



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

**16 de noviembre 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.	EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR (SWITCHING).....	16
4.	SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	19
4.1	ANÁLISIS DE LOS TIEMPOS MEDIOS DEL PROCESO DE CAMBIO...	19
4.1.1	PERSPECTIVA DEL COMERCIALIZADOR .....	19
4.1.2	PERSPECTIVA DEL DISTRIBUIDOR .....	22
4.2	ANÁLISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE CAMBIO .....	26
4.3	ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES RECHAZADAS .....	28
4.3.1	TASAS DE RECHAZO POR DISTRIBUIDOR .....	30
4.3.2	MOTIVOS DE RECHAZO .....	37
5.	ANÁLISIS DE LA MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES .....	41
5.1	MOVILIDAD POR TIPO DE MERCADO.....	41
5.2	MOVILIDAD RESPECTO A LOS DISTINTOS COMERCIALIZADORES DE REFERENCIA/ÚLTIMO RECURSO .....	42
5.3	MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES.....	44
6.	SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE NUEVAS ALTAS.....	46
6.1	ANÁLISIS DE LOS TIEMPOS MEDIOS DE LAS NUEVAS ALTAS .....	46
6.2	ANÁLISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE ALTAS.....	49
6.3	ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES DE ALTA RECHAZADAS .....	51
6.3.1	TASAS DE RECHAZO POR DISTRIBUIDOR .....	52
6.3.2	MOTIVOS DE RECHAZO .....	58
6.4	ANÁLISIS DE LA MOVILIDAD DE LAS ALTAS ACTIVADAS .....	63
7.	BALANCE DE LOS PRINCIPALES COMERCIALIZADORES.....	65
8.	COMERCIALIZADORES CON VARIACIONES RELEVANTES EN EL NÚMERO DE CONSUMIDORES. ....	69
9.	HECHOS RELEVANTES.....	70
10.	CONCLUSIONES .....	71
	ANEXO. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR 2T 2017.....	75

## 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) <sup>1</sup> de dicho artículo 3 del Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio.

---

<sup>1</sup> «e) Solicitar al menos trimestralmente a las empresas distribuidoras y comercializadoras la información relativa a los cambios de suministrador que no obra en las Bases de Datos de Consumidores y Puntos de Suministro de gas y de electricidad y, en particular, sobre lo siguiente:

1.º Solicitudes de cambio que se han enviado en el período, que han sido aceptadas, rechazadas, pendientes de respuesta, pendientes de activación, anuladas, activadas y los impagos producidos.

2.º Duración de la tramitación de las solicitudes de cambio de suministrador.

3.º Número de desestimaciones de cambio de suministrador con indicación del motivo del rechazo.

4.º Conflictos de acceso cuya resolución se haya notificado en el trimestre anterior a la petición de información.

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

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

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

Como consecuencia del desarrollo de estas funciones se elabora el Informe de supervisión de los procesos de cambios de comercializador realizados en el segundo trimestre del año 2017, 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 web<sup>2</sup>. 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.»*

<sup>2</sup> <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 AA.PP. competentes por hallarse en riesgo de exclusión social.

El desarrollo regulatorio de esta norma se ha producido con fecha 6 de octubre de 2017, en la que se aprobó, por una parte, *el Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica*, y por otra, *la Orden ETU/943/2017, de 6 de octubre*, por la que se desarrolla y se completa el Real Decreto anterior.

Esta normativa dará lugar a nuevos formatos de los ficheros de intercambio, y a modificaciones en los formatos existentes, lo que está siendo analizado en los grupos de trabajo de la CNMC, antes de su tramitación administrativa para su aprobación por la misma<sup>3</sup>.

Adicionalmente, de acuerdo con lo establecido en el artículo 6.4 de este Real Decreto, *“el Sistema de Información de puntos de Suministro de electricidad (SIPS) deberá estar actualizado con dicha información, incluyendo una referencia a la percepción del bono social”*.

### 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 campo<sup>4</sup>, como en la propia gestión de la supervisión de dichos procesos.

En concreto, en los documentos *“Nuevos Mercados Minoristas de Energía - Entrega de un Nuevo Acuerdo para los Consumidores de Energía en Europa*

---

<sup>3</sup> En particular, el artículo 5.3 del Real Decreto 897/2017 establece que *“Los procedimientos de cambio de comercializador y los formatos de intercambio de información asociados que sean aprobados por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia según la normativa vigente establecerán las previsiones necesarias para que el comercializador saliente tenga la información que le permita aplicar lo anterior”*.

<sup>4</sup> Con fechas 10 de marzo y 9 de julio de 2015 la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC aprobó sendos informes en los que se proponían mejoras en la regulación de los cambios de comercializador, así como nuevas competencias para la Comisión .

2015”<sup>5</sup> 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*”<sup>6</sup>, se hace referencia a las actuaciones que deben realizar los países de la Unión para poner al consumidor en el centro del mercado minorista de energía, y se señala la necesidad de facilitar que el cambio de suministrador sea técnicamente fácil, rápido y fiable, para lo que se debe implicar a las autoridades reguladoras nacionales (ARN). Específicamente en el artículo 15 de la *Propuesta de Directiva*, se establecen los nuevos roles del consumidor reconociéndole el “*derecho a generar, almacenar, consumir y vender electricidad autogenerada en todos los mercados organizados ya sea individualmente o a través de agregadores sin estar sujetos a procedimientos desproporcionadamente onerosos ni cargas que no reflejen los costes*”.

Por otro lado, la *Propuesta de Directiva* hace mención a la necesidad de la estandarizar y hacer compatibles 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) señala<sup>7</sup> 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 laborable<sup>8</sup>.

#### **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.

---

<sup>5</sup> EC Summer Package 2015, Documento Draft\_ EC Retail: «New Retail Energy Markets - Delivering a New Deal for Energy Consumers in Europe».

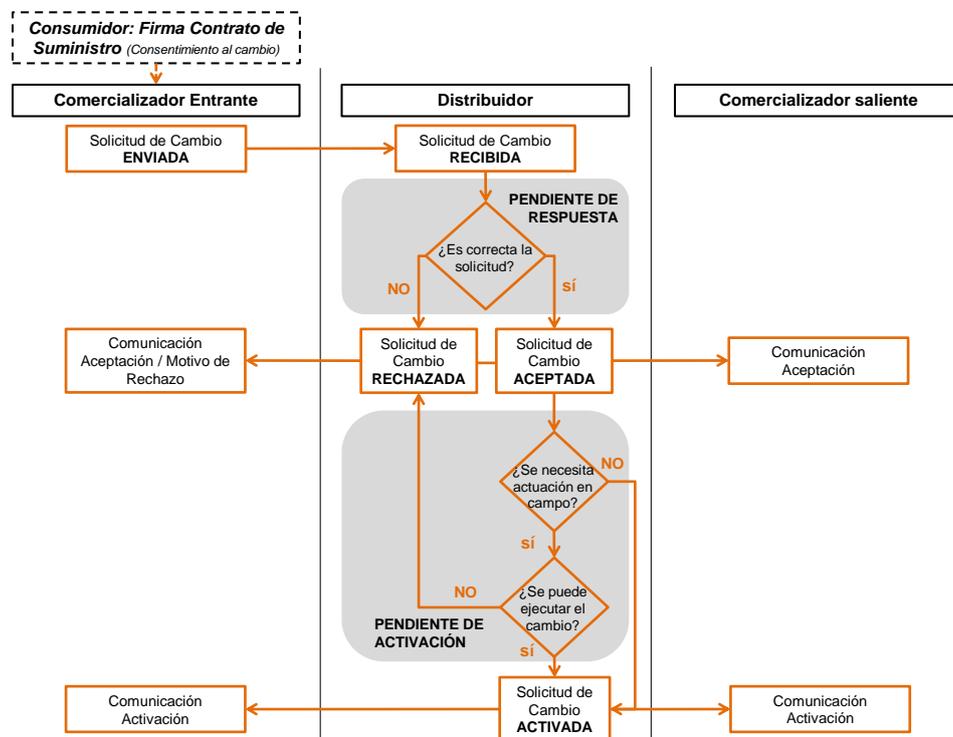
<sup>6</sup> EC Winter Package 2016, «Proposal for a DIRECTIVE OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL on common rules for the internal market in electricity».

