que han contratado directamente el peaje con el distribuidor de energía eléctrica.
- Rediseño de los formatos de los ficheros de intercambio del sector de gas natural a la regulación establecida en el *Real Decreto 984/2015, de 30 de octubre, por el que se regula el mercado organizado de gas y el acceso de terceros a las instalaciones del sistema de gas natural* y la *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* (en curso).
- Diseño de un formato de fichero de intercambio de información sobre el desistimiento del consumidor entre agentes comercializadores y distribuidores según lo establecido en *Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias* para ambos sectores, electricidad y gas natural (en curso).
- Ante la próxima aplicación de la citada Resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016, coordinación y diseño del plan de pruebas de la

versión 1.0 de formatos de ficheros de intercambio del sector eléctrico y del gas natural. Se espera que el periodo de pruebas en ambos sectores asegure una transición segura entre la versión de formatos vigente y la versión 1.0.

Así, en el sector eléctrico, 78 comercializadores manifestaron su deseo a participar en el plan de pruebas de la versión 1.0 de formatos. Estos comercializadores eligieron a un total de 55 distribuidores eléctricos para realizar las pruebas. En el sector de gas natural, 44 comercializadores manifestaron su interés en participar en el plan de pruebas eligiendo a la totalidad de distribuidores del sector (5).

Tanto en el periodo de desarrollo de los formatos como durante el periodo de pruebas, la CNMC habilitó un canal de comunicación para solventar las dudas que los agentes pudieran tener respecto a la interpretación e implantación de los nuevos formatos. Como consecuencia de la próxima aplicación de la Resolución y del desarrollo de las pruebas, el número de agentes comercializadores y distribuidores registrados en el área privada “*Cambio de Comercializador*” se ha incrementado sustancialmente durante el periodo.

2. ESTRUCTURA DEL MERCADO MINORISTA

Como paso previo al análisis de los cambios de comercializador y de las altas/bajas que han tenido lugar en el primer trimestre de 2017, en esta sección se recogen los principales datos de la 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 marzo del 2017, el mercado eléctrico estaba compuesto por aproximadamente, 29,1 millones de puntos de suministro, de los cuales 11,9 millones se suministraban a través de un Comercializador de Referencia o COR (41%), mientras que el resto, 17,1 millones, se suministraban a través de un comercializador en el mercado libre (59%).

Tabla 1. Evolución de puntos de suministro en COR y suministros en mercado libre en el primer trimestre de los años 2014, 2015, 2016 y 2017

Tipo mercado	T1 2014		T1 2015		T1 2016		T1 2017	
	PS	% Total PS						
ML	13.543.521	47%	15.103.082	52%	16.258.942	56%	17.140.910	59%
COR	15.291.901	53%	13.786.541	48%	12.713.446	44%	11.984.479	41%
TOTAL	28.835.422	100%	28.889.623	100%	28.972.388	100%	29.125.389	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En los últimos años el número de puntos suministrados por los COR se ha ido reduciendo progresivamente desde los casi 15,3 millones registrados el 31 de marzo de 2014 a los 11,9 millones registrados tres años después.

Durante el mismo tiempo, el número de puntos suministrados en el mercado libre se ha incrementado en casi 3,6 millones (desde los 13,5 millones de puntos a 31 de marzo de 2014 a los 17,1 millones, tres años después, lo que supone un incremento de 26,6%), de los cuales, las comercializadoras de los cinco grandes grupos energéticos han contratado a más de 3 millones de puntos (y entre ellas, destaca Endesa con 1,4 millones).

La tabla siguiente muestra la evolución de la estructura del mercado libre de electricidad, medida en número de puntos de suministro, por empresas o grupos de empresas comercializadoras.

Tabla 2. Evolución de la cuota de mercado libre (por número de suministros) en el primer trimestre de los años 2014, 2015, 2016 y 2017

COMERCIALIZADORES	1T 2014		1T 2015		1T 2016		71T 2014	
	Suministros	% Total						
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	5.682.238	42,0%	6.094.897	40,4%	6.378.731	39,2%	6.495.103	37,9%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	3.844.498	28,4%	4.427.623	29,3%	4.917.469	30,2%	5.248.950	30,6%
GRUPO GNF*	1.770.529	13,1%	2.067.339	13,7%	2.208.545	13,6%	2.309.264	13,5%
GRUPO EDP**	660.750	4,9%	725.218	4,8%	792.215	4,9%	856.859	5,0%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	323.630	2,4%	370.148	2,5%	392.133	2,4%	427.826	2,5%
Subtotal 5 grupos energéticos tradicionales	12.281.645	90,7%	13.685.225	90,6%	14.689.093	90,3%	15.338.002	89,5%
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	431.685	3,2%	428.698	2,8%	428.008	2,6%	426.380	2,5%
FENIE ENERGÍA, S.A.	103.603	0,8%	163.130	1,1%	218.188	1,3%	262.862	1,5%
CLIDOM ENERGY, S.L.	30.711	0,2%	41.096	0,3%	56.835	0,3%	80.727	0,5%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ, S.A.	61.711	0,5%	61.578	0,4%	61.843	0,4%	61.523	0,4%
ESTABANELL Y PAHISA MERCATOR, S.A.	15.664	0,1%	16.446	0,1%	18.245	0,1%	51.923	0,3%
RESTO COMERCIALIZADORAS	618.502	4,6%	706.909	4,7%	786.730	4,8%	919.493	5,4%
Subtotal otras comercializadoras	1.261.876	9,3%	989.159	9,4%	1.141.841	9,7%	1.376.528	10,5%
Total mercado libre	13.543.521	100%	15.103.082	100%	16.258.942	100%	17.140.910	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: se muestran las cuotas desglosadas por comercializador mayores al 0,3% del total del mercado libre.

*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.

Así, a 31 de marzo de 2017, las comercializadoras de los cinco grupos energéticos tradicionales, suministraban el 89,5% del total de los puntos de suministro del mercado libre. El resto de comercializadoras, las llamadas independientes, suministran el 10,5% de los puntos. De ellas, destacan CHC Energía y Fenie Energía con unas cuotas del 2,5% y 1,5%, respectivamente.

No obstante, también conviene analizar estos mismos datos del mercado libre por segmentos de consumo. Así, si bien estas cuotas se mantienen para el segmento doméstico, en los segmentos de las pymes e industrial, las comercializadoras independientes alcanzan unas mayores cuotas de puntos de suministro (del 25% y del 23,6% respectivamente).

Tabla 3. Cuota de mercado (por número de suministros y segmento) en el mercado libre a 31/03/2017

COMERCIALIZADORES	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	TOTAL
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	38,4%	26,2%	34,0%	37,9%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	30,9%	26,4%	21,3%	30,6%
GRUPO GNF	13,3%	17,5%	14,5%	13,5%
GRUPO EDP	5,1%	2,6%	5,0%	5,0%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	2,5%	2,4%	1,7%	2,5%
Subtotal 5 grupos energéticos tradicionales	90,2%	75,0%	76,4%	89,5%
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	2,6%	0,8%	1,2%	2,5%
FENIE ENERGÍA, S.A.	1,5%	2,8%	2,2%	1,5%
CLIDOM ENERGY, S.L.	0,5%	0,6%	0,2%	0,5%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	0,4%	0,2%	0,0%	0,4%
ESTABANELL Y PAHISA MERCATOR, S.A.	0,3%	0,2%	0,0%	0,3%
RESTO COMERCIALIZADORAS	4,6%	20,4%	20,0%	5,4%
Subtotal otras comercializadoras	9,8%	25,0%	23,6%	10,5%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: se muestran las cuotas desglosadas por comercializador mayores al 0,3% del total de mercado libre

*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.

Por último, se analiza la evolución del total de puntos de suministro eléctrico durante los tres últimos años, distribuidos por tipo de mercado y por segmento de consumo.

Actualmente, casi todos los puntos de suministro de los segmentos pyme e industrial se encuentran suministrados por comercializadoras libres (98% y 99%, respectivamente), mientras que en el segmento doméstico, que incluye a los consumidores con derecho a PVPC, las comercializadoras libres suministran al 58% de los puntos.

Tabla 4. Evolución del total de los puntos de suministro (en mercado libre y en COR) por segmento de mercado a 31/03/2017

Tipo mercado	Segmento	T1 2014		T1 2015		T1 2016		T1 2017	
		PS	% Total PS						
Mercado Libre	DOMÉSTICO	12.716.487	45%	14.282.461	51%	15.430.731	55%	16.298.372	58%
	PYME	720.849	95%	712.589	97%	719.002	97%	732.702	98%
	INDUSTRIAL	106.185	98%	108.032	98%	109.209	99%	109.836	99%
TOTAL ML		13.543.521	47%	15.103.082	52%	16.258.942	56%	17.140.910	59%
COR	DOMÉSTICO	15.255.226	55%	13.759.746	49%	12.693.413	45%	11.968.166	42%
	PYME	34.806	5%	24.992	3%	18.639	3%	15.187	2%
	INDUSTRIAL	1.869	2%	1.803	2%	1.394	1%	1.126	1%
TOTAL COR		15.291.901	53%	13.786.541	48%	12.713.446	44%	11.984.479	41%
TOTAL		28.835.422		28.889.623		28.972.388		29.125.389	

Nota: relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso: Doméstico/comercial, tarifas de acceso 2.0A, 2.1A, 2.0 DHA, 2.0 DHS, 2.1 DHA, y 2.1 DHS; PYME, 3.0A; Industrial, 3.1A, 6.1A, 6.1B, 6.2, 6.3, 6.4. Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Haciendo un análisis más exhaustivo de la estructura del total de puntos de suministro por tipo de mercado y por segmentos de consumo a 31 de marzo de 2017, se observa que el grupo Endesa obtiene la mayor cuota integrada del mercado, con un 37%, seguida por el grupo Iberdrola (35%) y GNF (16%); los comercializadores independientes en su conjunto representan un 5% del total de puntos de suministro.

Tabla 5. Cuota integrada del mercado (por número de suministros) por grupo comercializador tipo de mercado y segmento a 31/03/2017

GRUPO COMERCIALIZADOR	DOMÉSTICO				PYME				INDUSTRIAL				TOTAL MERCADO	
	% ML	% COR	TOTAL PS	% TOTAL	% ML	% COR	TOTAL PS	% TOTAL	% ML	% COR	TOTAL PS	% TOTAL	TOTAL PS	% TOTAL
ENDESA	48%	52%	10.558.877	37%	94%	6%	206.602	28%	98%	2%	23.938	22%	10.789.417	37%
IBERDROLA	63%	37%	9.954.944	35%	100%	0%	192.550	26%	99%	1%	37.815	34%	10.185.309	35%
GNF	48%	52%	4.465.665	16%	99%	1%	128.930	17%	99%	1%	16.107	15%	4.610.702	16%
INDEPENDIENTE	100%	0%	1.176.139	4%	100%	0%	177.067	24%	100%	0%	24.435	22%	1.377.641	5%
EDP	79%	21%	1.054.943	4%	98%	2%	19.063	3%	100%	0%	5.531	5%	1.079.537	4%
VIESGO	65%	35%	631.249	2%	99%	1%	17.519	2%	100%	0%	1.858	2%	650.626	2%
CHC	99%	1%	424.721	2%	100%	0%	6.158	1%	100%	0%	1.278	1%	432.157	1%
TOTAL MERCADO			28.266.538	100%			747.889	100%			110.962	100%	29.125.389	100%

Nota: relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso: Doméstico/comercial, tarifas de acceso 2.0A, 2.1A, 2.0 DHA, 2.0 DHS, 2.1 DHA, y 2.1 DHS; PYME, 3.0A; Industrial, 3.1A, 6.1A, 6.1B, 6.2, 6.3, 6.4. Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

2.2 SECTOR GASISTA

A 31 de marzo del 2017, el mercado de gas natural estaba compuesto por, aproximadamente, 7,7 millones de puntos de suministro de los cuales, 1,6 millones, se suministraban a través de un Comercializador de Último Recurso o CUR (21%) mientras que el resto, algo más de 6 millones, se suministraban por comercializadores en el mercado libre (79%).

Tabla 6. Evolución de puntos de suministro en CUR y suministros en mercado libre en el primer trimestre de los años 2014, 2015, 2016 y 2017

Tipo mercado	T1 2014		T1 2015		T1 2016		T1 2017	
	PS	% Total PS						
TOTAL ML	5.464.360	73%	5.705.218	75%	5.919.903	77%	6.078.269	79%
TOTAL CUR	2.020.227	27%	1.868.670	25%	1.722.333	23%	1.649.236	21%
TOTAL	7.484.587	100%	7.573.888	100%	7.642.236	100%	7.727.505	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En los últimos años el número de puntos suministrados por los CUR se ha ido reduciendo progresivamente desde los 2,0 millones registrados el 31 de marzo de 2014 a los 1,6 millones registrados tres años después.

Durante el mismo tiempo, el número de puntos suministrados en el mercado libre de gas se ha incrementado en 0,6 millones (desde los 5,5 millones de puntos a 31 de marzo de 2014 a los casi 6,1 millones, tres años después, lo que supone un incremento de 10,9%), los cuales han sido contratados por las comercializadoras de los cinco grandes grupos energéticos, que incluso han captado clientes de los comercializadores independientes.

Tabla 7. Evolución de la cuota de mercado libre (por número de suministros) en el primer trimestre de los años 2014, 2015, 2016 y 2017

COMERCIALIZADORES	1T 2014		1T 2015		1T 2016		7T 2014	
	Suministros	% Total						
GRUPO GNF*	2.774.510	50,8%	2.910.385	51,0%	2.944.015	49,7%	2.954.047	48,6%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	998.944	18,3%	1.027.167	18,0%	1.215.754	20,5%	1.264.750	20,8%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.**	795.112	14,6%	835.428	14,6%	907.455	15,3%	944.842	15,5%
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	733.716	13,4%	767.616	13,5%	782.801	13,2%	802.296	13,2%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	27.800	0,5%	35.254	0,6%	43.625	0,7%	63.599	1,0%
Subtotal 5 grupos energéticos tradicionales	5.330.082	97,5%	5.575.850	97,7%	5.893.650	99,6%	6.029.534	99,2%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	NA	NA	103	0,0%	2.846	0,0%	9.921	0,2%
FENIE ENERGÍA, S.A.	NA	NA	42	0,0%	2.476	0,0%	8.469	0,1%
AUDAX ENERGÍA, S.A.	NA	NA	NA	NA	5.196	0,1%	6.370	0,1%
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	34.464	0,6%	33.047	0,6%	1.963	0,0%	2.107	0,0%
RESTO COMERCIALIZADORAS	99.814	1,8%	96.176	1,7%	13.772	0,2%	21.868	0,4%
Subtotal otras comercializadoras	134.278	2,5%	129.368	2,3%	26.253	0,4%	48.735	0,8%
Total mercado libre	5.464.360	100,0%	5.705.218	100,0%	5.919.903	100,0%	6.078.269	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: se muestran las cuotas desglosadas por comercializador mayores al 0,1% del total de mercado y la cuota de Galp Energía por su representatividad histórica.

*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.

**Para el dato del primer trimestre de 2014, los puntos de suministro fueron suministrados por la comercializadora Iberdrola Generación, S.A.U.

La tabla anterior muestra la evolución de la estructura del mercado libre minorista de gas medida en número de puntos de suministro, por empresas o grupos de empresas comercializadoras.

Así, a 31 de marzo de 2017, las comercializadoras de los cinco grupos energéticos tradicionales, suministraban el 99,2% del total de los puntos de suministro del mercado libre. El resto de comercializadoras, las llamadas independientes, suministran el 0,8% de los puntos.

No obstante, también conviene analizar estos datos del mercado libre por segmentos de consumo. Así, si bien se mantienen las anteriores cuotas para el segmento doméstico, en los segmentos de las pymes e industrial, las comercializadoras independientes alcanzan unas mayores cuotas (del 19,2% y del 25,5% respectivamente).

Tabla 8. Cuota de mercado (por número de suministros y segmento) en el mercado libre a 31/03/2017

COMERCIALIZADORES	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	TOTAL
GRUPO GNF*	48,6%	47,8%	49,0%	48,6%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	20,9%	15,3%	16,3%	20,8%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	15,6%	9,7%	1,2%	15,5%
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	13,2%	7,5%	7,2%	13,2%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	1,1%	0,6%	0,7%	1,0%
Subtotal 5 grupos energéticos tradicionales	99,4%	80,8%	74,5%	99,2%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	0,2%	0,8%	0,3%	0,2%
FENIE ENERGÍA, S.A.	0,1%	0,3%	0,0%	0,1%
AUDAX ENERGÍA, S.A.	0,1%	1,3%	0,2%	0,1%
RESTO COMERCIALIZADORAS	0,2%	16,7%	24,9%	0,4%
Subtotal otras comercializadoras	0,6%	19,2%	25,5%	0,8%

Nota: (1) relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso: Doméstico/comercial, tarifas de acceso 3.1, 3.2, 3.3; PYME, 3.4; Industrial, resto de tarifas. (2) Se muestran las cuotas desglosadas por comercializador mayores al 0,1% del total de mercado libre.

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

Por otra parte, a continuación se analiza la evolución del total de puntos de suministro durante los tres últimos años, distribuidos por tipo de mercado y por segmento de consumo.

Actualmente, casi todos los puntos de suministro de los segmentos pyme e industrial se encuentran suministrados por comercializadoras libres (99% y 100%, respectivamente), mientras que en el segmento doméstico, que incluye a los consumidores con derecho a TUR, las comercializadoras libres suministran al 79% de los puntos.

Tabla 9. Evolución del total de los puntos de suministro (en mercado libre y en CUR) por segmento de mercado a 31/03/2017

Tipo mercado	Segmento	T1 2014		T1 2015		T1 2016		T1 2017	
		PS	% Total PS						
Mercado Libre	DOMÉSTICO	12.716.487	45%	14.282.461	51%	15.430.731	55%	16.298.372	58%
	PYME	720.849	95%	712.589	97%	719.002	97%	732.702	98%
	INDUSTRIAL	106.185	98%	108.032	98%	109.209	99%	109.836	99%
TOTAL ML		13.543.521	47%	15.103.082	52%	16.258.942	56%	17.140.910	59%
COR	DOMÉSTICO	15.255.226	55%	13.759.746	49%	12.693.413	45%	11.968.166	42%
	PYME	34.806	5%	24.992	3%	18.639	3%	15.187	2%
	INDUSTRIAL	1.869	2%	1.803	2%	1.394	1%	1.126	1%
TOTAL COR		15.291.901	53%	13.786.541	48%	12.713.446	44%	11.984.479	41%
TOTAL		28.835.422		28.889.623		28.972.388		29.125.389	

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

Haciendo un análisis más exhaustivo de la estructura del total de puntos de suministro por tipo de mercado y por segmento de consumo a 31 de marzo de 2017, se observa que el grupo GNF obtiene con diferencia la mayor cuota integrada del mercado (55%), seguido por el grupo Endesa (20%) y el grupo Iberdrola (12%).

Tabla 10. Cuota de mercado (por número de suministros) por grupo comercializador tipo de mercado y segmento a 31/03/2017

GRUPO COMERCIALIZADOR	DOMÉSTICO				PYME				INDUSTRIAL				TOTAL MERCADO	
	% ML	% COR	TOTAL PS	% TOTAL	% ML	% COR	TOTAL PS	% TOTAL	% ML	% COR	TOTAL PS	% TOTAL	TOTAL PS	% TOTAL
GNF	69%	31%	4.258.528	55%	98%	2%	23.273	48%	100%	0%	2.017	49%	4.283.818	55%
ENDESA	83%	17%	1.512.254	20%	99%	1%	7.349	15%	100%	0%	669	16%	1.520.272	20%
IBERDROLA	99%	1%	950.175	12%	100%	0%	4.628	10%	100%	0%	50	1%	954.853	12%
EDP (HC/NG)	94%	6%	852.301	11%	98%	2%	3.629	8%	99%	1%	298	7%	856.228	11%
VIESGO	100%	0%	63.300	1%	100%	0%	271	1%	100%	0%	28	1%	63.599	1%
INDEPENDIENTE	100%	0%	38.563	1%	100%	0%	9.129	19%	100%	0%	1.043	25%	48.735	1%
TOTAL MERCADO			7.675.121	100%			48.279	100%			4.105	100%	7.727.505	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

3. TIEMPO MEDIO DEL PROCESO DE CAMBIO

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

- Los tiempos medios de cambio de comercializador en electricidad y en gas natural durante el primer trimestre de 2017 han sido de 10,6 y 12,1 días, respectivamente, disminuyendo los tiempos medios del año anterior, que fueron 11,9 y 14,1 días, respectivamente. Cabe destacar que los tiempos medios en este trimestre son los más reducidos en los últimos dos años, desde que éstos se recogen en las estadísticas según la información obtenida de los comercializadores. El conteo de estos tiempos se inicia con la obtención del consentimiento del consumidor al nuevo comercializador y finaliza con la recepción del mensaje con la activación del cambio procedente del distribuidor.