<sup>7</sup> CEER (Council of European Energy Regulators): «Position Paper on Well-Functioning Retail Energy Markets» Ref: C15-SC-36-03, 14 October 2015.

<sup>8</sup><http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=COMPARL&reference=PE-597.758&format=PDF&language=EN&secondRef=01>

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

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



Fuente: CNMC

No obstante, siendo el 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*”<sup>9</sup>, mientras que en el sector de gas natural se utiliza mayoritariamente una

<sup>9</sup> En cumplimiento del apartado tercero de la Resolución de 2 de junio de 2015, de la Secretaría de Estado de Energía, por la que se aprueban determinados procedimientos de operación para el tratamiento de los datos procedentes de los equipos de medida tipo 5 a efectos de facturación y de liquidación de la energía (eléctrica). Estos formatos son de obligado cumplimiento para los tipos de punto de medida 5 telegestionados a partir del 1 de enero de 2016.

plataforma de software común entre los agentes denominada “*Sistema de Comunicación Transporte – Distribución*”, abreviadamente SCTD.

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

## 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, y además, elaborar los formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores para su aprobación por la CNMC, conforme a lo dispuesto en la DA 3ª del RD 1074/2015, de 27 de noviembre, 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 segundo trimestre de 2017 se continúan los trabajos desarrollados en el trimestre anterior en los grupos de trabajo, los cuales se resumen a continuación:

- 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 permita 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 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 segundo 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 30 de junio del 2017, el mercado eléctrico estaba compuesto por aproximadamente, 29,2 millones de puntos de suministro, de los cuales 11,8 millones se suministraban a través de un Comercializador de Referencia o COR (41%), mientras que el resto, 17,4 millones, se suministraban a través de un comercializador en el mercado libre (59%).

**Tabla 1. Evolución de puntos de suministro por tipo de mercado en el segundo trimestre de los años 2014, 2015, 2016 y 2017 – Sector Eléctrico**

Tipo mercado	2T 2014		2T 2015		2T 2016		2T 2017	
	PS	% Total PS						
Mercado Libre	14.054.468	49%	15.423.296	53%	16.485.361	57%	17.356.373	59%
COR	14.796.856	51%	13.484.836	47%	12.519.257	43%	11.822.496	41%
<b>TOTAL</b>	<b>28.851.324</b>	<b>100%</b>	<b>28.908.132</b>	<b>100%</b>	<b>29.004.618</b>	<b>100%</b>	<b>29.178.869</b>	<b>100%</b>

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 14,8 millones registrados el 30 de junio de 2014 a los 11,8 millones registrados tres años después.

Durante el mismo tiempo, el número de puntos suministrados en el mercado libre se ha incrementado en casi 3,3 millones (desde los 14,1 millones de puntos a 30 de junio de 2014 a los 17,4 millones, tres años después, lo que supone un incremento de 23,5%), de los cuales, las comercializadoras de los cinco grandes grupos energéticos han contratado a más de 2,7 millones de puntos (y entre ellas, destaca Endesa con 1,3 millones), mientras que las independientes han contratado 0,6 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 segundo trimestre de los años 2014, 2015, 2016 y 2017 – Sector Eléctrico**

COMERCIALIZADORES	2T 2014		2T 2015		2T 2016		2T 2017	
	Suministros	% Total						
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.*	5.850.965	41,6%	6.131.247	39,8%	6.420.976	38,9%	6.533.297	37,6%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	4.034.867	28,7%	4.556.137	29,5%	5.007.537	30,4%	5.296.133	30,5%
GRUPO GNF**	1.849.924	13,2%	2.157.651	14,0%	2.230.014	13,5%	2.339.807	13,5%
GRUPO EDP***	681.169	4,8%	739.165	4,8%	812.018	4,9%	874.720	5,0%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	332.726	2,4%	381.993	2,5%	384.688	2,3%	435.182	2,5%
<b>Subtotal 5 grupos energéticos tradicionales</b>	<b>12.749.651</b>	<b>90,7%</b>	<b>13.966.193</b>	<b>90,6%</b>	<b>14.855.233</b>	<b>90,1%</b>	<b>15.479.139</b>	<b>89,2%</b>
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	431.249	3,1%	429.085	2,8%	427.729	2,6%	425.784	2,5%
FENIE ENERGÍA, S.A.	120.318	0,9%	178.440	1,2%	230.563	1,4%	277.231	1,6%
CLIDOM ENERGY, S.L.	34.015	0,2%	43.517	0,3%	61.670	0,4%	87.408	0,5%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ, S.A.	61.731	0,4%	61.787	0,4%	61.795	0,4%	61.343	0,4%
ESTABANEL Y PAHISA MERCATOR, S.A.	15.701	0,1%	16.905	0,1%	18.740	0,1%	51.510	0,3%
RESTO COMERCIALIZADORAS	641.803	4,6%	727.369	4,7%	829.631	5,0%	973.958	5,6%
<b>Subtotal otras comercializadoras</b>	<b>1.304.817</b>	<b>9,3%</b>	<b>1.457.103</b>	<b>9,4%</b>	<b>1.630.128</b>	<b>9,9%</b>	<b>1.877.234</b>	<b>10,8%</b>
<b>Total mercado libre</b>	<b>14.054.468</b>	<b>100%</b>	<b>15.423.296</b>	<b>100%</b>	<b>16.485.361</b>	<b>100%</b>	<b>17.356.373</b>	<b>100%</b>

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.

\*Para el dato del 2014, los puntos de suministro fueron suministrados por la comercializadora Iberdrola Generación, S.A.U. \*\*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., Hidroeléctrica del Cantábrico, S.A. y EDP-Energías de Portugal, S.A.

Así, a 30 de junio de 2017, las comercializadoras de los cinco grupos energéticos tradicionales, suministraban el 89,2% del total de los puntos de suministro del mercado libre (cuando hace tres años suministraban al 90,7%). El resto de comercializadoras, las llamadas independientes, suministran el 10,8% de los puntos (9,3% hace tres años). De ellas, destacan CHC Energía y Fenie Energía con unas cuotas del 2,5% y 1,6%, respectivamente, mientras que el resto de comercializadores independientes cuentan con cuotas inferiores al 0,5%.

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 25,8% y del 24,1% respectivamente), lo que denota una mayor competencia en estos segmentos de mercado.

**Tabla 3. Cuota de mercado (por número de suministros y segmento) en el mercado libre a 30/06/2017 – Sector Eléctrico**

COMERCIALIZADORES	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	TOTAL
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	38,2%	26,0%	33,5%	37,6%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	30,8%	25,8%	21,6%	30,5%
GRUPO GNF*	13,3%	17,4%	14,4%	13,5%
GRUPO EDP**	5,2%	2,5%	4,6%	5,0%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	2,5%	2,4%	1,8%	2,5%
<b>Subtotal 5 grupos energéticos tradicionales</b>	<b>89,9%</b>	<b>74,2%</b>	<b>75,9%</b>	<b>89,2%</b>
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	2,5%	0,8%	1,1%	2,5%
FENIE ENERGÍA, S.A.	1,5%	2,9%	2,3%	1,6%
CLIDOM ENERGY, S.L.	0,5%	0,7%	0,2%	0,5%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ, S.A.	0,4%	0,2%	0,0%	0,4%
ESTABANELL Y PAHISA MERCATOR, S.A.	0,3%	0,2%	0,0%	0,3%
RESTO COMERCIALIZADORAS	4,8%	21,1%	20,4%	5,6%
<b>Subtotal otras comercializadoras</b>	<b>10,1%</b>	<b>25,8%</b>	<b>24,1%</b>	<b>10,8%</b>
<b>Total mercado libre</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: i) 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., Hidroeléctrica del Cantábrico, S.A. y EDP-Energías de Portugal, S.A. ii) 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.

Por último, se analiza la evolución del total de puntos de suministro eléctricos 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 por segmentos de mercado en el segundo trimestre de los años 2014, 2015, 2016 y 2017 – Sector Eléctrico**

Tipo mercado	Segmento	2T 2014		2T 2015		2T 2016		2T 2017	
		PS	% Total PS						
Mercado Libre	DOMÉSTICO	13.230.220	47%	14.600.594	52%	15.653.218	56%	16.508.750	58%
	PYME	717.650	96%	713.995	97%	722.636	98%	737.596	98%
	INDUSTRIAL	106.598	98%	108.707	99%	109.507	99%	110.027	99%
<b>TOTAL ML</b>		<b>14.054.468</b>	<b>49%</b>	<b>15.423.296</b>	<b>53%</b>	<b>16.485.361</b>	<b>57%</b>	<b>17.356.373</b>	<b>59%</b>
COR	DOMÉSTICO	14.763.263	53%	13.460.149	48%	12.500.232	44%	11.806.844	42%
	PYME	31.873	4%	23.044	3%	17.713	2%	14.592	2%
	INDUSTRIAL	1.720	2%	1.643	1%	1.312	1%	1.060	1%
<b>TOTAL COR</b>		<b>14.796.856</b>	<b>51%</b>	<b>13.484.836</b>	<b>47%</b>	<b>12.519.257</b>	<b>43%</b>	<b>11.822.496</b>	<b>41%</b>
<b>TOTAL</b>		<b>28.851.324</b>	<b>100%</b>	<b>28.908.132</b>	<b>100%</b>	<b>29.004.618</b>	<b>100%</b>	<b>29.178.869</b>	<b>100%</b>

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 30 de junio 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 30/06/2017 – Sector Eléctrico**

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%	10.519.168	37%	94%	6%	203.381	27%	99%	1%	24.321	22%	10.746.870	37%
IBERDROLA	63%	37%	9.940.042	35%	100%	0%	192.313	26%	99%	1%	37.355	34%	10.169.710	35%
GNF	49%	51%	4.478.874	16%	99%	1%	129.394	17%	99%	1%	16.071	14%	4.624.339	16%
INDEPENDIENTE	100%	0%	1.243.064	4%	100%	0%	184.494	25%	100%	0%	25.065	23%	1.452.623	5%
EDP	79%	21%	1.073.056	4%	98%	2%	18.395	2%	100%	0%	5.050	5%	1.096.501	4%
VIESGO	65%	35%	636.231	2%	99%	1%	18.072	2%	100%	0%	1.972	2%	656.275	2%
CHC	98%	2%	425.159	2%	100%	0%	6.139	1%	100%	0%	1.253	1%	432.551	1%
<b>TOTAL MERCADO</b>			<b>28.315.594</b>	<b>100%</b>			<b>752.188</b>	<b>100%</b>			<b>111.087</b>	<b>100%</b>	<b>29.178.869</b>	<b>100%</b>

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

## 2.2 SECTOR GASISTA

A 30 de junio 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 6,1 millones, se suministraban por comercializadores en el mercado libre (79%).

**Tabla 6. Evolución de puntos de suministro por tipo de mercado en el segundo trimestre de los años 2014, 2015, 2016 y 2017 – Sector Gasista**

Tipo mercado	2T 2014		2T 2015		2T 2016		2T 2017	
	PS	% Total PS						
Mercado Libre	5.525.642	74%	5.760.551	76%	5.969.074	78%	6.117.963	79%
CUR	1.977.387	26%	1.831.904	24%	1.703.137	22%	1.635.238	21%
<b>TOTAL</b>	<b>7.503.029</b>	<b>100%</b>	<b>7.592.455</b>	<b>100%</b>	<b>7.672.211</b>	<b>100%</b>	<b>7.753.201</b>	<b>100%</b>

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 1,9 millones registrados el 30 de junio 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 30 de junio de 2014 a los casi 6,1 millones, tres años después, lo que supone un incremento de 10,7%), 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 segundo trimestre de los años 2014, 2015, 2016 y 2017 – Sector Gasista**

COMERCIALIZADORES	2T 2014		2T 2015		2T 2016		2T 2017	
	Suministros	% Total						
GRUPO GNF*	2.799.349	50,7%	2.950.060	51,2%	2.951.014	49,4%	2.962.704	48,4%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	1.007.032	18,2%	1.028.946	17,9%	1.234.464	20,7%	1.268.434	20,7%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.**	808.153	14,6%	842.257	14,6%	921.106	15,4%	950.478	15,5%
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	748.591	13,5%	771.198	13,4%	786.373	13,2%	810.257	13,2%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	29.564	0,5%	38.833	0,7%	43.634	0,7%	70.250	1,1%
<b>Subtotal 5 grupos energéticos tradicionales</b>	<b>5.392.689</b>	<b>97,6%</b>	<b>5.631.294</b>	<b>97,8%</b>	<b>5.936.591</b>	<b>99,5%</b>	<b>6.062.123</b>	<b>99,1%</b>
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	-	0,0%	378	0,0%	5.081	0,1%	11.060	0,2%
FENIE ENERGÍA, S.A.	-	0,0%	89	0,0%	4.054	0,1%	10.145	0,2%
AUDAX ENERGÍA, S.A.	-	0,0%	-	0,0%	5.830	0,1%	6.292	0,1%
CLIDOM ENERGY, S.L.	-	0,0%	-	0,0%	279	0,0%	3.703	0,1%
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	34.333	0,6%	32.883	0,6%	1.959	0,0%	2.356	0,0%
RESTO COMERCIALIZADORAS	98.620	1,8%	95.907	1,7%	15.280	0,3%	22.284	0,4%
<b>Subtotal otras comercializadoras</b>	<b>132.953</b>	<b>2,4%</b>	<b>129.257</b>	<b>2,2%</b>	<b>32.483</b>	<b>0,5%</b>	<b>55.840</b>	<b>0,9%</b>
<b>Total mercado libre</b>	<b>5.525.642</b>	<b>100%</b>	<b>5.760.551</b>	<b>100%</b>	<b>5.969.074</b>	<b>100%</b>	<b>6.117.963</b>	<b>100%</b>