Por canal de contratación se continúa observando que la venta domiciliaria es más lenta que el resto de canales en ambos sectores (en este trimestre aproximadamente 9 días más lenta). Estos tiempos medios más largos para este tipo de venta domiciliaria podrían ser tanto por una operativa ineficiente por parte de las fuerzas de venta como por las auditorias de calidad que, en algunos casos, deben pasar estas solicitudes antes de que los comercializadores efectúen la solicitud efectiva del cambio al distribuidor.

Tabla 11. Tiempo medio de activación cambios de comercializador. 1T 2017 – Sector Eléctrico

MERCADO ELÉCTRICO			
	Canal de contratación por venta domiciliaria	Otros canales de contratación (Tlf., web, tienda, etc.)	MEDIA TOTAL (días)
Tiempos medios 2017.T1	15,7 días	7,0 días	10,61 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

Tabla 12. Tiempo medio de activación cambios de comercializador. 1T 2017 – Sector Gasista

MERCADO GASISTA			
	Canal de contratación por venta domiciliaria	Otros canales de contratación (Tlf., web, tienda, etc.)	MEDIA TOTAL (días)
Tiempos medios 2017.T1	17 días	7,7 días	12,14 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

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

Tabla 13. Tiempos medios de cambio (desde el consentimiento) de los principales comercializadores. 1T 2017 – Sector Eléctrico

ELECTRICIDAD		Total activadas	Tiempo Medio de Cambio Total (días)*
Comercializador	Código		
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	R2-329	33.256	0,93
PEPEENERGY, S.L.	R2-565	941	1,30
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	R2-515	219.031	2,20
EDP C.U.R., S.A.	R2-284	2.362	4,48
VIESGO C.O.R., S.L.	R2-290	1.183	5,45
GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	R2-356	6.679	6,06
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	R2-292	24.724	6,71
GEO ALTERNATIVA, S.L.	R2-603	950	8,65
AUDAX ENERGÍA, S.A.	R2-387	3.064	10,17
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	R2-291	2.221	10,58
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	R2-142	168.682	11,14
FACTOR ENERGÍA, S.A.	R2-109	5.827	11,67
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	R2-469	1.771	12,11
FENIE ENERGÍA, S.A.	R2-403	15.453	12,27
A-DOS ENERGÍA, S.L.	R2-557	1.014	12,38
ADS ENERGY 8.0, S.L.	R2-505	1.328	12,72
GRUPO ENER GALICIA, S.A.	R2-456	1.825	13,98
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA SUR, S.L.	R2-572	981	14,14
WATIUM SL	R2-449	2.859	15,17
FOX ENERGÍA, S.A.	R2-583	2.435	15,98
GESTERNOVA, S.A.	R2-269	903	16,16
ENDESA ENERGÍA, S.A.	R2-001	210.567	16,29
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	R2-443	8.237	16,39
NABALIA ENERGÍA 2000, S.A.	R2-608	4.269	16,60
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	R2-182	6.114	16,72
EDP ENERGÍA, S.A.U.	R2-004	46.081	17,68
VIESGO ENERGÍA, S.L.	R2-243	49.292	18,26
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	R2-140	1.119	19,56
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA, S.L.	R2-569	942	20,83
AXPO IBERIA, S.L.	R2-235	1.210	24,00
CHC COM. REF., S.L.U.	R2-540	1.128	41,82

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

*Desde el consentimiento hasta la activación.

Nota: Dada la extensión de los datos en el sector eléctrico, en esta tabla se reflejan aquellos comercializadores que activaron más de 900⁹ cambios en el trimestre objeto de estudio.

⁹ A su vez se ha de tener en cuenta que con bajos números de activaciones es más fácil que se produzcan resultados extremos de tiempos muy altos o muy bajos.

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

Cabe señalar que el tipo de activación solicitado por el comercializador (a fecha fija o a ciclo de lectura, los cuáles pueden tener una mayor duración) es también un factor que influye en los tiempos medios resultantes, por lo que un mayor tiempo medio no necesariamente implica una mala gestión operativa por parte del comercializador.

Tabla 14. Tiempos medios de cambio (desde el consentimiento) de los principales comercializadores. 1T 2017 – Sector Gasista

GAS		Total activadas	Tiempo Medio de Cambio Total (días)*
Comercializador	Código		
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	0054	598	4,4
FENIE ENERGÍA, S.A.	0527	1.455	5,15
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	0529	45.007	5,84
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	0059	868	5,93
AUDAX ENERGÍA, S.A.	0503	742	7,58
EDP C.U.R., S.A.	0060	333	8,04
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	0033	67.479	8,84
GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	0052	1.211	10
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	0088	366	13
VIESGO ENERGÍA, S.L.	0044	12.192	16,84
ENDESA ENERGÍA, S.A.	0007	48.891	17,12
FACTOR ENERGÍA, S.A.	0082	164	19
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	0002	22.797	20,47
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	0048	161	27,02
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	0001	120	44,08
ON DEMAND FACILITIES, S.L.	0076	107	65
UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A.	0010	300	113,59

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

*Desde el consentimiento a la activación.

Nota: Dada la relevancia de los datos, en esta tabla se reflejan aquellos comercializadores que activaron más de 100¹⁰ cambios en el trimestre objeto de estudio.

¹⁰ 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.

En el sector gasista figuran cuatro comercializadoras con tiempos medios inferiores a 6 días: Iberdrola CUR, Fenie Energía, Iberdrola Clientes y la comercializadora de referencia Endesa Energía XXI.

A partir de la implantación en sistemas de los formatos de los ficheros¹¹ de intercambio aprobados por Resolución de 20 de diciembre de 2016 de la CNMC, será posible desglosar la anterior información de tiempos medios de cambio por comercializador según la fecha de cambio solicitada (cuanto antes, a fecha fija o ciclo de lectura) y se podrá realizar un seguimiento más exhaustivo de la eficiencia operativa de los agentes.

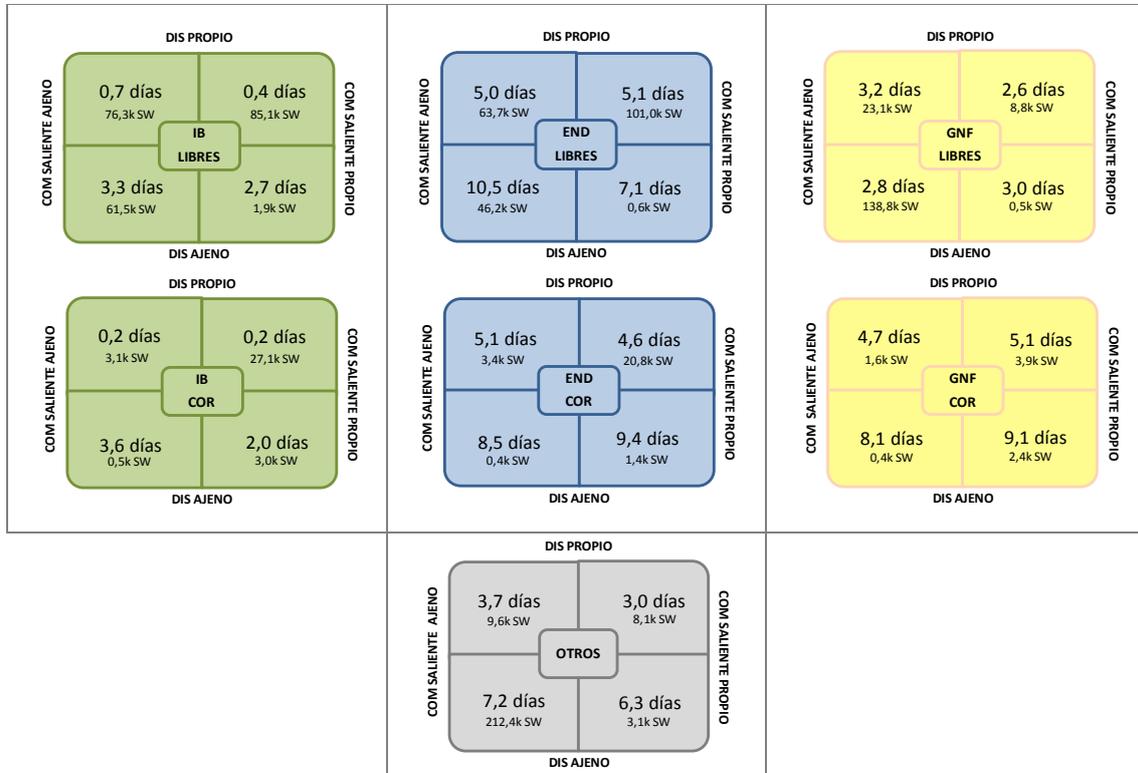
Cabe señalar que a partir de los datos de los distribuidores¹², es posible observar unos tiempos medios de cambio inferiores cuándo estos se realizan en una zona de distribución del mismo grupo empresarial al que pertenece el comercializador entrante. En particular, en los dos siguientes gráficos se muestra para los comercializadores entrantes más representativos (en el centro de las esferas representados), los tiempos medios de cambio. Se distinguen dos situaciones:

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

¹¹ Fecha de entrada en vigor de los formatos para el sector eléctrico y gasista: 31 de julio del 2017 y 30 de octubre del 2017, respectivamente.

¹² Las dos tablas de “Tiempos medios de cambio (desde el consentimiento) de los principales comercializadores” muestran el tiempo medio desde que el comercializador obtiene el consentimiento del consumidor hasta que se activa el cambio. Los datos de los distribuidores recogen el tiempo que transcurre desde que el distribuidor recibe la comunicación con la solicitud de cambio del comercializador entrante hasta que se activa el cambio.

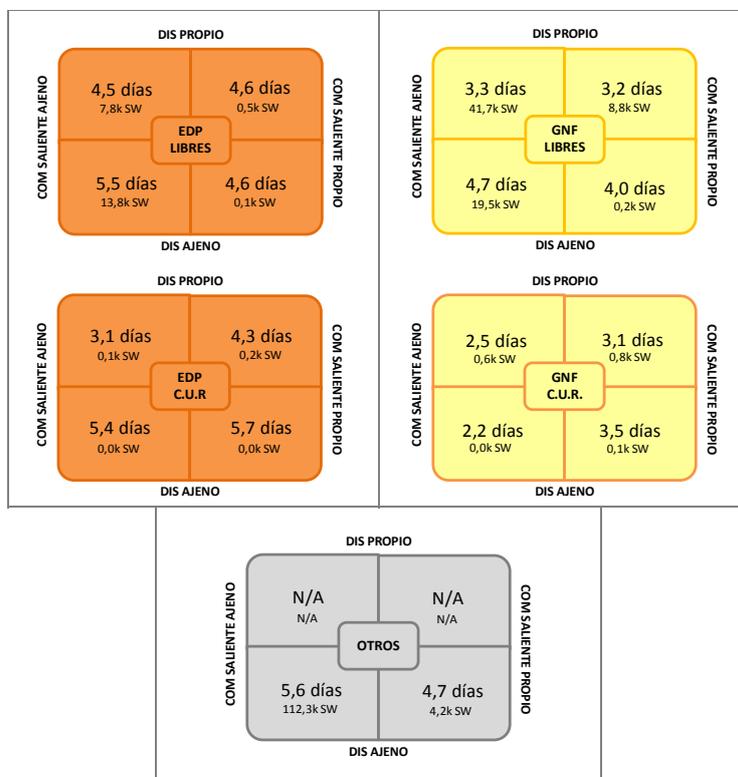
Gráfico 2. Tiempos medios de cambio (desde la recepción de la solicitud de cambio) en función del comercializador saliente y área de distribución. 1T 2017 – Sector Eléctrico



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

Como se observa en el gráfico 2, para la práctica totalidad de los principales comercializadores de energía eléctrica, los tiempos medios de cambio en el distribuidor verticalmente integrado son inferiores en relación a los tiempos en distribuidores ajenos al grupo, exceptuando a las comercializadoras libres del grupo Gas Natural Fenosa que muestran tiempos similares independientemente de si la distribuidora es propia o ajena al grupo en cuestión. Esta tendencia se ha venido observado a lo largo de los últimos trimestres.

Gráfico 3. Tiempos medios de cambio (desde la recepción de la solicitud de cambio) en función del comercializador saliente y área de distribución. 1T 2017 – Sector Gasista



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

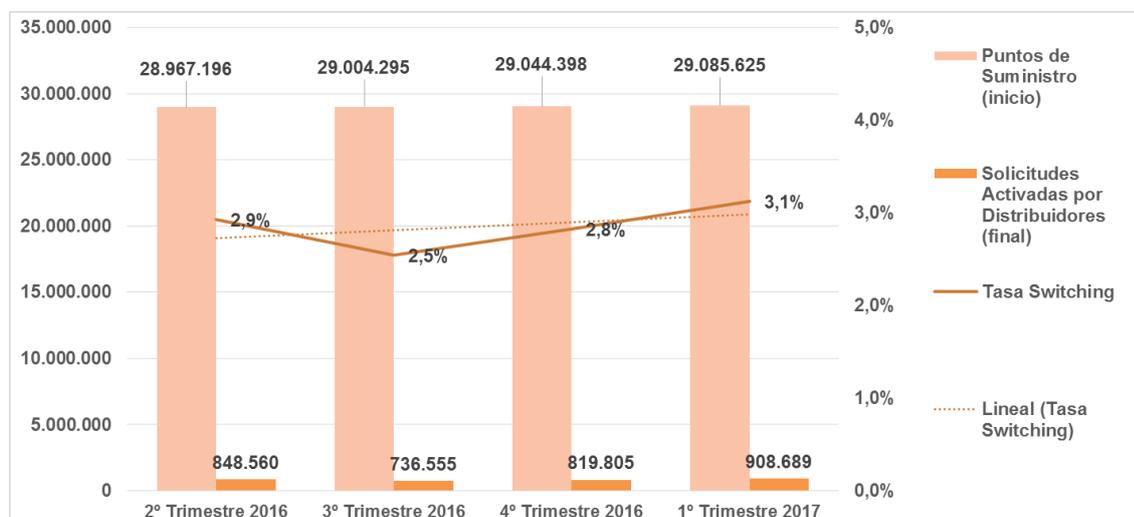
Como se observa en el gráfico 3, y a diferencia de los resultados obtenidos en el sector eléctrico, en el sector gasista no existen diferencias considerables en los tiempos medios en función de si estos se realizan en una zona de distribución del mismo grupo empresarial al que pertenece el comercializador entrante o en una zona distinta.

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

La tasa de cambio de comercializador, o tasa de *switching*, es un indicador del nivel de competencia en el mercado minorista eléctrico y gasista. En el caso español, la evolución trimestral de estas tasas muestra una ligera tendencia positiva (de acuerdo con lo observado en los últimos trimestres), aunque también deben valorarse 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 informes de supervisión de la CNMC, la tasa de *switching* se calcula como el cociente entre el número de cambios activados y el número de puntos de suministro registrados al comienzo del periodo de que se trate.

Gráfico 4. Evolución de la tasa de *switching* (2T 2016 – 1T 2017) – Sector Eléctrico



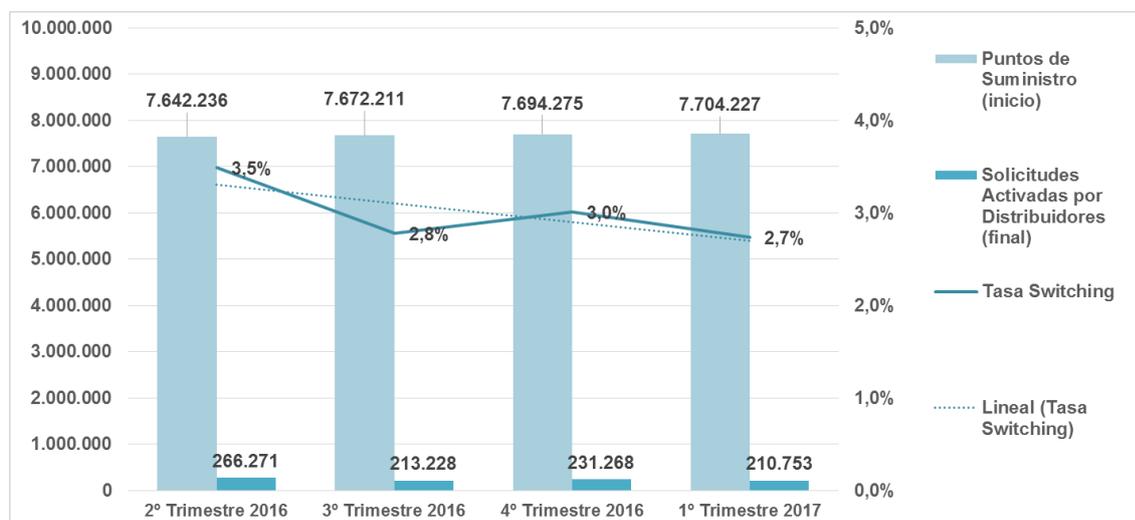
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

La tasa de cambio del último trimestre del sector eléctrico muestra un ligero incremento con respecto al trimestre anterior (30 puntos básicos por encima de la tasa del trimestre anterior).

Respecto al sector gasista, la tasa de cambio (2,7%) ha experimentado una ligera disminución con respecto al trimestre anterior (3,0%).

¹³ European Union: «Consumer Markets Scoreboard - Making markets work for consumers, 2016 Edition».

Gráfico 5. Evolución de la tasa de *switching* (2T 2016 – 1T 2017) – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En términos interanuales (entre el segundo trimestre 2016 y el primer trimestre 2017) se observa una tasa de cambio de comercializador del 11,4% en el sector eléctrico y del 12,1% en el sector gasista (11,1% y 12,5% en el año 2016¹⁴, respectivamente).

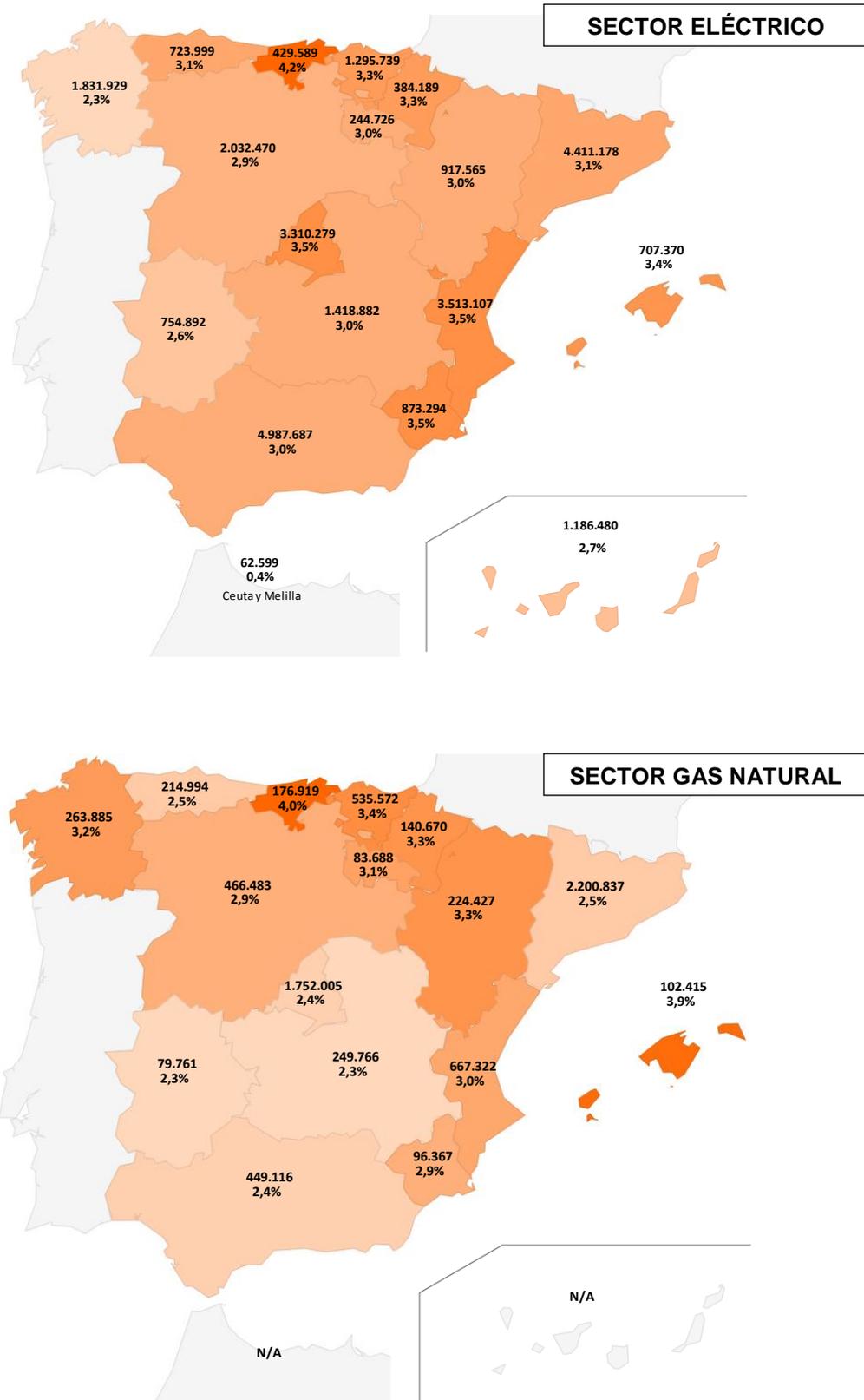
A continuación se muestran las tasas de *switching* por comunidad autónoma para ambos sectores. Nuevamente y como se ha venido observando a lo largo de los últimos trimestres, Cantabria muestra las tasas de *switching* más altas tanto en el sector eléctrico (4,2%), como en el sector del gas natural (4,0%) en comparación con el resto de comunidades autónomas.