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. y Gas Natural Comercializadora, S.A. \*\*Para el dato del 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 30 de junio de 2017, las comercializadoras de los cinco grupos energéticos tradicionales, suministraban el 99,1% del total de los puntos de suministro del mercado libre. El resto de comercializadoras, las llamadas independientes, suministran el 0,9% 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 20,5% y del 26,0% respectivamente), lo que denota una mayor competencia en estos segmentos de mercado.

**Tabla 8. Cuota de mercado (por número de suministros y segmento) en el mercado libre a 30/06/2017 – Sector Gasista**

COMERCIALIZADORES	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	TOTAL
GRUPO GNF*	48,4%	46,7%	48,2%	48,4%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	20,8%	14,9%	16,4%	20,7%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	15,6%	9,8%	1,2%	15,5%
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	13,3%	7,5%	7,6%	13,2%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	1,2%	0,6%	0,6%	1,1%
<b>Subtotal 5 grupos energéticos tradicionales</b>	<b>99,3%</b>	<b>79,5%</b>	<b>74,0%</b>	<b>99,1%</b>
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	0,2%	1,0%	0,3%	0,2%
FENIE ENERGÍA, S.A.	0,2%	0,4%	0,0%	0,2%
AUDAX ENERGÍA, S.A.	0,1%	1,4%	0,3%	0,1%
CLIDOM ENERGY, S.L.	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%
UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A.	0,0%	3,6%	6,5%	0,0%
RESTO COMERCIALIZADORAS	0,2%	14,1%	18,8%	0,4%
<b>Subtotal otras comercializadoras</b>	<b>0,7%</b>	<b>20,5%</b>	<b>26,0%</b>	<b>0,9%</b>
<b>Total mercado libre</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: (i) 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. y Gas Natural Comercializadora, S.A. (ii) 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. (2) Se muestran las cuotas desglosadas por comercializador mayores al 0,1% del total de mercado libre.

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 por segmento de mercado en el segundo trimestre de los años 2014, 2015, 2016 y 2017 – Sector Gasista**

Tipo mercado	Segmento	2T 2014		2T 2015		2T 2016		2T 2017	
		PS	% Total PS						
Mercado Libre	DOMÉSTICO	5.476.965	73%	5.712.547	76%	5.918.822	78%	6.066.272	79%
	PYME	44.634	97%	44.006	98%	46.214	98%	47.592	99%
	INDUSTRIAL	4.043	100%	3.998	99%	4.038	100%	4.099	100%
<b>TOTAL ML</b>		<b>5.525.642</b>	<b>74%</b>	<b>5.760.551</b>	<b>76%</b>	<b>5.969.074</b>	<b>78%</b>	<b>6.117.963</b>	<b>79%</b>
COR	DOMÉSTICO	1.976.041	27%	1.830.861	24%	1.702.388	22%	1.634.533	21%
	PYME	1.327	3%	1.022	2%	732	2%	691	1%
	INDUSTRIAL	19	0%	21	1%	17	0%	14	0%
<b>TOTAL COR</b>		<b>1.977.387</b>	<b>26%</b>	<b>1.831.904</b>	<b>24%</b>	<b>1.703.137</b>	<b>22%</b>	<b>1.635.238</b>	<b>21%</b>
<b>TOTAL</b>		<b>7.503.029</b>	<b>100%</b>	<b>7.592.455</b>	<b>100%</b>	<b>7.672.211</b>	<b>100%</b>	<b>7.753.201</b>	<b>100%</b>

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 30 de junio 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 integrada del mercado (por número de suministros) por grupo comercializador, tipo de mercado y segmento a 30/06/2017 – Sector Gasista**

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%	4.257.833	55%	98%	2%	22.771	47%	99%	1%	1.987	48%	4.282.591	55%
ENDESA	83%	17%	1.512.090	20%	99%	1%	7.169	15%	100%	0%	672	16%	1.519.931	20%
IBERDROLA	99%	1%	956.267	12%	100%	0%	4.653	10%	100%	0%	50	1%	960.970	12%
EDP	94%	6%	859.690	11%	98%	2%	3.614	7%	99%	1%	315	8%	863.619	11%
VIESGO	100%	0%	69.918	1%	100%	0%	307	1%	100%	0%	25	1%	70.250	1%
INDEPENDIENTE	100%	0%	45.007	1%	100%	0%	9.769	20%	100%	0%	1.064	26%	55.840	1%
<b>TOTAL MERCADO</b>			<b>7.700.805</b>	<b>100%</b>			<b>48.283</b>	<b>100%</b>			<b>4.113</b>	<b>100%</b>	<b>7.753.201</b>	<b>100%</b>

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

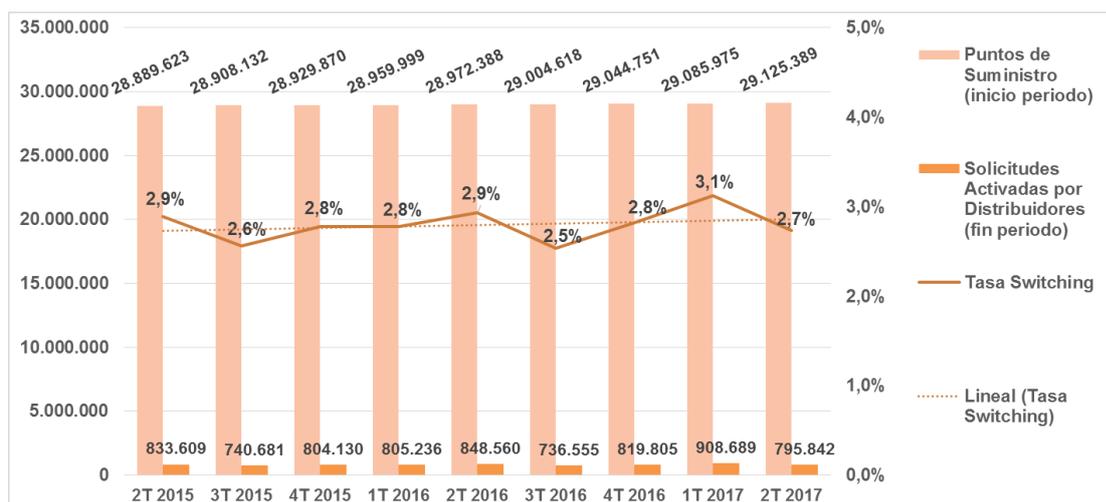
### 3. EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR (SWITCHING)

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 tendencia estable (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*<sup>10</sup> o el *Panel de hogares* de la CNMC<sup>11</sup>.