Por el contrario, Galicia y Extremadura vuelven a presentar los valores más bajos¹⁵ en relación a la tasa de *switching* en el sector eléctrico y sector del gas natural, respectivamente.

¹⁴ Como se ha señalado en anteriores informes, las tasas de *switching* obtenidas en España están entre las más altas de los mercados de gas y electricidad a nivel europeo.

¹⁵ Excluyendo las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.

Gráfico 6. Distribución geográfica de puntos de suministro y tasas de *switching* 1T 2017. Sector Eléctrico y Sector Gasista



5. SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2017

5.1 ANÁLISIS GENERAL DEL PROCESO

Con el fin de valorar en la evolución en el corto plazo de los procesos que afectan a las solicitudes de cambio de comercializador en los sectores de la electricidad y del gas natural, se incluye a continuación un análisis comparativo de los principales parámetros relacionados con éstas solicitudes (número de solicitudes recibidas, aceptadas, rechazadas y finalmente activadas por los distribuidores).

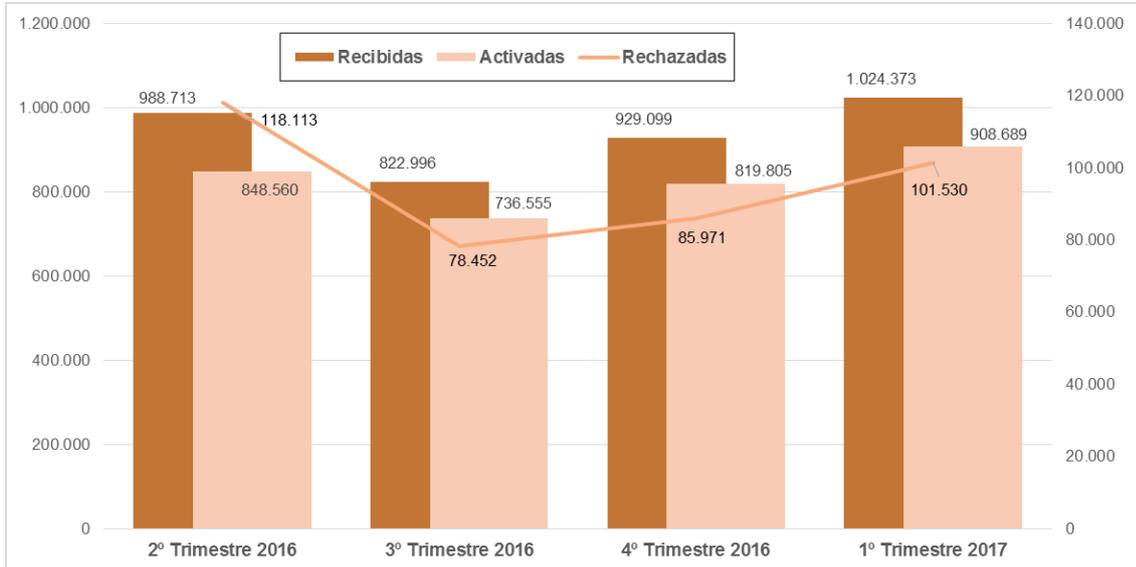
Por regla general, en los procesos de cambio el número de solicitudes recibidas es superior al número de solicitudes activadas. Esto se debe principalmente a:

- Los rechazos por parte del distribuidor, que pueden producirse previa a la aceptación (cuando no pasan la validación de formato –sector gasista- o de contenido –ambos sectores) y también posteriormente (cuando existe algún problema en campo), antes de la activación. La mayor parte de la diferencia entre solicitados aceptadas y activadas se debe a este concepto.
- Anulaciones de las solicitudes de cambio realizadas por los comercializadores.
- Solicitudes pendientes de activar en la fecha de la remisión de la información.

El proceso de cambio será más eficiente, cuanto menor sea el plazo para la activación y cuanto menor sea el número de incidencias registradas en el proceso (anulaciones o rechazos).

En el primer trimestre de 2017 en el sector eléctrico se incrementaron el número de solicitudes (recibidas) en un 10,3% y el número de rechazos en un 18,1%, con respecto al trimestre anterior; como consecuencia, la tasa de rechazo en este trimestre (9,7%) resultó ligeramente superior a la del trimestre anterior (9,1%), aunque inferior a la habida en el año 2016 (10,4%).

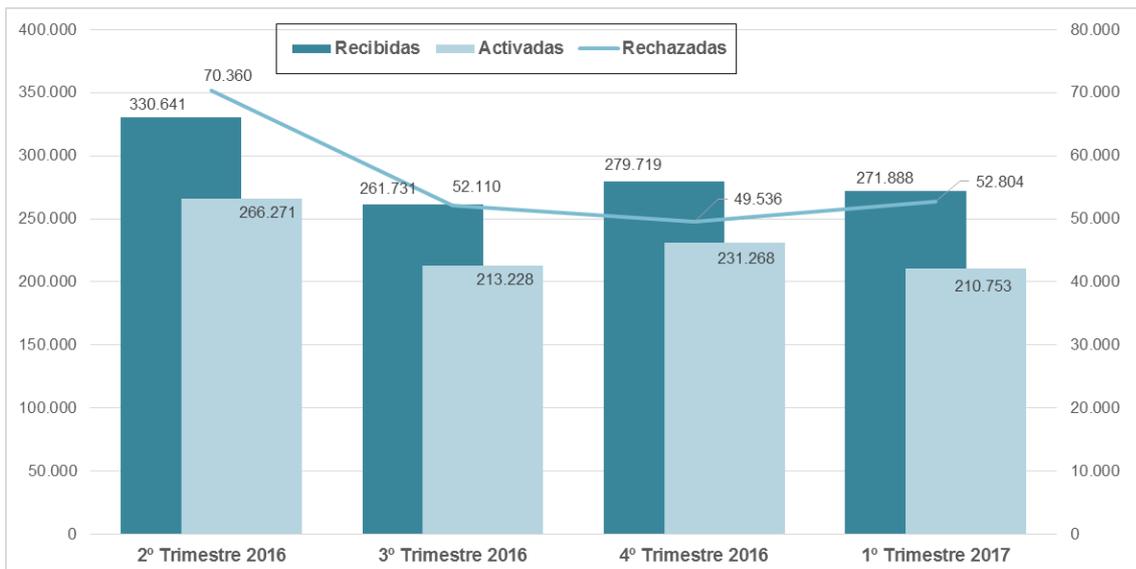
Gráfico 7. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución desde el 2T 2016 al 1T 2017 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el sector gasista se observó una reducción del 2,8% en el número de solicitudes (recibidas) de cambio con respecto al trimestre anterior, no obstante se registró un mayor número de rechazos (6,6% solicitudes rechazadas adicionales con respecto a las solicitudes rechazadas en el trimestre anterior). Por lo tanto, la tasa de rechazo durante este trimestre se incrementó con respecto al trimestre anterior, pasando de un 17,7% registrado en el 4T 2016 a un 19,5% en el 1T 2017 (18,9% en el 2016).

Gráfico 8. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución desde el 2T 2016 al 1T 2017 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

5.2 ANALISIS DE LOS MOTIVOS DE RECHAZO

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

A continuación se presentan los motivos de rechazo más frecuentes en el sector eléctrico, donde un poco más del 55% de los mismos se concentran en tres motivos principales.

Gráfico 9. Motivos de rechazo. 1T 2017 y año 2016. Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Como se venía identificando en la mayoría de los trimestres del 2016, el principal motivo de rechazo en el primer trimestre de 2017 es el tipo “**NIF-CIF No coincide con el del contrato en vigor**” (38,8%).

Se trata de los casos en que los datos del NIF/CIF contratante en el comercializador no coinciden con los datos existentes en el registro de puntos de suministro del distribuidor. Este motivo fue igualmente la principal causa de rechazo durante el año 2015 (38,5%) y el año 2016 (31,8%), así como también durante el trimestre anterior (41,5%).

De acuerdo con las alegaciones de los principales agentes eléctricos, estos rechazos tienen su origen en la utilización errónea por parte de algunos comercializadores del proceso denominado C1 (cambio de titularidad sin cambios de condiciones contractuales) cuando en realidad deben solicitar un proceso denominado C2 (la realización de un cambio de comercializador junto a un cambio de titularidad).

Por otro lado, los comercializadores del grupo Endesa alegan que existe un problema generalizado de incoherencia de los titulares de los puntos de suministro entre los comercializadores y los distribuidores, dada la indisponibilidad de información pública en donde se permita comprobar esta información previo al envío de la solicitud de cambio.

En según lugar, otros motivos de rechazo que se han dado con mayor frecuencia durante el primer trimestre de 2017 son **“Falta C.I.E. y/o Acta de Puesta en Marcha”** (9,0%) e **“Impedimento del titular”** (7,4%). Estos rechazos ya estuvieron categorizados entre los principales motivos de rechazo en el año 2016.

Con respecto a estos dos motivos de rechazo cabe destacar el trabajo reciente que ha desarrollado la CNMC con la colaboración de los agentes de los grupos de trabajo *“Cambio de Comercializador”* para recopilar la documentación que, según las múltiples normativas autonómicas, se necesita para realizar los principales procesos operativos. Como resultado, se constituyó una base de datos¹⁶ que se ha puesto a disposición de los agentes en el Área Privada *“Cambio de Comercializador”*. De esta manera, se espera que el número de rechazos por este motivo decrezca en el medio plazo.

Finalmente, llama la atención el motivo de rechazo **“Fecha de la operación solicitada con carácter retroactivo”** al haber registrado un incremento de 4.260 rechazos adicionales con respecto al trimestre anterior, pasando de 1.722 rechazos en el cuarto trimestre de 2016 a casi 6.000 rechazos en el primer trimestre de 2017; equivalente a un 247% incremento porcentual.

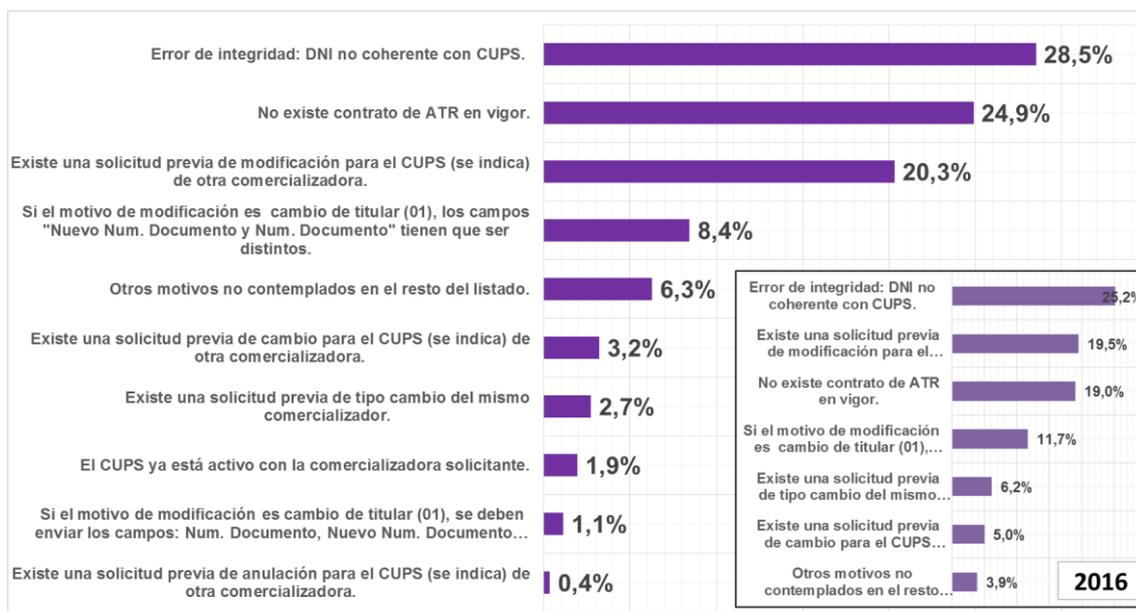
El aumento de dicha casuística tuvo de protagonistas a Iberdrola Distribución Eléctrica e Iberdrola Comercialización de Referencia (CUR), quienes al ser preguntados sobre el volumen de rechazos (4.291 rechazos) alegaron que se trató de un hecho puntual provocado por solicitudes de cambio de solo 95 puntos de suministro que fueron enviadas y rechazadas reiteradamente.

Adicionalmente, Iberdrola Distribución explica que el origen de la problemática residió en que estos CUPS se encontraban en tramitación de baja por rescisión de contrato de energía solicitada a petición de la comercializadora Eléctricas La Enguerina debido al cese de su actividad de comercialización. No obstante, está comercializadora parece que no tenía la capacidad suficiente para tramitar correctamente las solicitudes de rescisión, lo que derivó en la necesidad de una actuación manual por parte de Iberdrola Distribución. Esto provocó un error en el proceso automático del sistema, lo que ocasionó demoras y rechazos en las solicitudes recibidas. Finalmente, se indica que una vez solventado el problema, las solicitudes se tramitaron sin mayor incidencia.

¹⁶ En la sesión de GT1 del 25 de abril de 2017.

Por su parte, en el sector gasista la tipología de rechazos está más concentrada en este trimestre en comparación al sector eléctrico, dado que los tres motivos principales representan casi el 74% del total de las solicitudes de cambio rechazadas.

Gráfico 10. Motivos de rechazo. 1T 2017 y año 2016. Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

El motivo de rechazo más frecuente en el primer trimestre de 2017 en el sector gasista corresponde a **“Error de integridad: DNI no coherente con CUPS¹⁷”** (28,5%), reduciendo ligeramente su peso con respecto al trimestre anterior (30,4%).

Las distribuidoras del grupo Gas Natural Fenosa registran el mayor volumen de rechazos correspondiente a esta casuística con más del 50% del subtotal durante el primer trimestre de 2017. Estas distribuidoras explican que algunos comercializadores lanzan varias solicitudes de cambio de un mismo punto de suministro utilizando todos y cada uno de los DNI de los posibles titulares (a manera de “prueba y error”), esperando que alguno de esos documentos de identidad sea el correcto.

Por su parte, algunas comercializadoras que también fueron preguntadas sobre la incidencia en este motivo alegaron que dicho error ocurre por desconocimiento del cliente contratante en relación al titular del suministro. Sin embargo, éstas aseguran que se están realizando mejoras en sus sistemas de gestión de información con el objetivo de validar este campo previamente y reducir los rechazos por esta casuística.

¹⁷ Debido a la no coincidencia de los datos del CIF/NIF del contratante en el comercializador con los datos existentes en el registro de puntos de suministro del distribuidor.

Adicionalmente, algunas distribuidoras utilizan este tipo para calificar rechazos de solicitudes que no pasan la validación de formato. Los denominados rechazos por integridad sólo existen en la actualidad en el sector gasista pero no en el sector eléctrico (donde hay un proceso de validación previa al envío del mensaje por el comercializador contra la plantilla XSD). 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 validación de formato desaparecerán en el futuro.

El segundo motivo de rechazo más utilizado durante este trimestre es **“No existe contrato de ATR en vigor”** (24,9%) se observa que dicha casuística ha aumentado su peso en el sector durante este trimestre con respecto a lo registrado en el año 2016 (19,0%). Cabe recordar que esta casuística se refiere al caso en el que se intenta realizar un cambio de comercializador cuando en realidad se debería tramitar un alta de suministro.

De acuerdo con alegaciones de las distribuidoras de los grupos Gas Natural Fenosa y EDP (HC/NG), el incremento en el volumen de este motivo de rechazo está directamente relacionado con el mercado de los puntos de suministros que son transformados de GLP¹⁸ a gas natural. Se alude que los comercializadores, al tratar de captar clientes de este mercado, lanzan de manera errónea¹⁹ solicitudes de cambio (deberían de haber lanzado solicitudes de alta de suministro) en puntos de suministro que aún no tienen activado el servicio de gas natural; por lo que dichas solicitudes de cambio deben ser rechazadas pues el servicio no ha sido aún transformado, o se encuentra en proceso de transformación.

5.3 ANALISIS DE LAS TASAS DE RECHAZO POR DISTRIBUIDOR

A continuación se muestra la evolución de las tasas de rechazo (solicitudes de cambio) de los distintos distribuidores.

Como ya se ha señalado, en el sector eléctrico se detecta un comportamiento estable en las tasas de rechazo sin variaciones considerables con respecto al trimestre anterior (salvo por el repunte en la tasa en los distribuidores del grupo “Otros”), pese a que el número de solicitudes rechazadas se incrementó en la mayoría de las zonas de distribución.

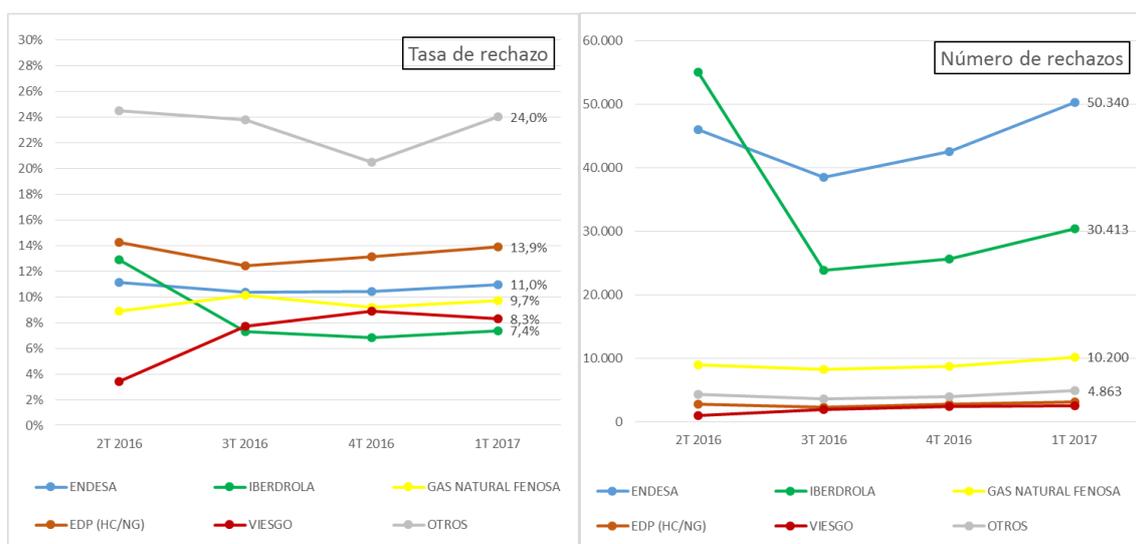
En los informes de supervisión de la CNMC, la tasa de rechazo de un trimestre se calcula como el cociente entre el número de solicitudes rechazadas y el resultado de la suma del número de solicitudes rechazadas y solicitudes aceptadas durante ese trimestre.