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

Durante el año móvil al 2T 2017 (entre el tercer trimestre 2016 y el segundo trimestre 2017) se observa una tasa de cambio de comercializador del 11,24% en el sector eléctrico y del 11,14% en el sector gasista (tasa anual del 2016: 11,08% y 12,54%, respectivamente).

**Gráfico 2. Evolución de la tasa de *switching* (2T 2015 – 2T 2017) – Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

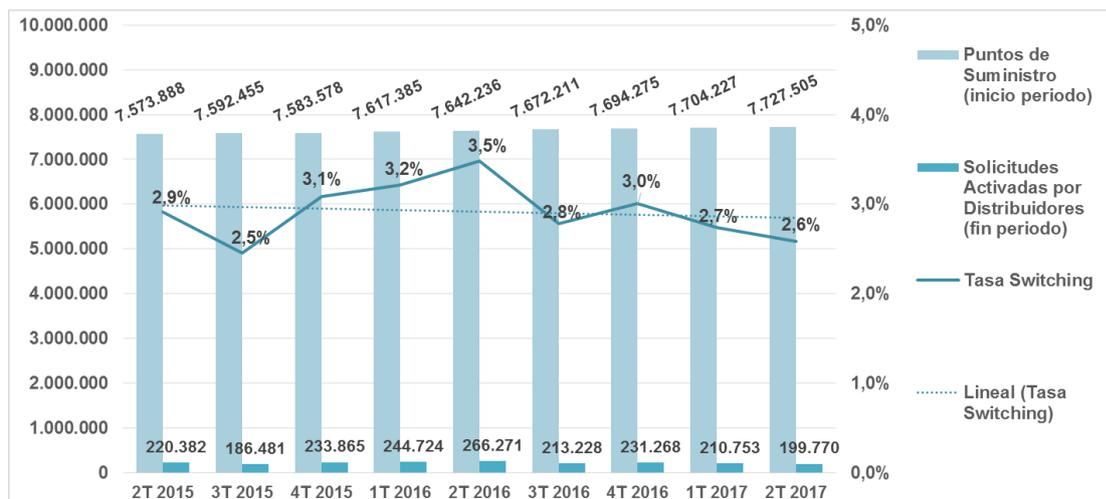
La tasa de *switching* del último trimestre en el sector eléctrico (2,7%) muestra una reducción de 40 puntos básicos con respecto al trimestre anterior,

<sup>10</sup> European Union: «Consumer Markets Scoreboard - Making markets work for consumers, 2016 Edition».

<sup>11</sup> <https://www.cnmc.es/node/365255>

ubicándose en niveles similares a los registrados en el cuarto trimestre del 2016. En términos interanuales, la tasa de *switching* del segundo trimestre de 2017 se ubica 20 puntos básicos por debajo de la observada en el segundo trimestre del año 2015 (2,9%) y del año 2016 (2,9%). Pese a este descenso, se observa una línea de tendencia ligeramente positiva en los últimos meses.

**Gráfico 3. Evolución de la tasa de *switching* (2T 2015 – 2T 2017) – Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

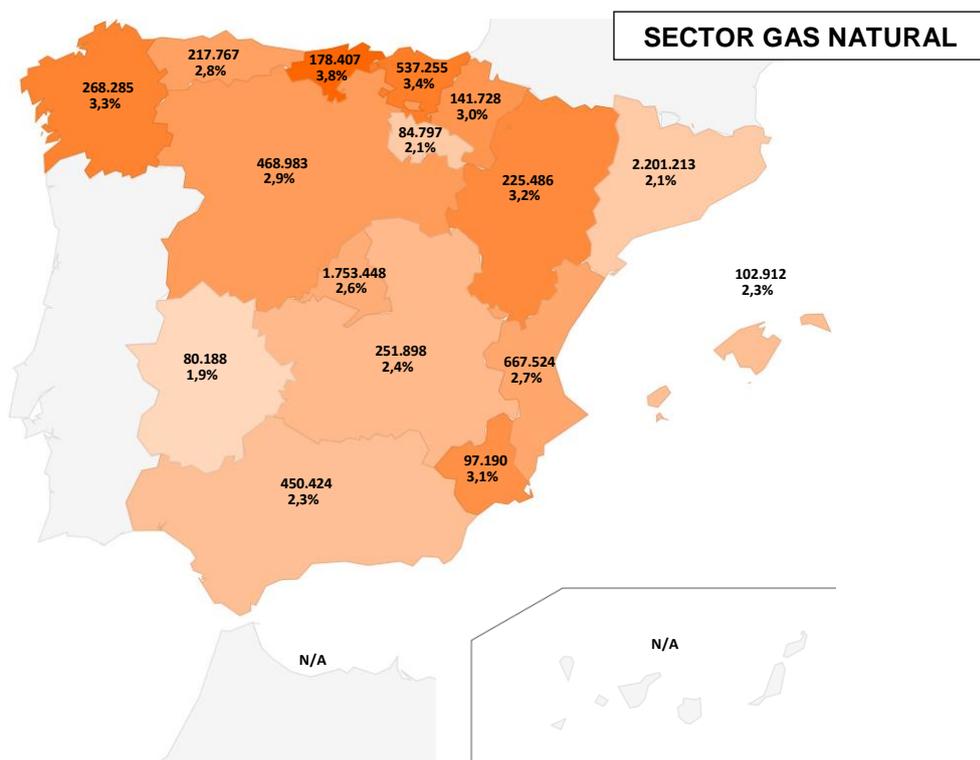
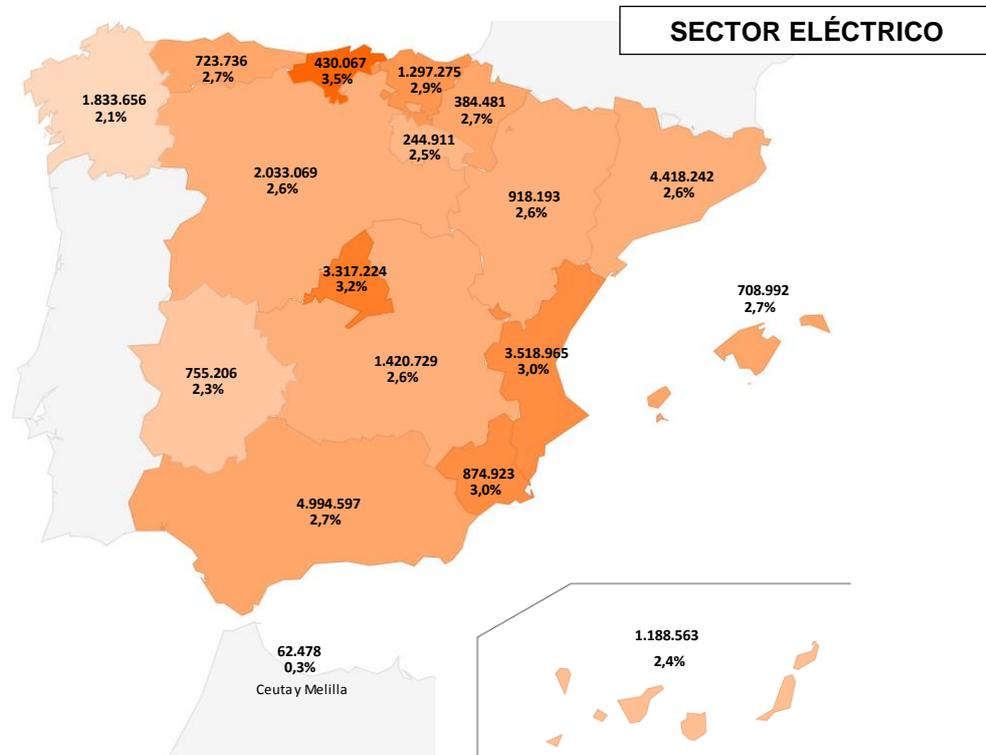
Respecto al sector gasista, la tasa de *switching* del último trimestre (2,6%) vuelve a experimentar una ligera disminución con respecto al trimestre anterior (2,7%). Se observa que el número de solicitudes activadas no logra superar el umbral de las 200.000 activaciones, escenario que no ocurría desde el 3T 2015. En términos interanuales, la tasa de *switching* del segundo trimestre de 2017 es significativamente inferior a lo observado un año atrás (2T 2016), trimestre en el que se registró la mayor tasa de cambio (3,5%) de los últimos dos años.

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 (3,5%), como en el sector del gas natural (3,8%) en comparación con el resto de comunidades autónomas. No obstante, cabe señalar que ambas tasas de cambio resultan menores a las observadas en el trimestre anterior.

Por el contrario, Galicia y Extremadura vuelven a presentar los valores más bajos<sup>12</sup> en relación a la tasa de *switching* en el sector eléctrico (exceptuando las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla) y sector del gas natural, respectivamente.

<sup>12</sup> Excluyendo las ciudades autonómicas de Ceuta y Melilla.

**Gráfico 4. Distribución geográfica de puntos de suministro y tasas de *switching* 2T 2017. Sector Eléctrico y Sector Gasista**



## 4. SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

En este capítulo se realizará un análisis de las solicitudes de cambio de comercializador en ambos sectores, electricidad y gas natural. Se inicia con una evaluación de los tiempos medios de activación, seguido de un análisis general del proceso de cambio, en especial, de las tasas de rechazo y sus principales motivos.

### 4.1 ANALISIS DE LOS TIEMPOS MEDIOS DEL PROCESO DE CAMBIO

#### 4.1.1 PERSPECTIVA DEL COMERCIALIZADOR

En este apartado, se muestran los tiempos medios de activación desde la perspectiva del comercializador para ambos sectores, eléctrico y gasista; de tal manera, el conteo de estos tiempos se inicia con la obtención del consentimiento del consumidor por parte del comercializador entrante y finaliza con la recepción del mensaje de activación del cambio procedente del distribuidor.

- a. Los tiempos medios de cambio de comercializador en electricidad y en gas natural durante el segundo trimestre de 2017 han sido de 11,1 y 12,3 días, respectivamente, aumentando ligeramente los tiempos medios del trimestre anterior, que fueron 10,6 y 12,1 días, respectivamente. No obstante, estos tiempos medios se encuentran entre los más reducidos en los últimos dos años, desde que éstos se recogen en las estadísticas según la información obtenida de los comercializadores.

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 8,5 días más lenta). Estos tiempos medios más largos para este tipo de venta domiciliaria se podrían deber 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. Tiempos medios de activación de proceso de cambios de comercializador. 2T 2017 – Sector Eléctrico y Sector Gasista**

	Canal de contratación por venta domiciliaria	Otros canales de contratación (Tlf., web, tienda, etc.)	MEDIA TOTAL (días)
<b>MERCADO ELÉCTRICO</b>	15,8 días	7,5 días	<b>11,06 días</b>
<b>MERCADO GASISTA</b>	17,1 días	8,6 días	<b>12,28 días</b>

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes comercializadores

- 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 12. Tiempos medios de cambio (desde el consentimiento) de los principales comercializadores. 2T 2017 – Sector Eléctrico**

ELECTRICIDAD		Total activaciones	Tiempo Medio de Cambio Total (días)
Comercializador	Código		
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	R2-329	27.954	1,10
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	R2-515	183.920	2,39
EDP C.U.R., S.A.	R2-284	2.323	4,89
VIESGO C.O.R., S.L.	R2-290	1.006	6,44
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	R2-292	22.885	6,80
GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	R2-356	7.313	7,47
GEO ALTERNATIVA, S.L.	R2-603	1.671	7,96
GESTERNOVA, S.A.	R2-269	949	8,27
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA, S.L.	R2-569	1.008	10,68
AUDAX ENERGÍA, S.A.	R2-387	1.692	10,88
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	R2-291	1.813	11,11
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	R2-142	157.445	11,96
A-DOS ENERGÍA, S.L.	R2-557	1.733	12,22
FENIE ENERGÍA, S.A.	R2-403	14.582	12,55
ADS ENERGY 8.0, S.L.	R2-505	1.304	12,56
FACTOR ENERGÍA, S.A.	R2-109	5.344	12,65
WATIUM SL	R2-449	4.174	12,67
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA SUR, S.L.	R2-572	928	14,65
GRUPO ENERGAICIA, S.A.	R2-456	1.379	14,69
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	R2-140	1.561	15,04
VIESGO ENERGÍA, S.L.	R2-243	35.559	16,28
ENDESA ENERGÍA, S.A.	R2-001	177.148	16,40
FOX ENERGÍA, S.A.	R2-583	2.935	16,98
NABALIA ENERGÍA 2000, S.A.	R2-608	3.329	17,38
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	R2-469	1.787	17,52
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	R2-443	5.529	17,89
FORTULUZ, S.L.U.	R2-597	2.238	18,53
AXPO IBERIA, S.L.	R2-235	1.044	19,00
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	R2-182	5.472	19,30
EDP ENERGÍA, S.A.U.	R2-004	48.257	21,15
ELEK COMERCIALIZADORA ELECTRICA	R2-631	969	21,43
CHC COM. REF., S.L.U.	R2-540	1.053	44,70

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Dada la extensión de los datos en el sector eléctrico, en esta tabla se reflejan aquellos comercializadores que activaron más de 900<sup>13</sup> cambios en el trimestre objeto de estudio.

<sup>13</sup> A su vez se ha de tener en cuenta que con bajos números de activaciones es más fácil que se produzcan resultados extremos de tiempos muy altos o muy bajos.

Entre los comercializadores libres de electricidad con tiempos inferiores a 7 días en este trimestre se encuentra solamente Iberdrola Clientes (2,4 días), comercializadora habitual en este *ranking* trimestral. Tal y como se ha mencionado en informes anteriores, la operativa que aplica Iberdrola Clientes favorece que sus tiempos medios se mantengan bajos al mantener acuerdos con la gran mayoría de las distribuidoras para que sus solicitudes de cambio se ejecuten bajo el criterio “cuanto antes”. En contraposición, cabe mencionar que otros tipos de activación solicitados por el comercializador (a fecha fija o a ciclo de lectura, generalmente de mayor duración) influyen negativamente en los tiempos medios resultantes, y esto no implica necesariamente una gestión operativa más deficiente por parte del comercializador y/o del distribuidor.