¹⁸ Gas Licuado del Petróleo.

¹⁹ Dicho error puede tener su origen en el cliente quien supone e informa al comercializador que ya tiene activo el servicio de gas natural cuando en realidad lo que tiene activo es el servicio de GLP.

De acuerdo con lo anterior, la tasa de rechazo media del sector eléctrico en este trimestre resulto de 9,7%, la cual experimentó un ligero incremento con respecto al cuarto trimestre de 2016 donde se registró una tasa de rechazo de 9,1%, aunque inferior a la habida en el año 2016 (10,4%).

Gráfico 11. Evolución del porcentaje de rechazos de los principales distribuidores eléctricos desde el 2T 2016 al 1T 2017



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En los gráficos anteriores se observa lo siguiente:

- La tasa de rechazo de la agrupación de “Otros” distribuidores experimentó un aumento con respecto al trimestre anterior pasando de 20,5% (4T 2016) a 24% (1T 2017). No obstante, dado el poco peso de este grupo en el total, dicho incremento equivale solamente a 955 rechazos en comparación con los más de 101.500 rechazos registrados en todo el sector durante el primer trimestre de 2017.
- Las distribuidoras del grupo Iberdrola continúan presentando la tasa de rechazo más baja dentro del periodo de análisis por tercer trimestre consecutivo, pese a que la tasa de este trimestre (7,4%) haya aumentado con respecto a la tasa del trimestre anterior (6,9%).

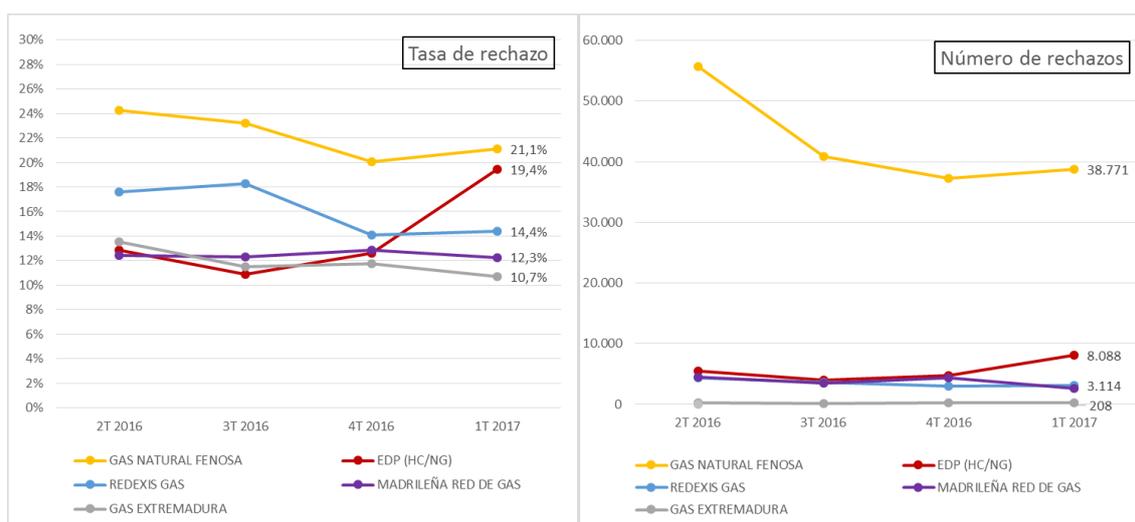
Tal y como se viene explicando, se ha de señalar que por una parte la CNMC está realizando un seguimiento de la afectación de estos rechazos a la eficiencia del sistema²⁰ y por otra, que la aprobación de la citada Resolución de 20 de diciembre de 2016 la CNMC, implicará la aplicación de los mismos formatos y procesos por parte de todos los agentes a partir del 31 de julio de

²⁰ La CNMC se puso en contacto con los principales agentes solicitando información adicional que justificara el uso y/o incremento de los principales motivos de rechazo del trimestre en cuestión.

2017, con lo que es de esperar que se produzca una disminución de los rechazos.

La tasa de rechazo en el sector gasista también ha experimentado un incremento de casi 200 puntos básicos alcanzando una tasa del 19,5% en el primer trimestre de 2017 (17,7% en el trimestre anterior y 18,9% en el 2016); este incremento se explica principalmente por el aumento en la tasa de rechazos en el área de distribución del grupo EDP (HC/NG). Adicionalmente, dado el gran peso de la red de distribución de Gas Natural Fenosa, la tasa de rechazo de este grupo siempre se encuentra cercana al promedio del sector. Se señala que la tasa de rechazo en la red de esta distribuidora se ha ido corrigiendo a la baja en los trimestres anteriores, pese al ligero incremento experimentado en el primer trimestre de 2017.

Gráfico 12. Evolución del porcentaje de rechazos de los principales distribuidores gasistas desde el 2T 2016 al 1T 2017



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

El incremento de la tasa en el área de distribución del grupo EDP (HC/NG) del 12,62% (cuarto trimestre 2016) al 19,42% (primer trimestre de 2017) se debe a los motivos de rechazo **“Otros motivos no contemplados en el resto del listado”** y **“No existe contrato de ATR en vigor”**, que registran un aumento de 2.136 y 1.253 rechazos, respectivamente, con respecto al trimestre anterior.

El grupo EDP (HC/NG) justifica el incremento en el uso del motivo de rechazo **“Otros motivos no contemplados en el resto del listado”** dado que está directamente relacionada con la *reordenación de activos de distribución de gas*²¹ que se llevó a cabo durante el primer trimestre de 2017 por parte de las sociedades Naturgas Energía Distribución y EDP España Distribución Gas; ambas sociedades pertenecientes al grupo EDP (HC/NG). De tal manera, los

²¹ La reordenación de activos de distribución de gas consistió en el traspaso de las redes de Asturias y Cantabria – propiedad de Naturgas Energía Distribución – a la sociedad EDP España Distribución Gas.

rechazos aumentaron considerablemente pues la primera debía rechazar las solicitudes de cambio que los comercializadores²² enviaban sobre los puntos de suministro que ya no gestionaban y que tenían que haber sido dirigidos a la distribuidora correspondiente.

Por su parte, el ligero incremento de la tasa de rechazo de GNF se debe fundamentalmente al motivo de rechazo antes mencionado “**No existe contrato ATR en vigor**” que registró durante el primer trimestre de 2017 un aumento de más de 2.600 rechazos con respecto al trimestre anterior. Cabe destacar que las comercializadoras del grupo Iberdrola acaparan el 88% de los rechazos de esta casuística; dicha proporción obedece al alto volumen de rechazos que generan al reenviar hasta 10 veces cada solicitud de cambio que es rechazada.

5.4 ANALISIS DE LOS PLAZOS DE ACTIVACIÓN

En el anexo a este informe se muestra el porcentaje de solicitudes aceptada y activadas con retraso por área de distribución. En este epígrafe se muestran los tiempos medios de activación que dependen de la gestión de los distribuidores. Estos tiempos medios comprenden desde el momento de la recepción de la solicitud de cambio por el distribuidor hasta su posterior activación.

**Tabla 15. Tiempos medios de activación (desde la recepción de la solicitud de cambio).
 1T 2017 – Sector Eléctrico**

GRUPOS DISTRIBUCIÓN	Activadas	Tm (días)
ENDESA	376.529	5,0
IBERDROLA	380.927	3,7
GAS NATURAL FENOSA	91.135	4,2
EDP-HC	18.665	4,4
VIESGO	27.446	3,1
OTROS	13.966	5,4
TOTAL	908.668	4,3

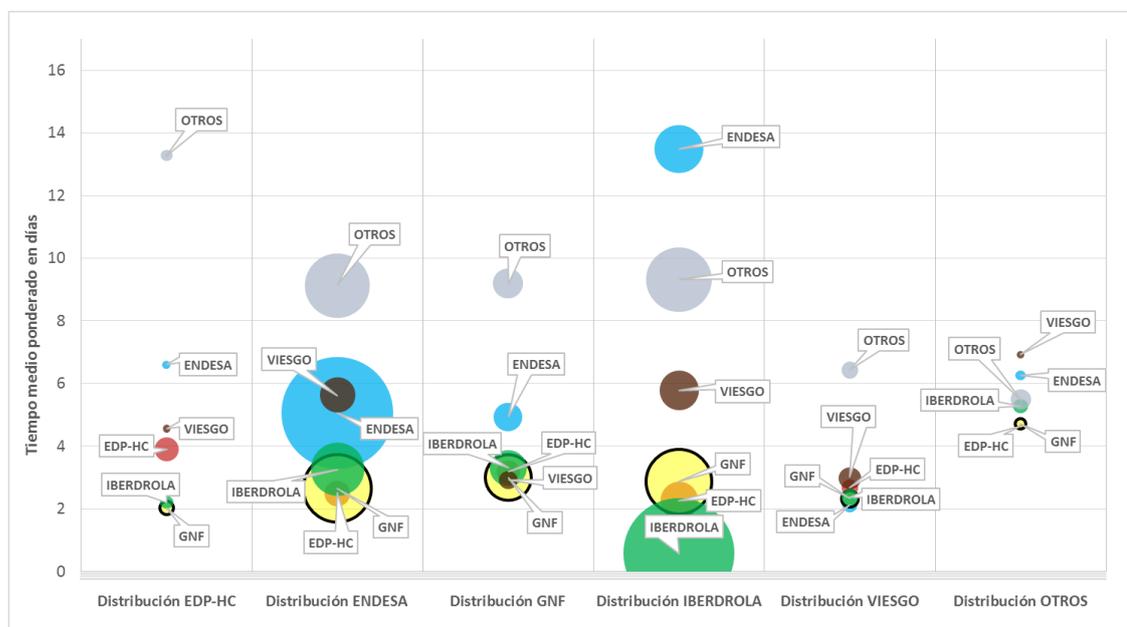
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

²² El Grupo EDP (HC/NG) señala que las comercializadoras fueron debidamente informadas, con suficiente antelación, tanto de la reordenación de activos como del necesario corte de operaciones.

Gráfico 13. Dispersión de los tiempos medios de las activaciones de cambio solicitadas por las principales comercializadoras libres en las principales áreas de distribución. 1T 2017 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

Como ya se observó en los trimestres anteriores, el área de distribución de Viesgo es donde existe un menor tiempo medio de activación del cambio y una menor diferencia entre los tiempos medios de activación de los principales grupos comerciales (2-3 días) – exceptuando el grupo de “Otros” (6,4 días).

Las áreas de distribución con mayor dispersión de tiempos medios entre comercializadores son la de Iberdrola (desde los 0,6 días de Iberdrola Clientes hasta los 13,5 días de Endesa Energía) y la de EDP-HC (desde los 2,0 días de Gas Natural Fenosa hasta los 13,3 días del grupo Otros).

Se espera que con la puesta en marcha de los formatos de los ficheros de intercambio contenida en la Resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 se reduzcan estas diferencias entre áreas de distribución y entre comercializadores, al utilizarse un proceso y un formato común que no quede sujeto a la interpretación de los agentes.

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

**Tabla 16. Tiempos medios de activación (desde la recepción de la solicitud de cambio).
1T 2017 – Sector Gasista**

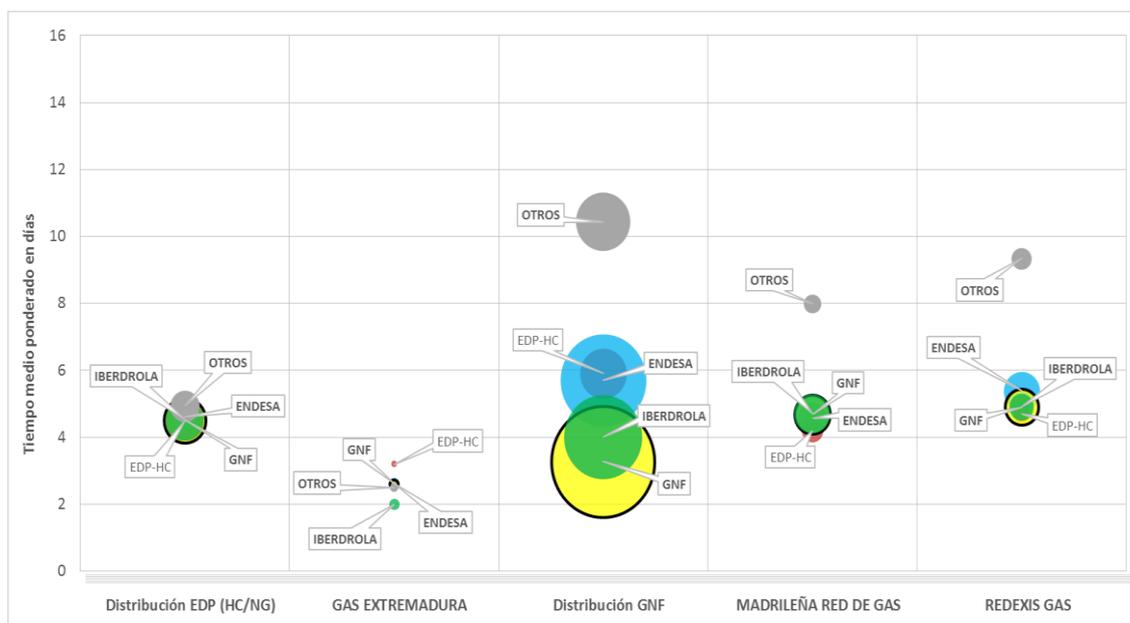
GRUPOS DISTRIBUCIÓN	Activadas	Tm (días)
GAS NATURAL FENOSA	140.066	4,9
EDP/NG	30.812	4,6
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	20.276	4,8
REDEXIS GAS	17.860	5,5
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	1.739	2,5
TOTAL	210.753	4,9

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En general en el sector gasista la dispersión de tiempos por comercializador (sin tener en cuenta a los comercializadores englobados en “Otros”) es inferior a la dispersión observada en el sector eléctrico.

En el primer trimestre de 2017 destaca nuevamente el área de distribución de Gas Extremadura con los tiempos medios más bajos del trimestre (de 2-3 días para los principales comercializadores libres); por otro lado, se señala al área de distribución de EDP (HC/NG) por la menor dispersión en los tiempos de activación del trimestre (0,4 días).

**Gráfico 14. Dispersión de los tiempos medios de las activaciones de cambio solicitadas por las principales comercializadoras libres en las principales áreas de distribución.
1T 2017 – Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

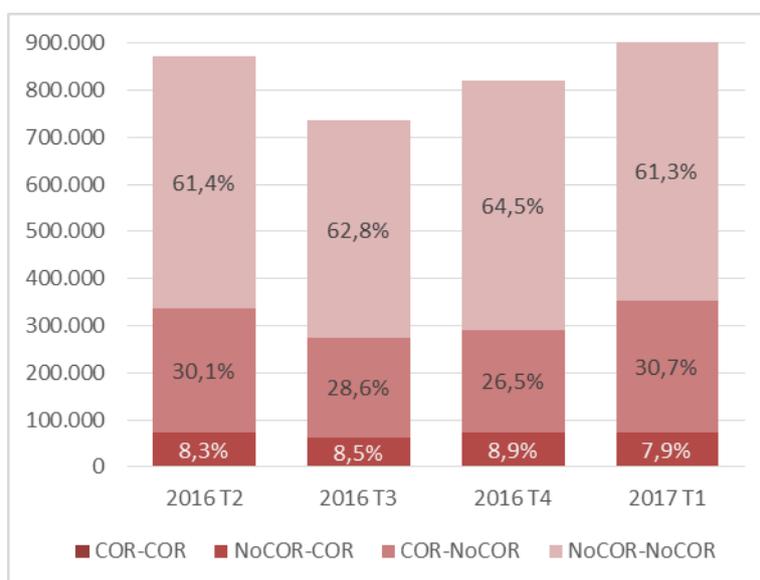
Nota: El área del círculo es proporcional al número de activaciones realizadas por el comercializador. GNF aparece con borde sólido para facilitar su distinción por el solape de los tiempos medios en algunas zonas de distribución.

6. ANALISIS DE LA MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES

6.1 MOVILIDAD POR TIPO DE MERCADO

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

Gráfico 15. Desglose de los movimientos entre COR y No COR (solicitudes activadas). Desde 2T 2016 al 1T 2017. 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 períodos mostrados en el gráfico.

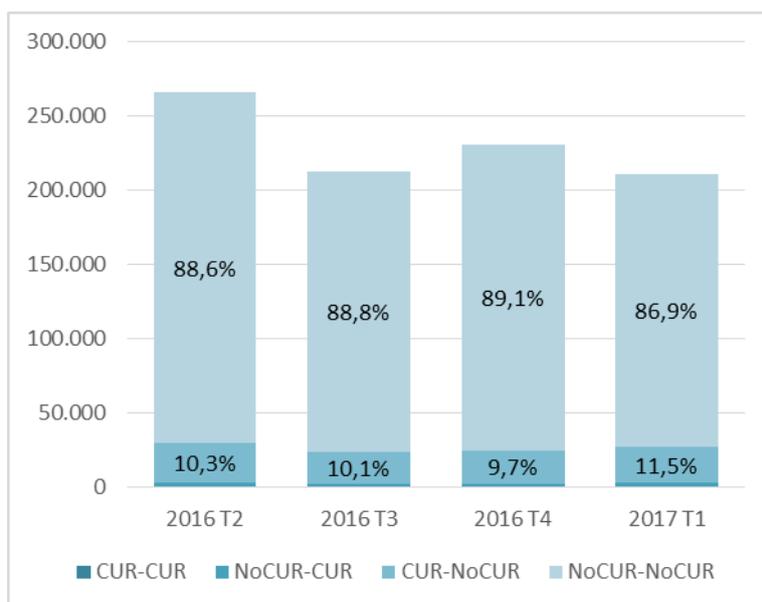
Como se puede apreciar en el gráfico superior, en el sector eléctrico los movimientos entre comercializadoras libres han perdido algo de peso con respecto a los trimestres anteriores, alcanzado en este trimestre el 61,3% de los cambios registrados.

Por otra parte, se observa que el movimiento de consumidores del mercado regulado al mercado libre (COR-NoCOR) ha aumentado su peso con relación a los trimestres anteriores pasando de 217.512 activaciones (26,5% del total de activaciones) en el trimestre anterior a 279.105 activaciones (30,7% del total de activaciones) en el trimestre actual.

Finalmente, cabe destacar la ligera disminución en el número de consumidores que vuelven al comercializador de referencia desde el mercado libre (NoCOR-

COR), pasando de 73.114 solicitudes en el cuarto trimestre del 2016 a 72.005 solicitudes activadas en el primer trimestre de 2017, constituyendo el 7,9% de los cambios.

Gráfico 16. Desglose de los movimientos entre CUR y No CUR (solicitudes activadas) Desde 2T 2016 al 1T 2017. Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Los porcentajes correspondientes a los movimientos CUR-CUR no alcanzan el 0,1% en los períodos mostrados en el gráfico. Los porcentajes correspondientes a los movimientos No CUR-CUR oscilan entre el 0,9% y el 1,2% en el período mostrado en el gráfico.

Respecto al sector gasista, prevalecen los movimientos de cambio de comercializador entre comercializadores del mercado libre (NoCUR-NoCUR), que alcanzan el 86,9% en el primer trimestre de 2017; y se detecta un aumento del número de activaciones correspondientes a consumidores que pasan del comercializador de último recurso a un comercializador en el mercado libre (CUR-NoCUR) alcanzando valores del 11,5% del total de las activaciones registradas en este trimestre.

6.2 MOVILIDAD POR INTEGRACIÓN VERTICAL

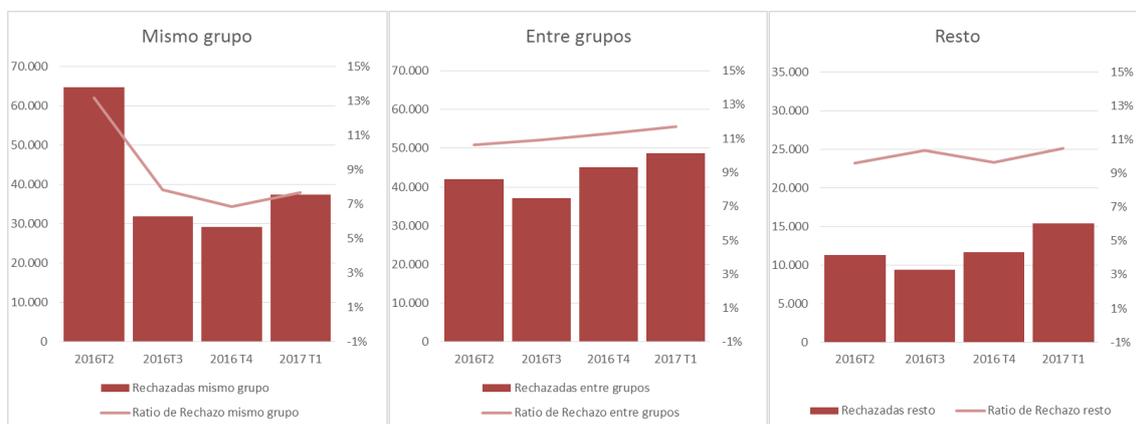
En esta sección se analiza desde la perspectiva de los distintos distribuidores, el estado de las solicitudes de cambio de comercializador en función de si el comercializador entrante pertenece o no al mismo grupo empresarial que el distribuidor que gestiona dicha solicitud.