**Tabla 13. Tiempos medios de cambio (desde el consentimiento) de los principales comercializadores. 2T 2017 – Sector Gasista**

GAS		Total activaciones	Tiempo Medio de Cambio Total (días)
Comercializador	Código		
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	0054	565	4,62
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	0529	37.842	5,41
FENIE ENERGÍA, S.A.	0527	1.023	5,58
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	0059	890	6,16
AUDAX ENERGÍA, S.A.	0503	595	6,26
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	0033	64.742	8,86
EDP C.U.R., S.A.	0060	302	9,02
GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	0052	1.655	11,00
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	0088	249	12,00
VIESGO ENERGÍA, S.L.	0044	12.026	13,39
ENDESA ENERGÍA, S.A.	0007	43.958	17,07
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	0048	322	19,63
SHELL ESPAÑA, S.A.	0008	607	20,00
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	0002	25.515	22,19
FACTOR ENERGÍA, S.A.	0082	247	26,64
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	0001	156	36,76
UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A.	0010	194	87,96

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Dada la relevancia de los datos, en esta tabla se reflejan aquellos comercializadores que activaron más de 100<sup>14</sup> cambios en el trimestre objeto de estudio.

En el sector gasista figuran tres comercializadoras libres con tiempos medios inferiores a 7 días: Iberdrola Clientes, Fenie Energía, y Audax Energía. Estos tiempos medios más reducidos pueden estar justificados por la operativa de estas comercializadoras al gestionar en su gran mayoría solicitudes de cambio a fecha fija<sup>15</sup>.

<sup>14</sup> A su vez se ha de tener en cuenta que con bajos números de activaciones es más fácil que se produzcan resultados extremos de tiempos muy altos o muy bajos.

<sup>15</sup> Los porcentajes de solicitudes activadas de cambio a fecha fija de Iberdrola Clientes, Fenie Energía y Audax Energía son del 99%, 100% y 79% respectivamente, del total de sus solicitudes activadas.

A partir de la implantación en sistemas de los formatos de los ficheros<sup>16</sup> 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 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.

#### 4.1.2 PERSPECTIVA DEL DISTRIBUIDOR

En este epígrafe se muestran los tiempos medios de activación de las solicitudes de cambio 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<sup>17</sup>.

**Tabla 14. Tiempos medios de las activaciones de cambio solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución. 2T 2017 – Sector Eléctrico**

GRUPOS DISTRIBUCIÓN	Activadas	Tm (días)
IBERDROLA	304.304	3,9
ENDESA	300.873	5,3
GAS NATURAL FENOSA	80.930	4,3
VIESGO	21.437	3,4
EDP (HC/NG)	15.687	4,5
OTROS	8.937	6,2
<b>TOTAL SECTOR</b>	<b>732.168</b>	<b>4,5</b>

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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 de cambio solicitadas por los principales grupos de comercializadores en esa área de distribución.

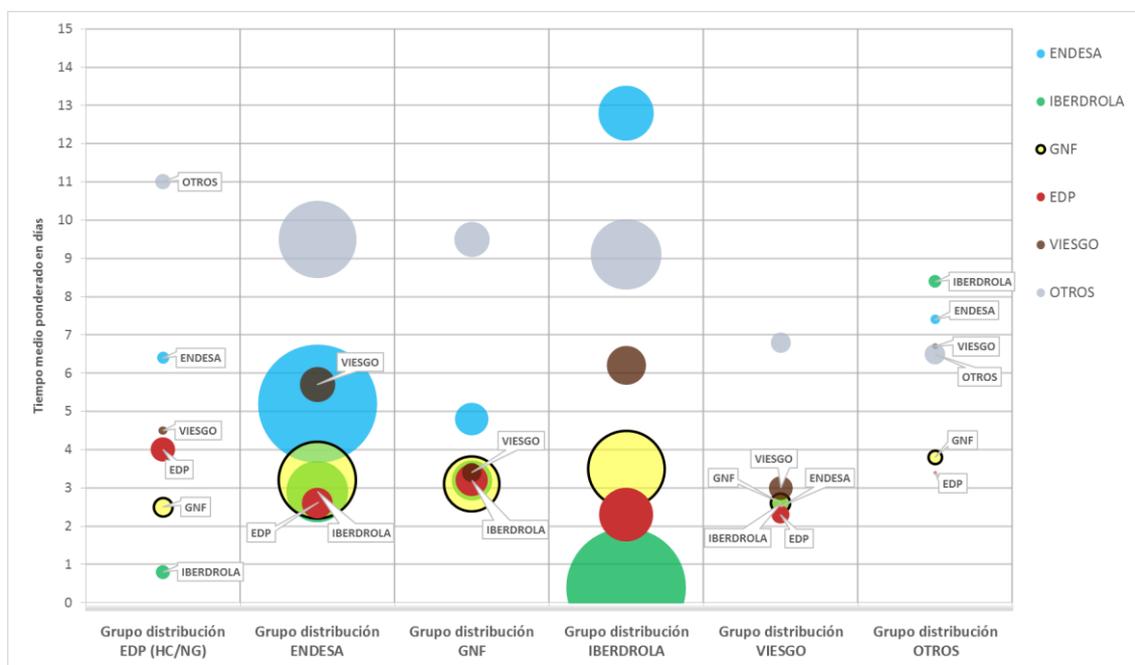
Como ya se observó en los trimestres anteriores, el área de distribución de Viesgo es donde existe un menor tiempo medio de activación del cambio y una menor dispersión entre los tiempos medios de activación de los principales grupos comerciales (2-3 días) – exceptuando el grupo de “Otros” (que se va a 6,8 días).

Las áreas de distribución con mayor dispersión de tiempos medios entre comercializadores son la de Iberdrola (desde los 0,4 días de Iberdrola Clientes hasta los 12,8 días de Endesa Energía) y la de EDP (HC/NG) (desde los 0,8 días de Iberdrola Clientes hasta los 11 días del grupo Otros).

<sup>16</sup> Fecha de entrada en vigor de los formatos para el sector eléctrico y gasista: 31 de julio del 2017 y 30 de octubre del 2017, respectivamente.

<sup>17</sup> En el anexo a este informe se incluye el porcentaje de solicitudes aceptadas y activadas con retraso por área de distribución.

**Gráfico 5. Dispersión de los tiempos medios de las activaciones de cambio solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución. 2T 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.

El área del círculo es proporcional al número de activaciones de cambio solicitadas por los comercializadores. Las comercializadoras libres del grupo GNF aparecen con borde sólido para facilitar su distinción por el solape de los tiempos medios en algunas zonas de distribución.

Se espera que con la implantación de los formatos de los ficheros de intercambio ente comercializadores y distribuidores aprobados por Resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016, se reduzcan tanto los tiempos medios como la dispersión de los mismos al utilizarse un formato de intercambio de comunicación común para todos los agentes.