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

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

Así, se analiza el **desglose de las tasas de rechazo** en el período de un año comprendido entre el segundo trimestre de 2016 y el primer trimestre de 2017 en función de la integración vertical en el sector eléctrico.

Gráfico 17. Desglose de las solicitudes rechazadas por grupo empresarial verticalmente integrado. Desde 2T 2016 al 1T 2017 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

A partir de la información recibida para el sector eléctrico (tasa media de rechazo del 9,7% en el primer trimestre de 2017), se observa como el porcentaje de movimientos rechazados dentro del mismo grupo ("mismo grupo") experimenta un ligero incremento con respecto al trimestre anterior (pasando de 6,9% en el 4T 2016 al 7,7% en 1T 2017) revirtiendo la tendencia a la baja observada en los dos trimestres anteriores. En la misma línea, para cambios entre otros grupos verticalmente integrados ("entre grupos") como

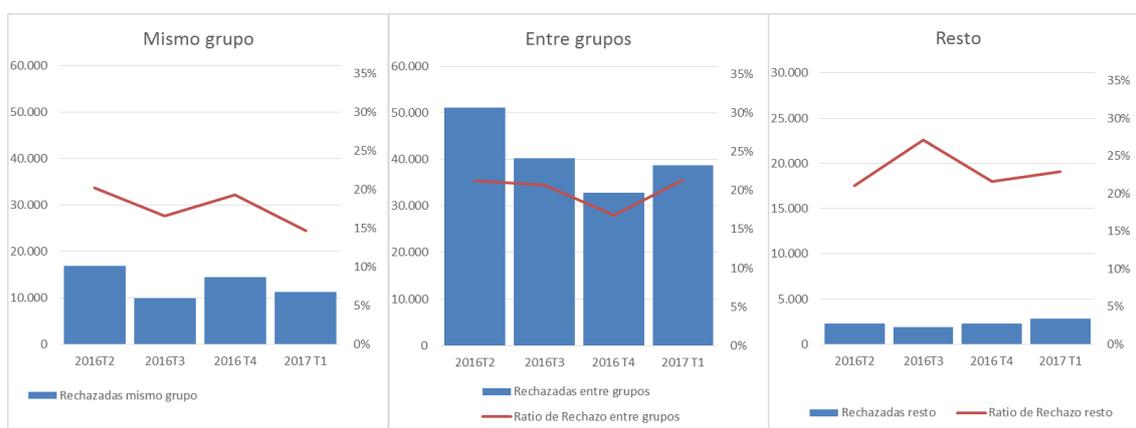
para cambios solicitados por comercializadores independientes (“resto”) las tasas de rechazo se encuentran en torno al 10%-11%.

Ahora bien, considerando solo a las distribuidoras eléctricas con un volumen relevante de solicitudes recibidas²³, destaca Hidrocantábrico Distribución Eléctrica al registrar las mayores tasas de rechazos en los tres conceptos anteriormente explicados:

- 10,29% (rechazos a distribuidoras de su mismo grupo)
- 15,51% (rechazos a distribuidoras de otros grupos)
- 21,87% (rechazos del resto de distribuidoras)

En el sector gasista se analiza también el desglose de las tasas de rechazo en el período de un año comprendido entre el segundo trimestre de 2016 y el primero de 2017 en función de la integración vertical.

Gráfico 18. Desglose de las solicitudes rechazadas por grupo empresarial verticalmente integrado. Desde 2T 2016 al 1T 2017 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En este sector (tasa media de rechazo del 19,5% en el primer trimestre de 2017), se registra este trimestre la tasa de rechazo más baja de los últimos cuatro trimestres (14,6%) para los cambios dentro del mismo grupo verticalmente integrado (“mismo grupo”). Por el contrario, la tasa de rechazo de los cambios entre los principales grupos verticalmente integrados (“entre grupos”), así como de los cambios con el resto de comercializadores (“resto”) experimenta un incremento con respecto a lo registrado en el 4T 2016, alcanzando niveles por encima del 20%.

Destacan las distribuidoras de los grupos Gas Natural Fenosa y EDP (HC/NG), al registrar tasas de rechazo del 15,42% y 10,04%, respectivamente, para solicitudes originadas en los comercializadores de su mismo grupo. No

²³ Se considera un volumen relevante para el sector eléctrico cuando existen más de 1.000 solicitudes recibidas en un trimestre.

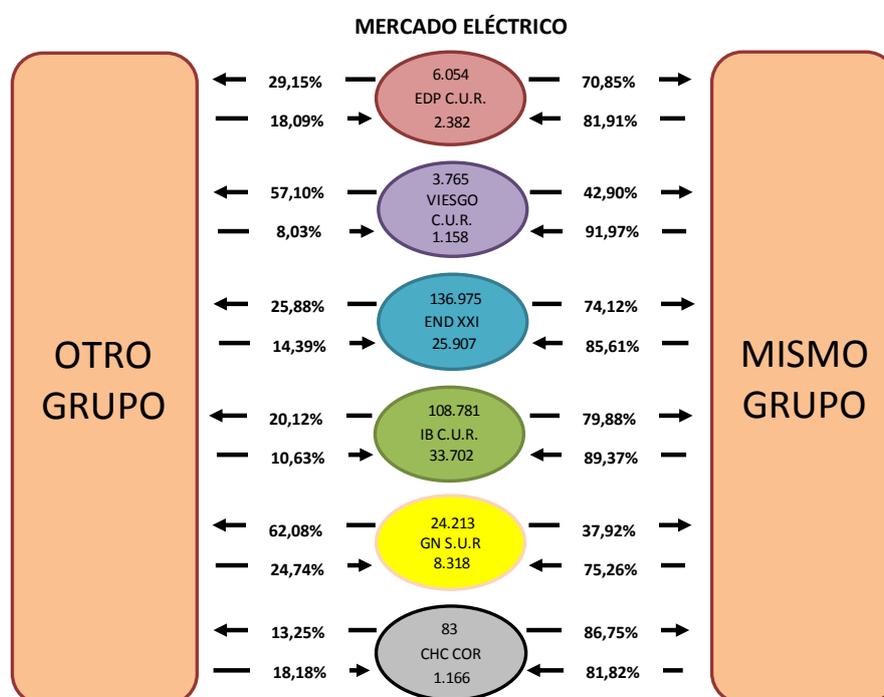
obstante, éstas distribuidoras gasistas muestran ratios de tasas de rechazo muy superiores tanto para las solicitudes generadas por comercializadores de otros grupos empresariales (24,38% y 26,99%, respectivamente) como para las solicitudes provenientes de empresas comercializadoras independientes (23,63% y 23,35%, respectivamente).

Finalmente, se observa que en los casos de distribuidores sin integración vertical (Madrileña Red de Gas, Redexis y DC Gas Extremadura) existe igualmente una mayor tasa de rechazo para las solicitudes provenientes de comercializadores independientes (entre un 10-24%), frente a las solicitudes derivadas de comercializadores pertenecientes a grupos verticalmente integrados (entre un 11-14%).

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

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

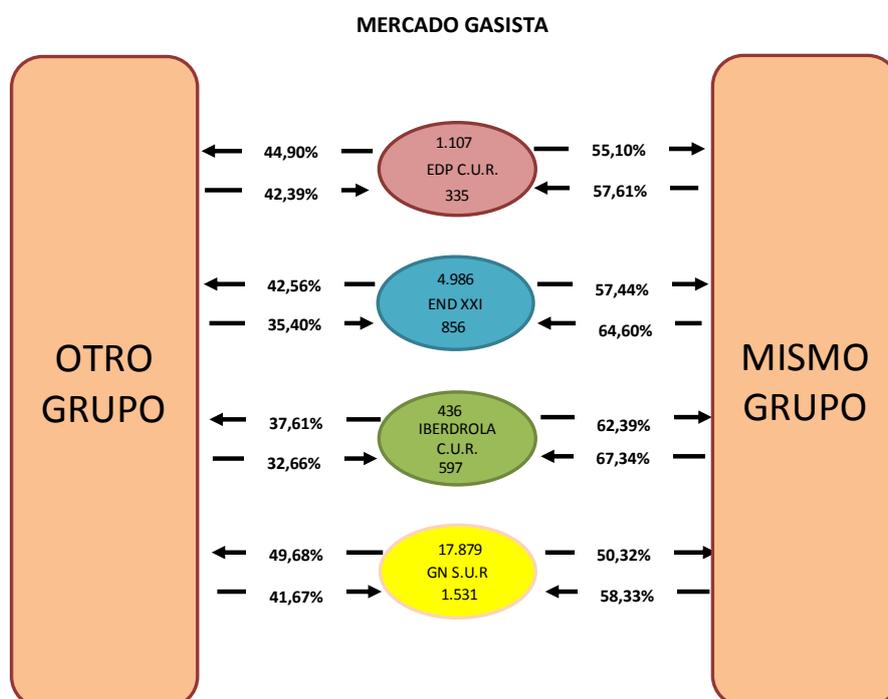
Gráfico 19. Desglose de los movimientos con origen o destino al COR (solicitudes activadas) 1T 2017. Sector Eléctrico



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 perteneciente al mismo grupo empresarial (72,7% de la totalidad de cambios frente al 72,4% del trimestre anterior y 74,6% en 2016), siendo los grupos con mayor porcentaje CHC (86,8%), Iberdrola (79,9%), Endesa (74,1%), y el menor el de Gas Natural (37,9%).

Gráfico 20. Desglose de los movimientos con origen o destino al CUR (solicitudes activadas) 1T 2017. 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 52,2% en el primer trimestre de 2017 frente al 40,1% del trimestre anterior y 39,3% en 2016), siendo los grupos con mayor porcentaje los de Iberdrola (62,4%), y Endesa (57,4%), y el menor el de Gas Natural (50,3%, suponiendo una subida de casi 2.000 puntos básicos con respecto a lo observado en el trimestre anterior: 30,6%).

6.4 MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES

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

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

En dichos gráficos se especifica el saldo comercial del primer trimestre del año 2017, entendido como la diferencia entre los consumidores que entran (los números recogidos en las flechas del entorno más próximo de la esfera del grupo de que se trate) y los que salen de un grupo empresarial determinado (que se indican en las cifras más alejadas a la esfera en las propias fechas). A estos efectos se consideran los siguientes grupos de comercializadores: Endesa, Iberdrola, Gas Natural Fenosa, EDP (Hidrocantábrico/Naturgas), Viesgo, y Otros (el resto de comercializadores).

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

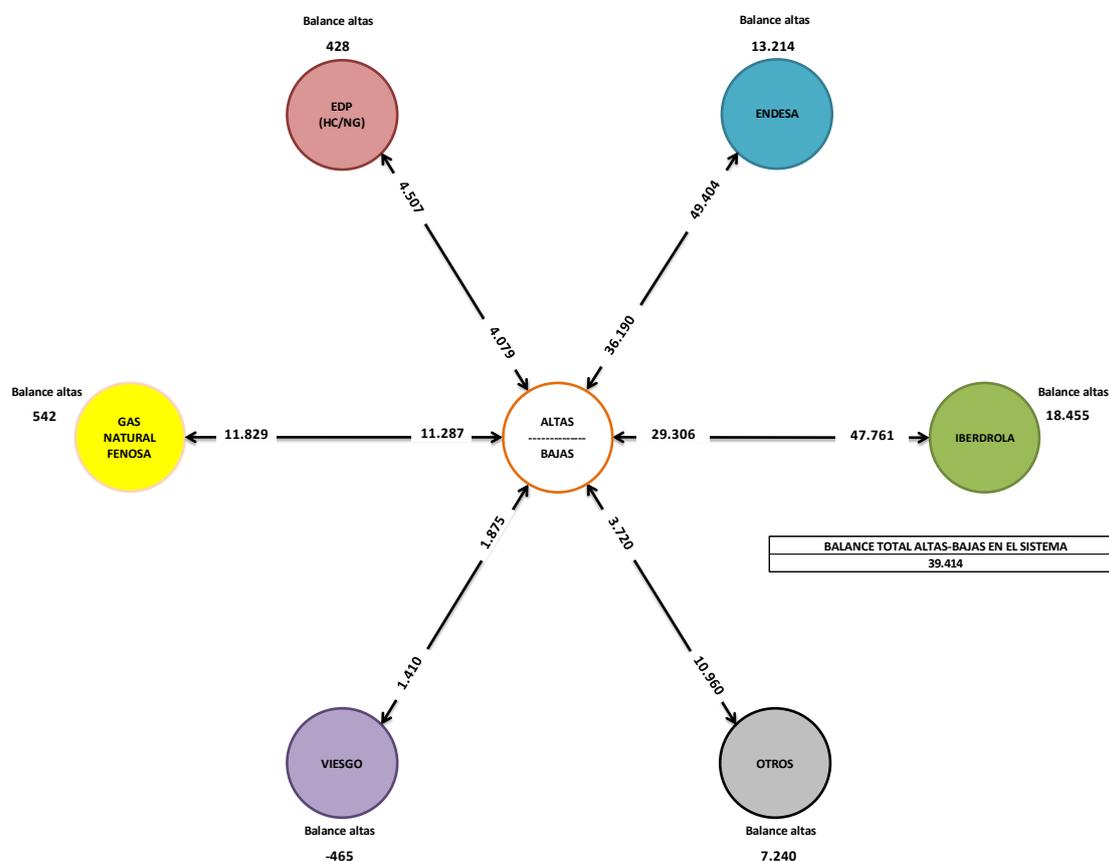
[INICIO CONFIDENCIAL]

[FIN CONFIDENCIAL]

6.5 BALANCE DE LOS PRINCIPALES COMERCIALIZADORES

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

Gráfico 21. Altas y bajas en grupos comerciales 1T 2017 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

En el sector eléctrico, sobre un *balance de altas/bajas* positivo total de +39.414 puntos de suministro, destacan los datos del grupo Iberdrola con un incremento de +18.455 puntos de suministro. En sentido opuesto, destaca el grupo Viesgo con un balance de -465 puntos de suministro.

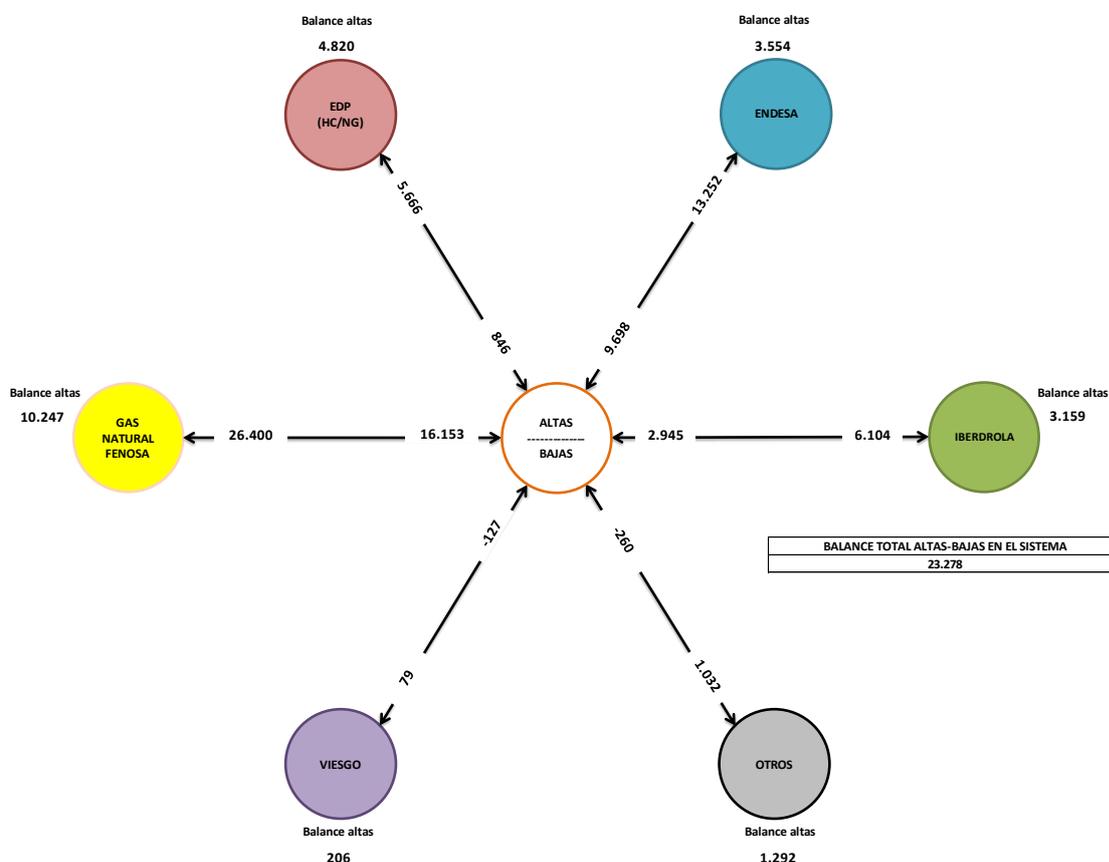
En segundo lugar, se obtiene el balance total del trimestre, superponiendo a los saldos comerciales analizados anteriormente el balance de altas/bajas. Así, se obtiene un balance total positivo en los comercializadores agregados en “Otros” de +78.670 (+4,5%) y del grupo Gas Natural Fenosa de +19.522 (+0,4%) puntos de suministro adicionales en relación al trimestre anterior, y un balance total negativo de los grupos Endesa e Iberdrola, con un decremento de -55.212 (-0,5%) y -31.038 (-0,3%) puntos de suministro, respectivamente.

Tabla 17. Balance total de los comercializadores. 1T 2017 – Sector Eléctrico

MERCADO ELÉCTRICO									
GRUPO COMERCIAL	PS 2016.12	PS 2017.03	Switchings entrantes	Switchings salientes	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance Total	% Incremento Cuota PS
OTROS	1.731.128	1.809.798	127.243	55.813	10.960	3.720	7.240	78.670	4,5%
GAS NATURAL FENOSA	4.591.180	4.610.702	179.533	160.553	11.829	11.287	542	19.522	0,4%
VIESGO	635.233	650.626	50.696	34.838	1.410	1.875	-465	15.393	2,4%
EDP (HC/NG)	1.067.458	1.079.537	55.299	43.648	4.507	4.079	428	12.079	1,1%
IBERDROLA	10.216.347	10.185.309	258.527	308.020	47.761	29.306	18.455	-31.038	-0,3%
ENDESA	10.844.629	10.789.417	237.391	305.817	49.404	36.190	13.214	-55.212	-0,5%
TOTAL	29.085.975	29.125.389	908.689	908.689	125.871	86.457	39.414	39.414	

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Gráfico 22. Altas y bajas en grupos comerciales 1T 2017 – 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 +23.278 (+9.952 el trimestre anterior). Se destacan los datos del grupo Gas Natural Fenosa con un balance neto de +10.247 altas, seguido grupo EDP (HC/NG) con 4.820 altas; cabe señalar que durante este trimestre no hubo balances netos negativos.

Si además se superponen a estos valores los saldos comerciales, destaca el balance total positivo del grupo Iberdrola (por cuarto trimestre consecutivo) y,

grupo Viesgo, con +9.778 (+1,0%) y +6.967 (+12,3%) puntos de suministro, respectivamente; por otro lado, destaca el balance total negativo del grupo Endesa con una pérdida de -3.716 (-0,2%) puntos de suministro durante el primer trimestre de 2017.

Tabla 18. Balance total de los comercializadores. 1T 2017 – Sector gasista

MERCADO GASISTA									
GRUPO COMERCIAL	PS 2016.12	PS 2017.03	Switchings entrantes	Switchings salientes	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance Total	% Incremento Cuota PS
IBERDROLA	945.075	954.853	45.841	39.222	6.104	2.945	3.159	9.778	1,0%
VIESGO	56.632	63.599	11.882	5.121	79	-127	206	6.967	12,3%
OTROS	42.150	48.735	9.637	4.344	1.032	-260	1.292	6.585	15,6%
EDP (HC/NG)	850.139	856.228	22.561	21.292	5.666	846	4.820	6.089	0,7%
GAS NATURAL FENOSA	4.286.243	4.283.818	71.709	84.381	26.400	16.153	10.247	-2.425	-0,1%
ENDESA	1.523.988	1.520.272	49.123	56.393	13.252	9.698	3.554	-3.716	-0,2%
TOTAL	7.704.227	7.727.505	210.753	210.753	52.533	29.255	23.278	23.278	

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

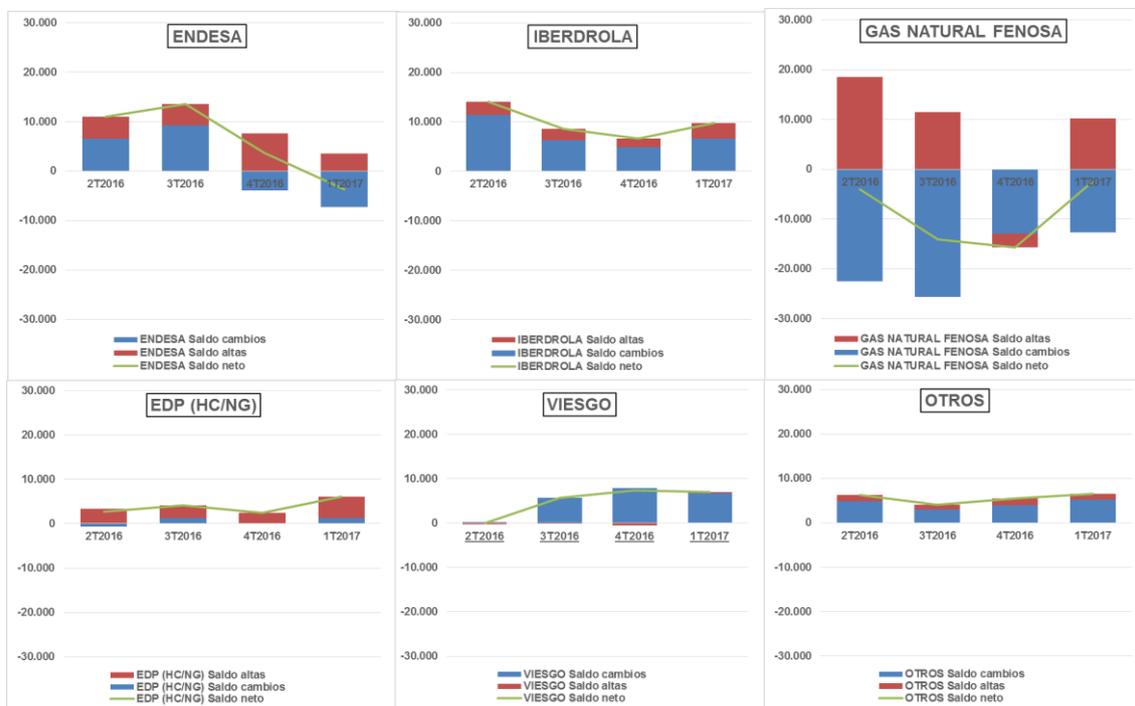
A continuación se adjuntan gráficos que recogen los saldos resultantes de la dinámica de cambios entrantes/salientes, de las altas/bajas, y el saldo neto resultante durante los últimos cuatro trimestres para ambos sectores.

Gráfico 23. Resumen balance total de los principales grupos comercializadores 2T 2016 - 1T 2017 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

**Gráfico 24. Resumen balance total de los principales comercializadores
 2T 2016 - 1T 2017 – Sector Gasista**



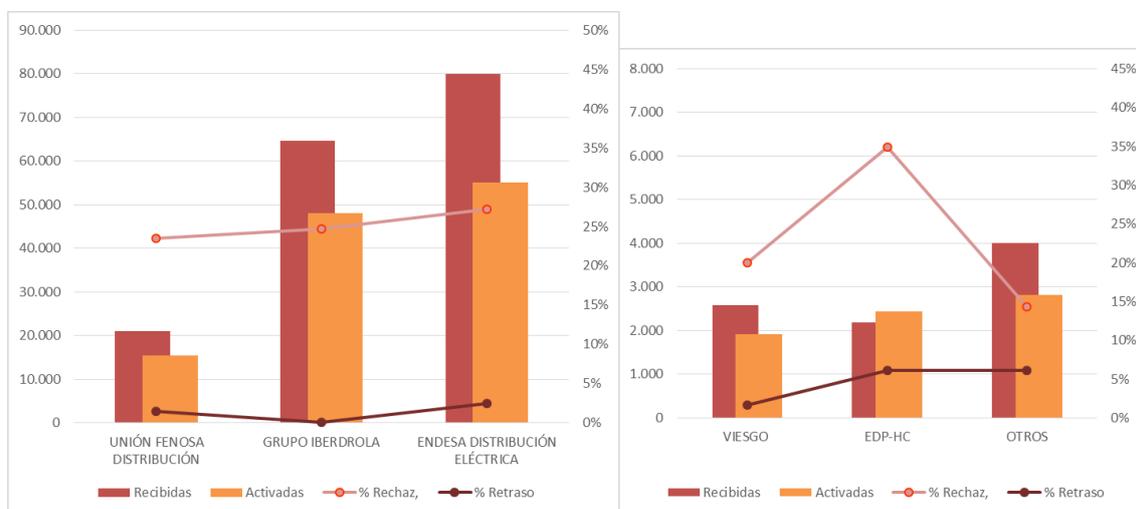
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

7. SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE NUEVAS ALTAS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2017

7.1 ANÁLISIS GENERAL DEL PROCESO

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

Gráfico 25. Altas por empresas distribuidoras en el 1T 2017 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

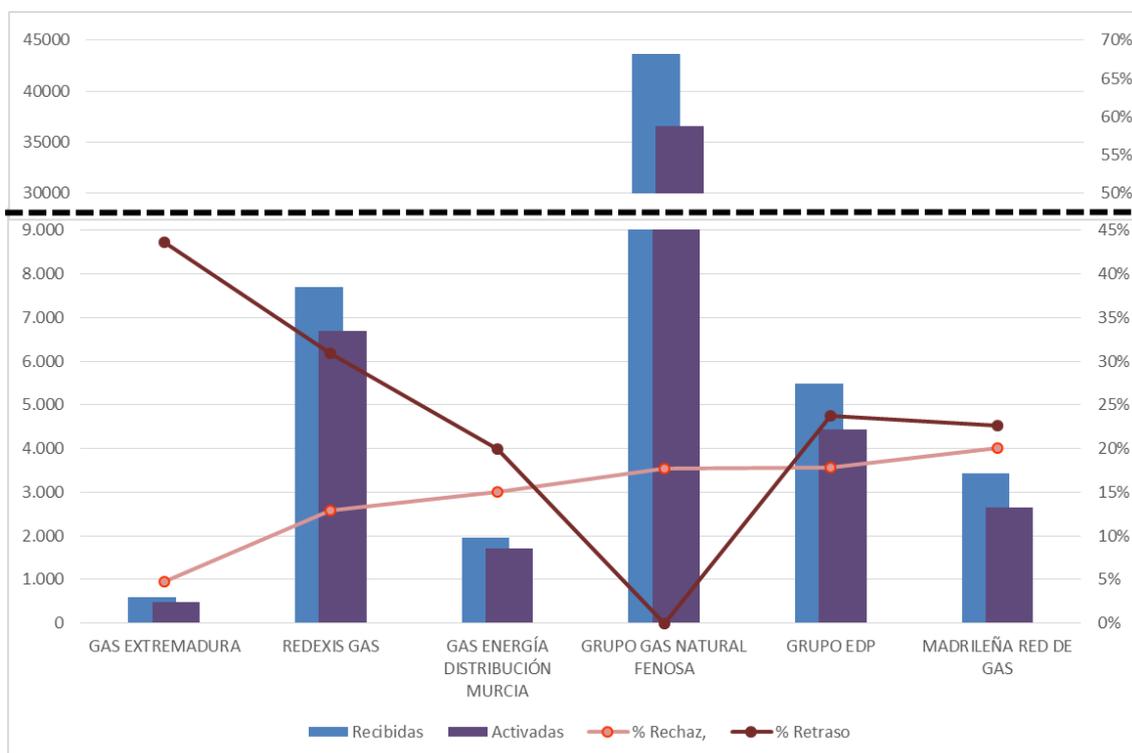
Durante el primer trimestre de 2017, se recibieron un total de 174.448 solicitudes de alta de suministro en el sector eléctrico, activándose 125.871 finalmente (lo que supone una tasa de rechazo del 25,61%), y de las cuales el 98,5% fueron activaciones en plazo (98,6% en el cuarto trimestre de 2016).

El porcentaje de rechazo en este primer trimestre de 2017 (25,6%) es similar al de los trimestres del año 2016 (24,6% en el segundo, 25,1% en el tercer y 26,4% en el cuarto trimestre de 2016), siendo menor el rechazo en las redes de los distribuidores englobados en “Otros”, con una tasa del 14,3% en el primer trimestre de 2017 (10,7% en el cuarto trimestre de 2016) mientras que las tasas de rechazo más altas se corresponden nuevamente con las distribuidoras de mayor tamaño (distribuidoras de los grupos Endesa, Iberdrola²⁴ y Unión Fenosa con tasas de alrededor del 25%) junto con la distribuidora EDP-HC con una tasa que sobrepasa el 34%.²⁵

²⁴ El Grupo Iberdrola está compuesto por Iberdrola Distribución Eléctrica y Eléctrica Conquense.

²⁵ Cabe resaltar que el peso del número de rechazos de EDP-HC en el primer trimestre del 2017 no es relevante pues representa solamente el 2,2% del total de rechazos en el sector.

Gráfico 26. Altas por empresas distribuidoras en el 1T 2017 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En cuanto al sector gasista, se han registrado durante el primer trimestre del año 62.787 solicitudes de alta, activándose 52.533 de las cuales el 91,9% fueron activaciones en plazo (89,8% en el cuarto trimestre de 2016).

Por otro lado, la tasa de rechazo media del sector gasista (17,0%) del primer trimestre del 2016 es inferior a la del sector eléctrico, no obstante ésta ha aumentado en relación a la registrada en el trimestre anterior (14,1% en el cuarto trimestre 2016), siendo las mayores las tasas de rechazo del grupo Madrileña Red de Gas (20,0%) y grupo EDP²⁶ (17,9%). Finalmente, destacar que nuevamente Gas Extremadura es la distribuidora que muestra la menor tasa de rechazos (4,7% del total de las solicitudes) pero por el contrario, muestra la tasa de retraso más alta del sector equivalente al 43,7% activaciones fuera de plazo, situación que se observó de igual manera en el los trimestres anteriores.

7.2 ANALISIS DE LOS MOTIVOS DE RECHAZO

Debido a la diversidad de causas por las que un distribuidor puede rechazar una solicitud de alta de un nuevo punto de suministro (o bien antes de la

²⁶ Grupo EDP está conformado por las distribuidoras EDP España Distribución Gas, Naturgas Energía Distribución y Tolosa Gasa.

aceptación o bien antes de la activación), se ha llevado a cabo una clasificación de dichos motivos de rechazo con el fin de poder identificar aquellos que tienen una mayor relevancia o se emplean con una mayor frecuencia.

A continuación se presentan los motivos de rechazo (solicitudes de nuevas altas) más frecuentes en el sector eléctrico, en el que el 55% de los rechazos se concentran en cuatro motivos principales.

Gráfico 27. Motivos de rechazo (nuevas altas). 1T 2017 y año 2016. Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Como se venía identificando recientemente en la mayoría de los trimestres del 2016, el principal motivo de rechazo en el primer trimestre de 2017 es el tipo **“Falta C.I.E. y/o Acta de Puesta en Marcha”** (28,0%).

Se trata de los casos en que el cliente/comercializador no aporta la documentación técnica (ej. Certificado de Instalación Eléctrica) necesaria para poder activar el alta solicitada. Este motivo fue igualmente la principal causa de rechazo durante el año 2016 (26,8%) así como también durante el cuarto trimestre de 2016 (27,4%).

De acuerdo con algunas distribuidoras, estos rechazos tienen su origen en las particularidades territoriales del entorno de distribución, concentrándose los rechazos en aquellas comunidades autónomas donde se exige documentación específica de acuerdo al tipo y características del tipo de instalación en cuestión. Por ejemplo, Endesa Distribución Eléctrica alega que sus mayores tasas de rechazo se focalizan en las comunidades autónomas de Cataluña y las Islas Canarias²⁷ donde es necesario presentar dicha documentación para las altas de segunda ocupación, mientras que en el resto de comunidades

²⁷ Altas de segunda ocupación de suministros anteriores al 18 de septiembre de 2003.

autónomas no existen este tipo de requisitos. Por su parte, Hidrocarburo Distribución (grupo EDP) explica que en Asturias se exige el “certificado de seguridad” – tanto para la activación de nuevas altas como de cambios de parámetros contractuales – en instalaciones de 20 años o más, por lo que los rechazos en esta comunidad autónoma son mayores que en el resto de su zona de distribución.

No obstante, tal y como se ha explicado en capítulos anteriores se espera que el número de rechazos motivados por esta casuística decrezca en el medio plazo producto del trabajo que ha desarrollado la CNMC con la colaboración de los agentes de los grupos de trabajo “*Cambio de Comercializador*” en la creación de la BBDD (a la que los agentes pueden acceder a través del Área Privada de la web de Cambio de Comercializador) que recopila la documentación que, según las múltiples normativas autonómicas, se necesita para realizar los principales procesos operativos en cada comunidad autónoma.

Por otro lado y con el objetivo de reducir los rechazos en este ámbito, algunos agentes plantean trasladar a los grupos de trabajo una propuesta de cambio legislativo de rango nacional que establezca requisitos homogéneos en todas las comunidades autónomas.

Además, otros motivos de rechazo de solicitudes de nuevas altas que se han dado con mayor frecuencia durante el primer trimestre de 2017 son **“Instalación incompleta o con elementos no válidos”** (11,9%) y **“Otros”** (8,7%). Estas casuísticas fueron igualmente los principales motivos de rechazo en el año 2016.

Por parte de los comercializadores pertenecientes a grupos verticalmente integrados, destaca EDP (HC/NG) con la mayor tasa observada (39,5%) en el primer trimestre de 2016, alegando que su alto volumen de rechazos del motivo **“Falta C.I.E. y/o Acta de Puesta en Marcha”** se debe principalmente a problemas derivados del envío de documentación (C.I.E.) al distribuidor vía correo electrónico. No obstante, éstos aseguran que con la entrada en funcionamiento de los nuevos formatos se reducirán los rechazos por este motivo dado que el envío de ésta documentación se realizará mediante la incorporación de una URL²⁸ en la solicitud de los ficheros telemáticos para solicitar el alta de nuevos suministros.

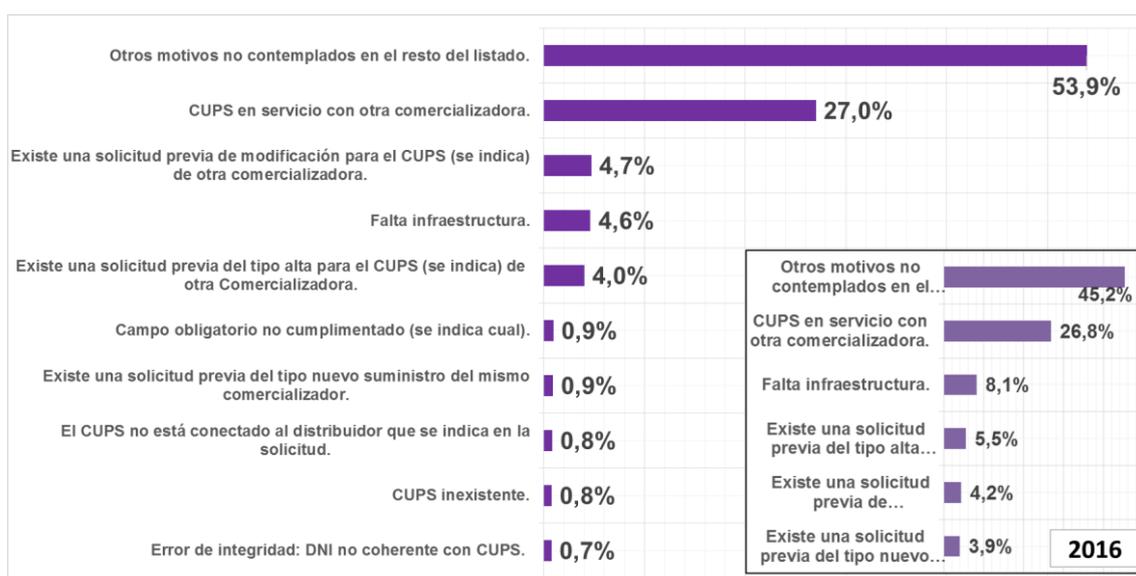
En relación a las comercializadoras del grupo Iberdrola y del grupo Endesa, con tasas de rechazo de 27,2% y 22,1% en el primer trimestre de 2017, ambas coinciden que el alto volumen de rechazos del motivo **“Instalación incompleta o con elementos no válidos”** tiene su origen en la poca información con la que cuenta el comercializador para poder identificar a priori si una instalación está en condiciones para poder activar una nueva alta. Así, el grupo Iberdrola propone que dicha información (previamente aportada por los distribuidores)

²⁸ Localizador Uniforme de Recursos, por sus siglas en inglés: *Uniform Resource Locator*

esté disponible a los agentes como una medida para reducir dichos rechazos y la consecuente mejora a la atención al cliente.

Por su parte, en el sector gasista la tipología de rechazos está mucho más concentrada que el sector eléctrico, dado que los tres motivos principales representan más el 85% del total de las solicitudes de nuevas altas.

Gráfico 28. Motivos de rechazo (nuevas altas). 1T 2017 y año 2016. Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

El motivo de rechazo más frecuente en el primer trimestre de 2017 en el sector gasista corresponde a **“Otros motivos no contemplados en el resto del listado”** (53,9%), incrementando su peso con respecto al trimestre anterior (47,3%). El grupo de distribuidoras Gas Natural Fenosa destaca por el alto volumen de rechazos por esta casuística (4.495 solicitudes rechazadas durante el primer trimestre de 2017). Según se alega, este motivo es utilizado ampliamente para circunstancias ocurridas “en campo”, así como aquellas situaciones en la que, tras reiterados intentos de concertación con el cliente, no ha sido posible realizar la visita de inspección.

El segundo motivo de rechazo más utilizado durante este trimestre es **“CUPS en servicio con otra comercializadora”** (27,0%). Se observa que dicha casuística se ha mantenido en línea durante este trimestre con respecto a lo registrado en el año 2016 (26,8%). Se recuerda que esta casuística se refiere al caso en el que la distribuidora recibe una solicitud de alta cuando ésta ya ha recibido y aceptado otra solicitud de otro comercializador.

7.3 ANALISIS DE LAS TASAS DE RECHAZO POR DISTRIBUIDOR

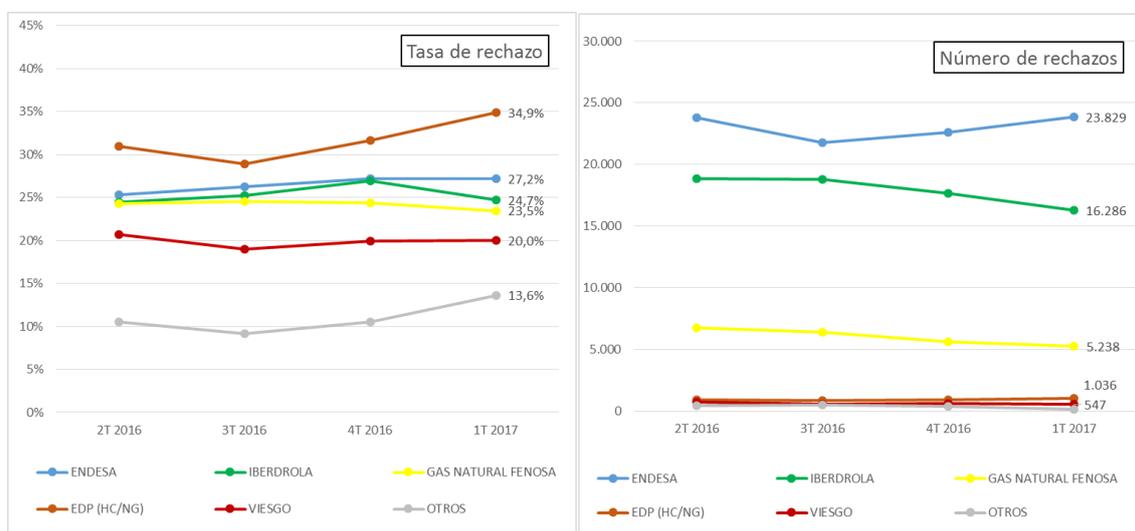
A continuación se muestra la evolución de las tasas de rechazo (solicitudes de nuevas altas) de los distintos distribuidores.

En el sector eléctrico se detecta un comportamiento estable en las tasas de rechazo sin variaciones considerables con respecto al trimestre anterior (salvo por el repunte a la alza en la tasa del grupo EDP (HC/NG) y el grupo con el epígrafe “Otros”), manteniéndose el número de solicitudes rechazadas en todo el sector (pasando de 47.786 rechazos durante el cuarto trimestre de 2016 a 47.436 rechazos en el primer trimestre de 2017).

En los informes de supervisión de la CNMC, la tasa de rechazo de un trimestre se calcula como el cociente entre el número de solicitudes rechazadas y el resultado de la suma del número de solicitudes rechazadas y solicitudes aceptadas durante ese trimestre.

De acuerdo con lo anterior, la tasa de rechazo media del sector eléctrico en este trimestre resulto de 25,6%, la cual experimentó una ligera reducción con respecto al cuarto trimestre de 2016 donde se registró una tasa de rechazo de 26,3%.

Gráfico 29. Evolución del porcentaje de rechazos de los principales distribuidores eléctricos desde el 2T 2016 al 1T 2017



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En los gráficos anteriores se observa lo siguiente:

- La tasa de rechazo del área de distribución del grupo EDP (HC/NG) durante este trimestre experimentó un aumento con respecto al trimestre anterior pasando de 31,62% (4T 2016) a 34,88% (1T 2017). Cabe recordar que este

grupo reportó un incremento con respecto al cuarto trimestre de 2016 en la mayoría de los principales motivos de rechazo.

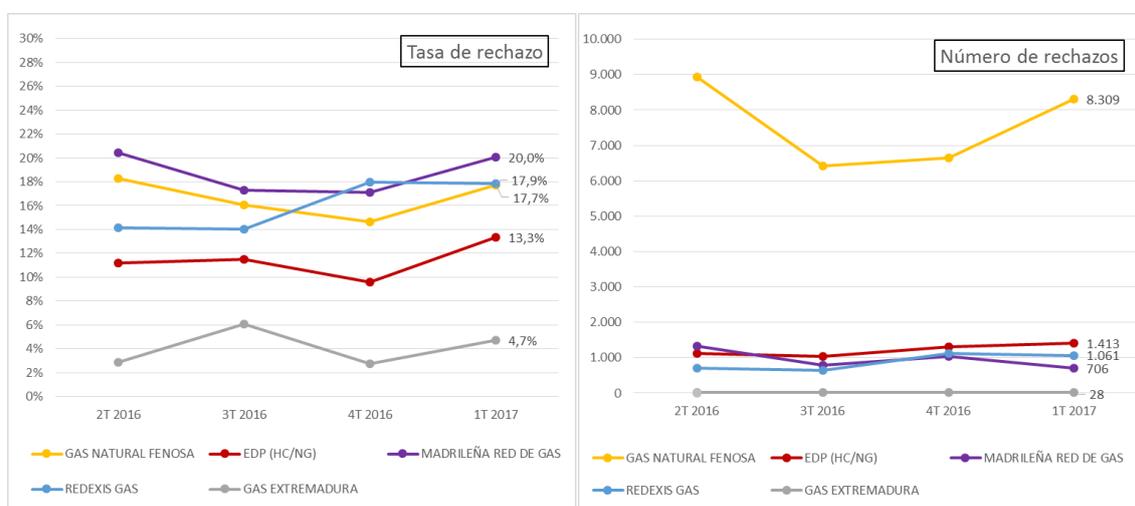
- La tasa de rechazo del área de distribución del grupo Iberdrola durante este trimestre experimentó un descenso con respecto al trimestre anterior pasando del 26,9% (4T 2016) al 24,7% (1T 2017).

No obstante, pese al descenso en la tasa de rechazo en el área de distribución del grupo Iberdrola, ésta continúa con un elevado número de rechazos fundados en el motivo “Otros” (el 81% de los rechazos por esta casuística durante este trimestre fueron reportados por este grupo). No obstante, Iberdrola defiende el uso de dicho motivo de rechazo dado que éste le permite especificar como descripción adicional el problema exacto por el que fue rechazado.

- El grupo “Otros” distribuidores (13,6%) continúa presentando la tasa de rechazo más baja dentro del periodo de análisis por cuarto trimestre consecutivo, pese a haber aumentado con respecto al trimestre anterior (10,5%). Sin embargo, dado el poco peso de este grupo en el sistema eléctrico, dicho incremento no tiene gran impacto en la media del sector pues registra solamente 500 rechazos en comparación con los más de 47.400 rechazos registrados en todo el sector durante el primer trimestre de 2017.

La tasa de rechazo en el sector gasista también ha experimentado un incremento hasta alcanzar el 17,0% en el primer trimestre de 2017 (14,1% en el trimestre anterior); este incremento se explica principalmente por el aumento en la tasa de rechazo en las áreas de distribución de los grupos Gas Natural Fenosa y EDP (HC/NG).

Gráfico 30. Evolución del porcentaje de rechazos de los principales distribuidores gasistas desde el 2T 2016 al 1T 2017



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Dado el gran peso de la red de distribución de Gas Natural Fenosa²⁹, la tasa de rechazo de este grupo siempre se encuentra cercana al promedio del sector; de esta manera la tasa de rechazo del grupo Gas Natural Fenosa (17,7% experimentó un incremento de 310 puntos básicos con respecto al trimestre anterior. Dicho incremento es explicado por los motivos de rechazo **“Otros motivos no contemplados en el resto del listado”** y **“CUPS en servicio con otra comercializadora”**, registrando un aumento de 1.403 y 334 rechazos, respectivamente, con respecto al trimestre anterior.

Según alegaciones, este incremento se debe a que desde hace algunos meses las distribuidoras del grupo GNF han venido adecuando su cartera de solicitudes (de nuevas altas) pendientes de activación a las nuevas condiciones y procesos que demandan los nuevos formatos de mensajería que serán implantados próximamente³⁰, generando un volumen de rechazo muy superior durante este trimestre al que corresponderá una vez estabilizado el proceso.

En segundo lugar, sobresale el aumento producido en el área de distribución del grupo EDP (HC/NG) incrementando su tasa de rechazo de 9,6% (cuarto trimestre 2016) a 13,3% (primer trimestre de 2017). Llama la atención el motivo de rechazo **“El CUPS no está conectado al distribuidor que se indica en la solicitud”** el cual experimentó el mayor incremento (+50 rechazos adicionales) en el número de rechazos con respecto al trimestre anterior.

El grupo EDP (HC/NG) justifica este incremento con base en la *reordenación de activos de distribución de gas*³¹ que se llevó a cabo durante el primer trimestre de 2017 por parte de sus distribuidoras Naturgas Energía Distribución y EDP España Distribución Gas. De tal manera, los rechazos de solicitudes de nuevas altas se producen como consecuencia del corte de operaciones de la primera ocasionando el rechazo de las solicitudes en curso, que fueron gestionadas posteriormente desde la nueva sociedad – EDP España Distribución Gas, a solicitud de los comercializadores involucrados.

7.4 ANALISIS 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, el 70% de las altas se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor, y en torno

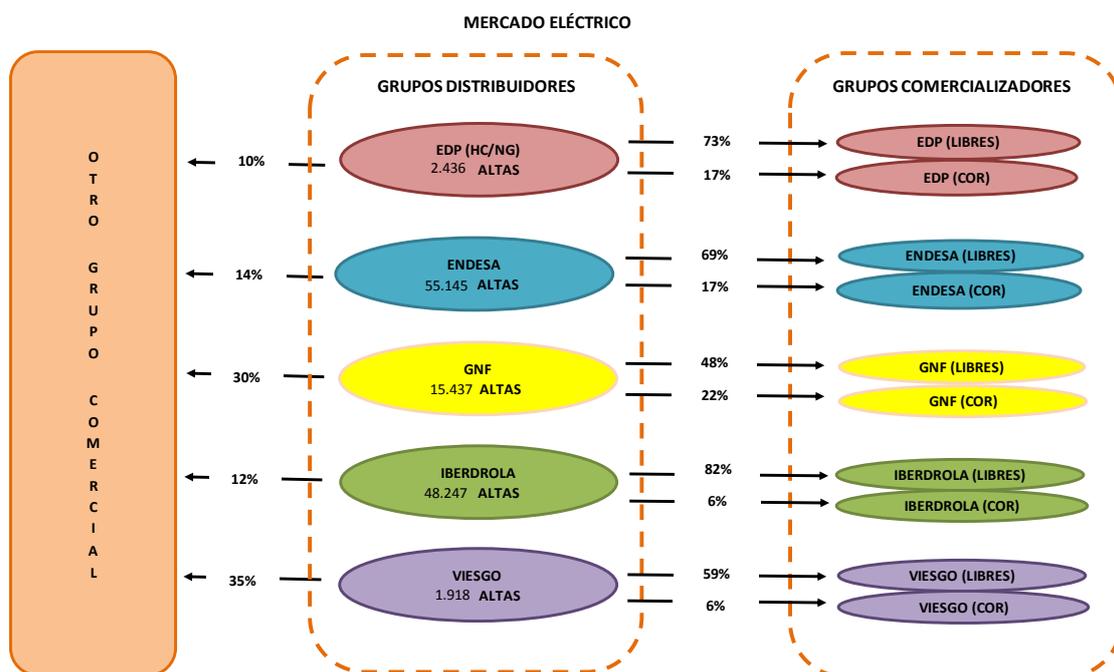
²⁹ En esta zona de distribución se registraron el 72% de los rechazos reportados en todo el sector durante este trimestre (8.309 de los 11.517).

³⁰ Fecha de implantación: 31 de octubre de 2017.

³¹ Previamente explicado en capítulos anteriores.

al 13% fueron a favor de comercializadores de referencia (COR). Estas cifras son similares a las habidas en 2016. Los grupos Iberdrola y EDP (HC/NG) son los que presentan una mayor activación de las altas a favor de sus comercializadores libres, con el 82% y 73%, respectivamente. Por el contrario el grupo Gas Natural Fenosa es el que presenta un menor peso de este tipo de altas (48%).

Gráfico 31. Desglose del destino de las altas (a grupos verticalmente integrados o no, y si su destino es COR o libre) 1T 2017. Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

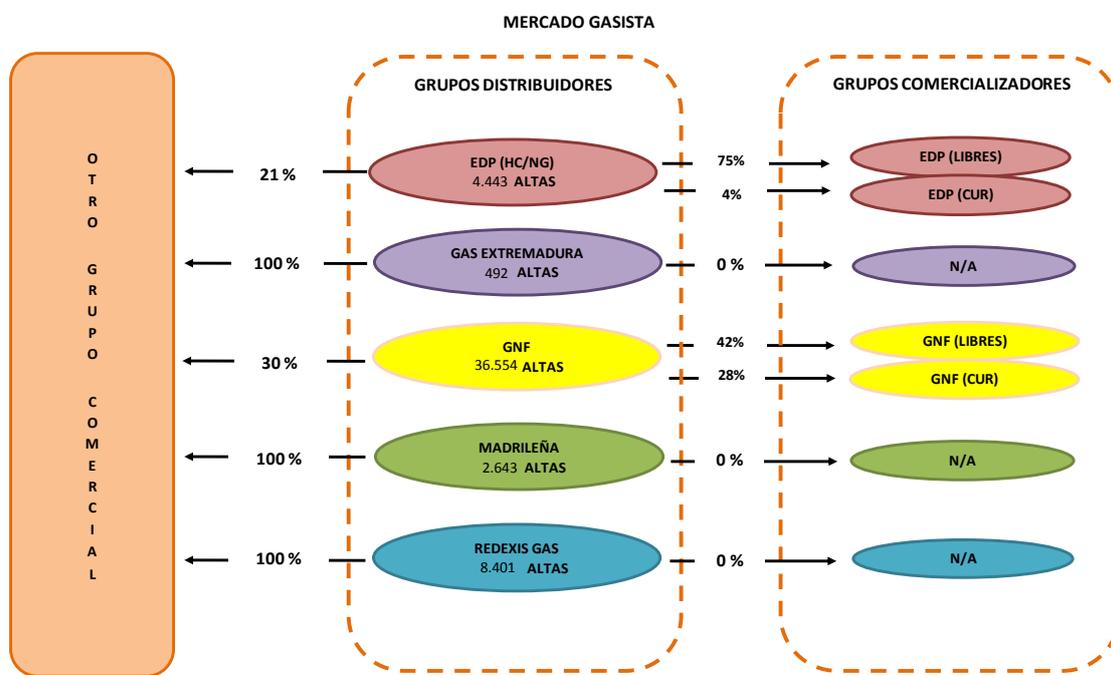
En el sector gasista, el 35% de las altas se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor³², y se produjeron un 22% de altas a favor del CUR (frente al 15% del año 2016, y el 12% del cuarto trimestre de 2016). En este caso existen únicamente dos grupos verticalmente integrados con distribuidores de gas: el grupo EDP (75% de altas en su área de distribución en comercializadores de su grupo), y el grupo Gas Natural Fenosa (42% de altas en su área de distribución en comercializadores de su grupo).

Continúa siendo llamativo el caso de Gas Extremadura³³, distribuidora independiente que muestra el mayor porcentaje de altas en la CUR (29,7%), siendo este algo superior a la media del sector (21,9%).

³² Se debe tener en cuenta que en gas existe un porcentaje bastante significativo de red de distribución que no está verticalmente integrada.

³³ Cabe resaltar que el peso de las altas de Gas Extremadura no es muy relevante comparado con el total de las altas del sector (menos de 1%), alcanzando apenas 492 altas dentro de las 52.533 realizadas en el primer trimestre del 2017.

Gráfico 32. Desglose del destino de las altas (CUR, libre y a grupos verticalmente integrados o no) 1T 2017. Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

La CNMC realiza un seguimiento mensual de los comercializadores que han presentado las mayores ganancias y pérdidas de clientes en los meses del primer trimestre del año 2017. Para ello se consideran aquellos incrementos y decrementos mensuales netos de consumidores que supongan más de un 15% en términos absolutos, y siempre que esto signifique un movimiento mínimo de 100 clientes.

Entre los comercializadores que registraron estos movimientos cabe destacar el paso de clientes entre empresas pertenecientes al mismo grupo empresarial como consecuencia de la *separación en sociedades jurídicas distintas* para la distribución y la comercialización. Este es el caso del paso de clientes de Hidroeléctrica de Silleda, S.L. a Hidroeléctrica de Silleda Comercializadora, S.L.

Otro hecho importante que contribuye a la variación en el número de consumidores corresponde al traspaso de clientes entre comercializadoras, donde las dos causas principales son: por un *cese de operaciones* por parte de una comercializadora o, por la *absorción, total o parcial, de una comercializadora (o distribuidora)* a otra. No obstante, durante el primer trimestre de 2017 no se encontraron casos al respecto.

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

- En el sector eléctrico: Fortuluz, S.L.U. (+1.014 puntos de suministros adicionales lo que supone un incremento relativo del +180% respecto a su base de clientes al inicio del trimestre) y Elek Comercializadora Eléctrica, S.L. (+1.188 puntos de suministros adicionales con un incremento relativo del +199% respecto a su base de clientes al inicio del trimestre).
- En el sector gasista: Clidom Energy, S.L. (+1.082 puntos de suministros adicionales lo que supone un incremento relativo del +68% respecto a su base de clientes al inicio del trimestre).

9. HECHOS RELEVANTES

Durante el primer trimestre de 2017 se han informado los siguientes hechos que se destacan por su posible repercusión en futuros los procesos de cambios de comercializador:

- Inhabilitación de la comercializadora de gas natural Investigación, Criogenia y Gas, S.A.³⁴, traspasando sus clientes a un comercializador de último recurso.
- Así mismo, señalar que durante el primer trimestre de 2017 no se archivó ningún procedimiento de inhabilitación.

Finalmente, señalar que durante este trimestre se constituye la distribuidora de gas natural EDP España Distribución Gas, S.A.U., perteneciente al grupo EDP (HC/NG) recibiendo un traspaso de aproximadamente 350.000 puntos de suministro por parte de la distribuidora Naturgas Energía Distribución, S.A.U. perteneciente al mismo grupo empresarial. Según alegaciones del grupo EDP, esta última distribuidora tendrá bajo su gestión solamente aquellos puntos de suministro ubicados en el País Vasco.

³⁴ Orden ETU/175/2017, de 24 de febrero, y con fecha de efecto el 3 de marzo del 2017

10. CONCLUSIONES

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

Segunda.- A finales del primer trimestre de 2017, el mercado eléctrico estaba compuesto por 29,1 millones de puntos de suministro, estando suministrados el 41% (11,9 millones) por un Comercializador de Referencia (COR) y el 59% (17,1 millones) por un comercializador en el mercado libre. En el mercado libre, las comercializadoras de los cinco grandes grupos energéticos suministraban el 89,5% de los puntos de suministro. Iberdrola Clientes y Endesa Energía presentaban el 37,9% y 30,6% de los puntos de suministro, seguidas por las comercializadoras del Grupo Gas Natural Fenosa con el 13,5%. Dentro de los comercializadores que no pertenecen a los principales grupos energéticos destacan CHC-Energía y Fenie Energía con el 2,5% y 1,5% de los puntos de suministro respectivamente.

Tercera.- El mercado gasista estaba compuesto por 7,7 millones de puntos de suministro a finales del primer trimestre de 2017, estando suministrados el 21% (1,7 millones) por un Comercializador de Último Recurso (CUR) y el 79% por un comercializador en el mercado libre (algo más de 6,0 millones). En el mercado libre, las comercializadoras de los cinco grandes grupos energéticos suministraban el 99,2% de los puntos de suministro, destacan las comercializadoras del Grupo Gas Natural Fenosa con el 48,6%, seguidas por Endesa Energía, con un 20,8% de los puntos de suministro.

Cuarta.- Se aprecia una reducción de los tiempos medios de cambio de comercializador desde que el consumidor da el consentimiento. Durante el primer trimestre de 2017, para el sector eléctrico resultan ser de 10,6 días (11,0 días en el trimestre anterior y 11,9 días en 2016); y para el sector gasista de 12,1 días (12,6 días en el trimestre anterior y 14,1 días en 2016). Por canal de contratación se observa que la venta domiciliaria es aproximadamente 9 días más lenta que el resto de canales en ambos sectores (electricidad y gas).

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

hasta 4-5 días de diferencia. Por otra parte, también existen variaciones según las zonas de distribución. En el sector eléctrico, en la zona de distribución de Viesgo se presentan los menores tiempos medios (3,1 días) y con la menor dispersión para los principales grupos comerciales. Por su parte, las zonas donde existe la mayor diferencia entre los tiempos medios son las de Iberdrola (desde los 0,6 días de Iberdrola Clientes hasta los 13,5 días de Endesa Energía) y EDP-HC (desde los 2,0 días de Gas Natural Fenosa hasta los 13,3 días del grupo Otros).

En el sector gasista, la diferencia de tiempos entre comercializadores es bastante inferior, destacando la zona de Gas Extremadura con los menores tiempos (2,5 días), y la zona de distribución de EDP (HC/NG) con la menor dispersión para los principales grupos comerciales (0,4 días).

Sexta.- Las tasas de cambio de comercializador (*switching*) del primer trimestre de 2017 son del 3,1% en el sector eléctrico (30 puntos básicos por encima del cuarto trimestre de 2016) y del 2,7% en el sector gasista (30 puntos básicos por debajo del cuarto trimestre de 2016). El dato interanual (2º trimestre 2016 a 1º trimestre 2017) muestra una tasa de cambio del 11,4% en el sector eléctrico y del 12,1% en el sector gasista (11,1% y 12,5% en el año 2016³⁵, respectivamente).

Las tasas de *switching* trimestrales y por comunidad autónoma más altas se observaron nuevamente en Cantabria, tanto para el sector eléctrico como para el sector del gas natural (4,2% y 4,0% respectivamente).

Séptima.- Las tasas de rechazo de solicitudes de cambio de comercializador en el primer trimestre de 2016 se han incrementado en ambos sectores:

- En el sector eléctrico la tasa de rechazo fue del 9,7%, incrementando en poco más de 50 puntos básicos la tasa del trimestre anterior (9,1%), aunque inferior a la de 2016 (10,4%). Específicamente, Iberdrola Distribución presenta la tasa de rechazo más baja (7,4%) dentro del periodo de análisis, por tercer trimestre consecutivo.
- En el sector gasista la tasa de rechazo también ha experimentado un ligero incremento hasta alcanzar el 19,5% en el primer trimestre de 2017 (17,7% en el trimestre anterior y 18,9% en 2016); este incremento se explica principalmente por la elevada tasa de rechazo de GNF y el aumento en la tasa de rechazo en el área de distribución del grupo EDP (HC/NG).

³⁵ Como se ha señalado en anteriores informes, las tasas de *switching* obtenidas en España están entre las más altas de los mercados de gas y electricidad a nivel europeo.

Octava.- Los movimientos entre comercializadores del mercado libre han reducido ligeramente su peso en el sector eléctrico con respecto al trimestre anterior, pasando del 64,5% en el cuarto trimestre de 2016 al 61,3% en el primer trimestre de 2017 (62,4% en 2016). Los movimientos de COR al comercializador libre suponen el 30,7% de los cambios, y los de mercado libre a COR suponen el 7,9% de los cambios.

Respecto a los cambios de COR al comercializador libre, se observa que la mayoría tienen como destino los comercializadores perteneciente al mismo grupo empresarial (72,7% de la totalidad de cambios frente al 72,4% del trimestre anterior), siendo los grupos con mayor porcentaje CHC (86,8%), Iberdrola (79,9%) y Endesa (74,1%), y el menor Gas Natural (37,9%).

En el sector gasista prevalecen claramente los cambios entre comercializadores libres (86,9%), teniendo los cambios de CUR a libre un peso bastante inferior al sector eléctrico (11,5%).

De este último tipo de movimiento, cabe señalar que el porcentaje de cambios que pasan del CUR al comercializador libre del mismo grupo es bastante inferior al del sector eléctrico (52,2% en el primer trimestre de 2017 frente al 40,1% en el trimestre anterior), siendo los grupos con mayor porcentaje los de Iberdrola (62,4%), Endesa (57,4%), y el menor el de Gas Natural (50,3%, suponiendo una subida significativa con respecto a lo observado en el trimestre anterior: 30,6%).

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

- En el sector eléctrico, cabe destacar el incremento del grupo “Otros” con +78.670 puntos de suministro (+4,5%), y del grupo Gas Natural Fenosa con +19.522 puntos (+0,4%). Por el contrario las mayores pérdidas de puntos de suministro se produjeron en los grupos Endesa (-55.212 puntos; -0,5%) e Iberdrola (-31.038 puntos; -0,3%).
- En el sector gasista, Iberdrola (+9.778 puntos; +1,0%) por cuarto trimestre consecutivo y Viesgo (+6.967 puntos; +12,3%) son los grupos que consiguen un mayor balance positivo. Por el contrario, Endesa es el grupo con el mayor balance negativo del sector en este trimestre con pérdidas de -3.716 puntos de suministro (-0,2%).

Décima.- Las tasas de rechazo de solicitudes de nuevas altas en el primer trimestre de 2016 se ha visto afectada principalmente por los aumentos en las tasas de rechazo del grupo EDP (HC/NG).

- En el sector eléctrico la tasa de rechazo fue del 25,6%, frente al 26,3% del trimestre anterior. El grupo “Otros” presenta la tasa de rechazo más baja (13,6%), seguido por grupo Viesgo (20,0%).
- En el sector gasista la tasa de rechazo experimentó un incremento de casi 300 puntos básicos pasando de 14,1% del trimestre anterior a 17,0% en el primer trimestre de 2017; este incremento se observa en la mayoría de áreas de distribución.

Undécima.- Respecto al destino de las altas, se observa que en el sector eléctrico el 70% de las altas se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor, y en torno al 13% fueron a favor de comercializadores de referencia (COR). En el sector gasista, el 35% de las altas se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor, y se produjeron un 22% de altas a favor del CUR.

Duodécima.- Se ha constatado en este informe que existen algunos deterioros y dispersiones en los indicadores analizados³⁶ según las zonas de distribución, debido fundamentalmente a las diferentes interpretaciones en los mensajes y formatos acordados, lo que constituye un obstáculo para la eficiencia del sistema. Con la aprobación por parte de la CNMC de la Resolución de 20 de diciembre de 2016 de los formatos de ficheros de intercambio de información entre los comercializadores y distribuidores eléctricos y gasistas, en cumplimiento de lo dispuesto en la DA 3ª del Real Decreto 1074/2015, de 27 de noviembre, con su publicación en BOE el 28 de Enero del 2017 y con la entrada en vigor de la misma, se espera que mejoren los referidos indicadores.

³⁶ En particular los siguientes: Tiempo medio de *switching* desde que el consumidor da el consentimiento; Tiempo medio de cambio/alta desde la recepción de la solicitud hasta su activación; Variabilidad de los tiempos medios de cambio y de altas por zonas de distribución; Tasas de rechazo de altas, y su variabilidad por zonas de distribución; Cambios y altas de puntos de suministro al comercializador libre verticalmente integrado.

ANEXO. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR 1T 2017

MERCADO ELÉCTRICO															
AGENTE DISTRIBUIDOR	Recibidas	Aceptadas	% Acept.	% Acept. Plazo	Rechazadas	% Rechaz.	% Rechaz. Plazo	Pdte. Respuesta	% Pdte. Resp. Plazo	Activadas	% Activ. Plazo	Pdte. Activar	% Pdte. Activ. Plazo	Anuladas	Reposiciones
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS	6.034	5.639	93.18%	100.00%	413	6.82%	98.06%	22	95.45%	5.472	99.51%	353	97.45%	30	0
ELÉCTRICA CONQUEENSE DISTRIBUCIÓN	1.707	1.578	92.55%	100.00%	127	7.45%	100.00%	1	100.00%	1.499	100.00%	133	100.00%	17	2
ELECTRICIDAD DE PUERTO REAL (EPRESA)	1.576	762	64.91%	89.24%	412	35.09%	94.90%	1	100.00%	715	75.24%	52	90.38%	18	0
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	435.446	407.925	89.02%	99.95%	50.340	10.98%	99.97%	2.305	98.09%	376.530	99.69%	31.624	98.92%	5.615	644
HIDROCONTÁBILICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	22.177	19.492	86.11%	99.45%	3.143	13.89%	98.85%	24	75.00%	18.665	98.15%	1.283	83.79%	116	0
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	409.836	380.668	92.63%	99.85%	30.286	7.37%	99.85%	282	100.00%	380.928	99.98%	15.958	99.89%	5.499	564
SUMINISTRADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	1.329	819	70.24%	100.00%	347	29.76%	77.23%	0	0.00%	1.133	100.00%	270	100.00%	0	0
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN	102.856	94.609	90.27%	99.97%	10.200	9.73%	99.76%	1.495	99.40%	91.135	96.65%	7.739	99.15%	829	0
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	24.788	22.797	91.55%	100.00%	2.158	8.65%	97.82%	96	91.67%	21.974	99.41%	1.148	97.82%	127	0
OTROS	18.624	13.788	77.06%	86.05%	4.104	22.94%	87.04%	166	56.02%	10.638	90.00%	1.233	65.53%	247	3
TOTAL	1.024.373	948.077	90.33%	99.70%	101.530	9.67%	99.21%	4.392	96.79%	908.689	99.33%	59.793	97.39%	12.498	1.213

AGENTE COMERCIALIZADOR	Enviadas	Aceptadas	% Acept.	% Acept. Plazo	Rechazadas	% Rechaz.	% Rechaz. Plazo	Pdte. Respuesta	% Pdte. Resp. Plazo	Activadas	% Activ. Plazo	Pdte. Activar	% Pdte. Activ. Plazo	Anuladas	Reposiciones
A-DOS ENERGÍA, S.L.	1.328	1.209	90.29%	100.00%	130	9.71%	97.69%	17	100.00%	1.021	98.53%	374	99.73%	8	3
ADS ENERGY 8.0, S.L.	1.497	1.398	92.83%	99.79%	108	7.17%	99.07%	16	100.00%	1.324	99.55%	224	99.55%	4	0
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	2.043	1.730	84.27%	99.88%	323	15.73%	100.00%	6	100.00%	1.533	99.67%	203	97.54%	30	4
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	10.628	10.099	94.15%	99.87%	627	5.85%	99.36%	18	88.89%	9.497	99.64%	1.267	99.45%	140	1
AUDAX ENERGÍA, S.A.	3.355	3.098	91.17%	99.94%	300	8.83%	90.33%	8	100.00%	3.052	98.26%	304	98.68%	11	3
AURA ENERGÍA, S.L.	2.129	1.991	92.52%	99.95%	161	7.48%	100.00%	1	100.00%	2.084	99.52%	55	96.36%	0	0
AXPO IBERIA, S.L.	1.248	1.130	86.59%	100.00%	175	13.41%	100.00%	2	100.00%	1.251	99.28%	116	98.28%	4	1
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	2.930	2.569	86.88%	88.59%	388	13.12%	95.88%	7	100.00%	1.987	98.14%	257	55.25%	1	0
CLIDOM ENERGÍA, S.L.	12.965	10.756	78.51%	99.86%	2945	21.49%	99.25%	181	100.00%	9.665	99.82%	1.227	99.84%	116	2
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	6.607	6.288	94.97%	100.00%	333	5.03%	100.00%	3	33.33%	6.380	99.98%	116	100.00%	45	4
EDP ENERGÍA, S.A.U.	47.646	47.646	92.08%	99.95%	4.100	7.92%	98.88%	96	89.58%	46.537	99.58%	2.263	97.17%	235	26
ELEK COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA, S.L.	1.134	1.117	97.90%	99.73%	24	2.10%	100.00%	0	0.00%	1.183	99.75%	348	100.00%	2	0
ENDESA ENERGÍA, S.A.	239.216	228.595	92.07%	99.91%	19.684	7.93%	99.67%	1.257	96.82%	211.482	99.72%	19.723	98.87%	6.030	394
ENERGÍA COLECTIVA, S.L.	1.781	1.592	87.09%	100.00%	236	12.91%	99.78%	1	100.00%	1.547	98.97%	51	94.12%	4	1
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA, S.L.	1.264	1.153	89.80%	99.74%	131	10.20%	97.51%	0	0.00%	938	96.91%	374	99.20%	20	0
ENERGÍA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	10.779	10.255	93.53%	99.18%	709	6.47%	96.90%	7	100.00%	9.698	98.99%	501	94.01%	44	5
FACTOR ENERGÍA, S.A.	6.342	6.101	95.58%	99.72%	282	4.42%	94.68%	9	100.00%	5.787	99.46%	877	99.54%	29	6
FENIE ENERGÍA, S.A.	16.504	15.242	89.71%	99.75%	1.749	10.29%	98.86%	78	97.44%	14.884	99.49%	1.079	92.59%	34	8
FORTULLUZ, S.L.U.	2.043	1.592	77.32%	99.69%	467	22.68%	99.14%	11	90.91%	1.095	99.82%	568	100.00%	41	1
FOX ENERGÍA, S.A.	3.051	2.918	93.02%	99.86%	219	6.98%	99.54%	7	100.00%	2.429	99.92%	713	99.86%	62	2
GAOLANIA SERVICIOS, S.L.	1.620	1.492	87.46%	100.00%	214	12.54%	100.00%	4	100.00%	1.374	98.76%	61	83.61%	4	0
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	804	627	68.45%	99.52%	289	31.55%	97.92%	10	100.00%	1.135	99.65%	54	94.44%	3	0
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	196.085	176.243	88.30%	99.77%	23.361	11.70%	99.19%	965	99.38%	170.080	99.60%	8.914	98.19%	1.500	239
GEO ALTERNATIVA, S.L.	984	984	74.72%	99.90%	333	25.28%	99.40%	5	100.00%	910	99.56%	65	98.46%	18	1
GOIENER S.COOP	1.527	1.415	91.59%	100.00%	130	8.41%	99.23%	1	100.00%	1.369	99.93%	41	97.56%	1	0
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	243.912	226.588	91.05%	99.79%	22.261	8.95%	99.15%	726	94.49%	224.825	98.59%	4.347	90.55%	1.868	309
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA SUR, S.L.	1.028	996	95.49%	99.90%	47	4.51%	100.00%	7	100.00%	959	99.48%	127	96.85%	1	0
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	1.925	1.837	95.38%	99.95%	89	4.62%	100.00%	5	100.00%	1.650	99.58%	266	91.25%	5	0
NABALIA ENERGÍA 2000, S.A.	4.453	4.229	93.13%	99.76%	312	6.87%	97.44%	23	91.30%	4.208	99.52%	878	99.66%	81	5
NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS, S.L.	1.045	895	85.65%	100.00%	150	14.35%	100.00%	5	100.00%	781	100.00%	129	100.00%	3	0
PEPEENERGY, S.L.	1.001	973	97.40%	100.00%	26	2.60%	100.00%	1	100.00%	968	100.00%	13	100.00%	0	0
SERVIGAS S. XXI, S.A.	1.072	797	72.99%	100.00%	295	27.01%	100.00%	1	100.00%	811	99.63%	202	100.00%	1	0
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	8.480	7.943	94.03%	99.80%	504	5.97%	97.42%	0	0.00%	7.094	99.79%	1.199	100.00%	29	4
UNIELECTRICA ENERGÍA, S.A.	9.057	8.588	93.45%	99.74%	602	6.55%	99.17%	45	97.78%	8.084	99.55%	1.795	99.00%	233	5
VIESGO ENERGÍA, S.L.	36.599	32.952	88.31%	99.86%	7.011	11.69%	98.86%	186	93.01%	49.538	99.60%	3.475	98.27%	735	31
WATUM S.L.	3.311	3.361	93.86%	100.00%	222	6.20%	99.10%	4	100.00%	3.171	99.78%	466	93.78%	32	14
WIND TO MARKET, S.A.	1.089	989	88.46%	99.80%	129	11.54%	99.22%	5	100.00%	975	99.08%	46	84.78%	0	0
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	1.736	1.594	90.83%	99.50%	161	9.17%	98.14%	4	100.00%	1.822	99.56%	298	88.59%	4	0
COR - ALLUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA C.O.R., S.A.U.	128	120	96.77%	100.00%	4	3.23%	100.00%	1	100.00%	142	100.00%	45	100.00%	0	0
COR - CHC COM. REF., S.L.U.	1.576	1.498	94.79%	82.78%	86	5.43%	93.02%	0	0.00%	1.166	97.51%	75	18.67%	0	0
COR - EDP C.U.R., S.A.	2.682	2.507	92.99%	99.29%	219	8.03%	98.63%	3	100.00%	2.382	99.54%	160	91.25%	8	1
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	28.211	28.017	94.56%	99.90%	1.612	5.44%	99.75%	140	90.71%	25.907	99.80%	2.135	99.20%	581	107
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	9.160	8.493	92.73%	99.65%	662	7.23%	99.55%	82	100.00%	8.318	99.81%	556	98.92%	43	0
COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	40.152	33.812	84.27%	98.20%	6.085	15.25%	99.88%	243	99.59%	33.702	99.20%	205	89.76%	243	22
COR - TERAMELCO, S.L.	1	1	100.00%	100.00%	0	0.00%	0.00%	0	0.00%	1	100.00%	0	0.00%	0	0
COR - VIESGO C.U.R., S.L.	1.294	1.231	93.54%	100.00%	85	6.46%	97.65%	4	75.00%	1.158	99.74%	86	100.00%	3	0
OTROS	26.639	23.416	86.84%	99.69%	3.550	13.16%	99.21%	197	96.45%	22.787	98.89%	3.515	96.27%	242	14
TOTAL	1.024.373	948.077	90.33%	99.70%	101.530	9.67%	99.21%	4.392	96.79%	908.689	99.33%	59.793	97.39%	12.498	1.213

MERCADO DE GAS															
AGENTE DISTRIBUIDOR	Recibidas	Aceptadas	% Acept.	% Acept. Plazo	Rechazadas	% Rechaz.	% Rechaz. Plazo	Pdte. Respuesta	% Pdte. Resp. Plazo	Activadas	% Activ. Plazo	Pdte.Activar	% Pdte. Activ. Plazo	Anuladas	Reposiciones
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	185.032	145.045	78.91%	100.00%	38.771	21.09%	100.00%	1.017	99.80%	140.066	96.95%	16.962	97.61%	2.143	0
DC GAS EXTREMADURA	1.947	1.739	89.32%	100.00%	208	10.68%	100.00%	0	0.00%	1.739	100.00%	0	0.00%	0	0
EDP ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS	13.825	12.182	88.21%	99.99%	1.629	11.79%	99.94%	4	75.00%	10.324	99.19%	1.705	98.30%	163	0
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA	3.436	2.871	83.48%	100.00%	568	16.52%	99.65%	4	50.00%	2.753	97.31%	402	96.02%	16	0
MADRILEÑA RED DE GAS	21.600	18.768	87.74%	99.95%	2.623	12.26%	100.00%	191	23.56%	20.276	99.44%	3.622	97.29%	215	0
NATURGÁS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN	27.734	21.276	76.76%	100.00%	6.442	23.24%	100.00%	4	100.00%	20.407	98.58%	3.060	94.35%	244	0
REDEXIS GAS	18.195	15.666	86.02%	100.00%	2.546	13.98%	99.84%	26	92.31%	15.107	98.23%	2.046	96.97%	237	0
OTROS	119	102	85.71%	100.00%	17	14.29%	100.00%	0	0.00%	81	98.77%	26	92.31%	2	0
TOTAL	271.888	217.649	80.48%	99.99%	52.804	19.52%	99.98%	1.246	87.72%	210.753	97.58%	27.823	97.17%	3.020	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
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	3.635	3.007	82.77%	100.00%	626	17.23%	100.00%	4	100.00%	2.765	94.07%	408	95.34%	15	0
CLIDOM ENERGY	2.136	1.128	52.83%	100.00%	1.007	47.17%	100.00%	1	100.00%	1.499	99.33%	316	99.37%	14	0
EDP COMERCIALIZADORA	25.077	22.806	91.15%	99.99%	2.215	8.85%	99.95%	61	98.36%	22.226	99.52%	3.408	99.21%	97	0
ENDESA ENERGÍA	54.977	49.342	89.90%	100.00%	5.546	10.10%	99.98%	101	57.43%	48.267	98.36%	6.572	98.90%	1.244	0
FENIE ENERGÍA	1.771	1.608	90.85%	100.00%	162	9.15%	100.00%	3	66.67%	1.567	98.53%	259	98.07%	2	0
GAS NATURAL SERVICIOS	92.150	75.328	82.74%	100.00%	15.713	17.26%	99.99%	907	99.78%	70.042	96.83%	10.129	97.03%	874	0
IBERDROLA CLIENTES	68.263	43.788	64.24%	99.99%	24.374	35.76%	99.99%	106	2.83%	45.244	98.50%	3.376	95.68%	293	0
VIESGO ENERGÍA	14.612	13.221	90.62%	100.00%	1.368	9.38%	100.00%	25	100.00%	11.882	98.14%	2.178	97.38%	285	0
C.U.R. - EDP C.U.R.	489	375	77.96%	100.00%	106	22.04%	99.06%	0	0.00%	335	99.40%	52	98.08%	11	0
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI	1.009	908	90.71%	100.00%	93	9.29%	100.00%	3	100.00%	856	99.30%	141	99.29%	15	0
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R.	2.109	1.695	80.98%	99.94%	398	19.02%	100.00%	17	100.00%	1.531	98.37%	216	98.15%	5	0
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R.	702	595	85.00%	100.00%	105	15.00%	100.00%	2	100.00%	597	98.83%	59	100.00%	0	0
OTROS	4.958	3.848	77.91%	99.95%	1.091	22.09%	99.91%	16	81.25%	3.942	78.61%	709	78.70%	165	0
TOTAL	271.888	217.649	80.48%	99.99%	52.804	19.52%	99.98%	1.246	87.72%	210.753	97.58%	27.823	97.17%	3.020	0