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

**Tabla 15. Tiempos medios de las activaciones de cambio solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución. 2T 2017 – Sector Gasista**

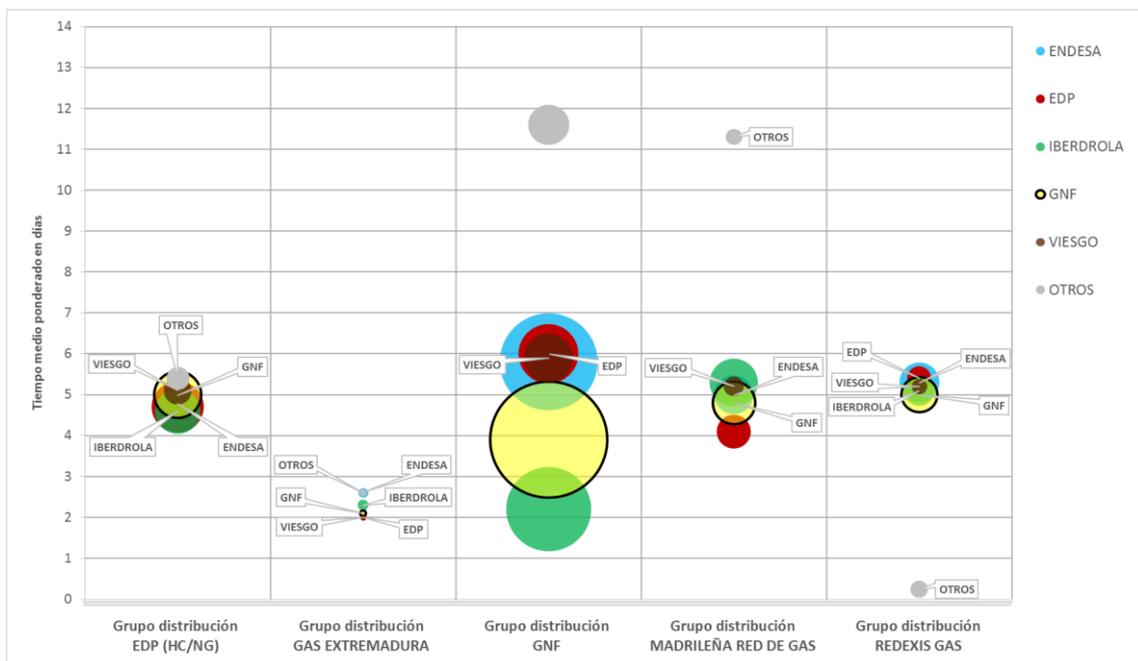
GRUPOS DISTRIBUCIÓN	Activadas	Tm (días)
GAS NATURAL FENOSA	123.471	4,7
EDP (HC/NG)	30.624	4,8
MADRILEÑA RED DE GAS	24.728	5,1
REDEXIS GAS	16.129	5,4
GAS EXTREMADURA	1.305	2,3
<b>TOTAL SECTOR</b>	<b>196.257</b>	<b>4,8</b>

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

En el segundo trimestre de 2017 destaca el área de distribución de Gas Extremadura con los tiempos medios más bajos del trimestre (menos de 3 días para los principales comercializadores libres) así como con la menor dispersión en los tiempos de activación del trimestre (0,6 días), que van desde los 2,0 días de los comercializadores de los grupos Viesgo y EDP hasta los 2,6 días de los comercializadores del grupo Endesa. Por su parte, en el área de distribución del Grupo de Gas Natural se obtiene una dispersión media de 4 días (salvo por el efecto del grupo “Otros”).

**Gráfico 6. Dispersión de los tiempos medios de las activaciones de cambio solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución. 2T 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.

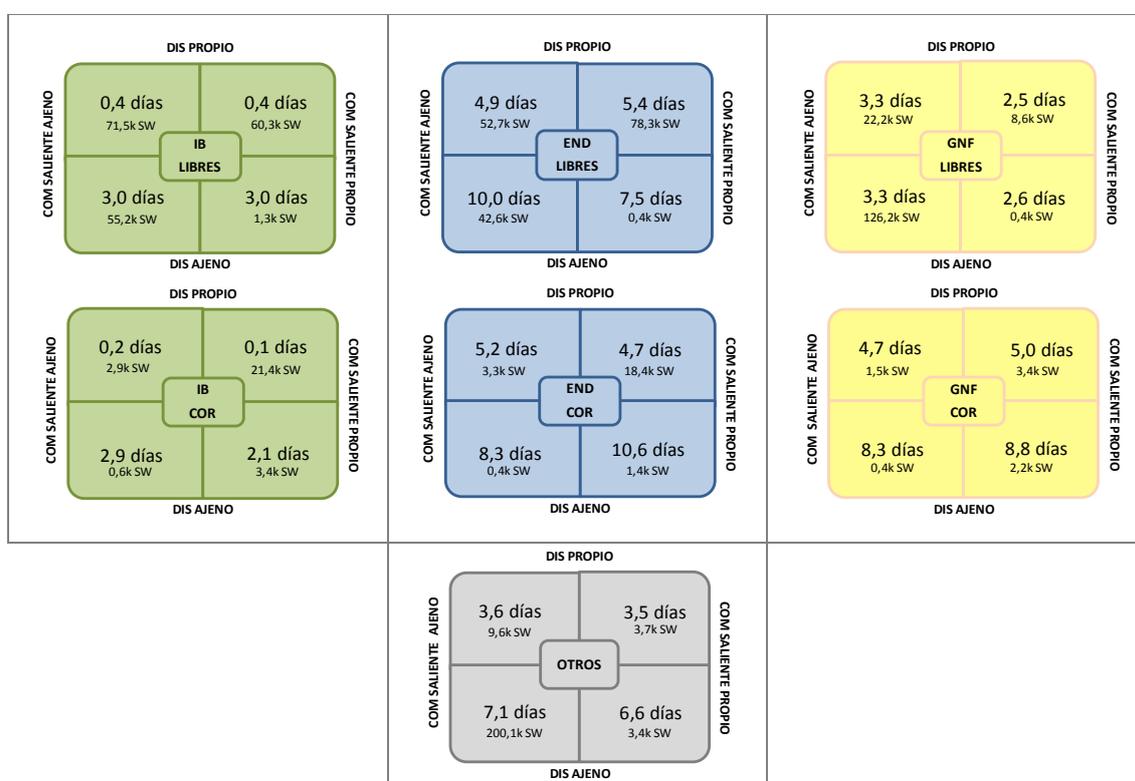
Nota: El área del círculo es proporcional al número de activaciones de cambio solicitadas por los comercializadores. Las comercializadoras libres del grupo GNF aparecen con borde sólido para facilitar su distinción por el solape de los tiempos medios en algunas zonas de distribución.

Simétricamente se observan, a partir de los datos de los distribuidores<sup>18</sup>, 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 muestran para los comercializadores entrantes más representativos (representadas en el centro de las esferas), los tiempos medios de cambio. Se distinguen dos situaciones:

<sup>18</sup> 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. Por otro lado, los datos de los distribuidores recogen el tiempo medio que transcurre desde que el distribuidor recibe la solicitud de cambio que le envía el comercializador entrante, hasta que se activa el cambio.

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

**Gráfico 7. Tiempos medios de cambio (desde la recepción de la solicitud de cambio) en función del comercializador saliente y área de distribución. 2T 2017 – Sector Eléctrico**

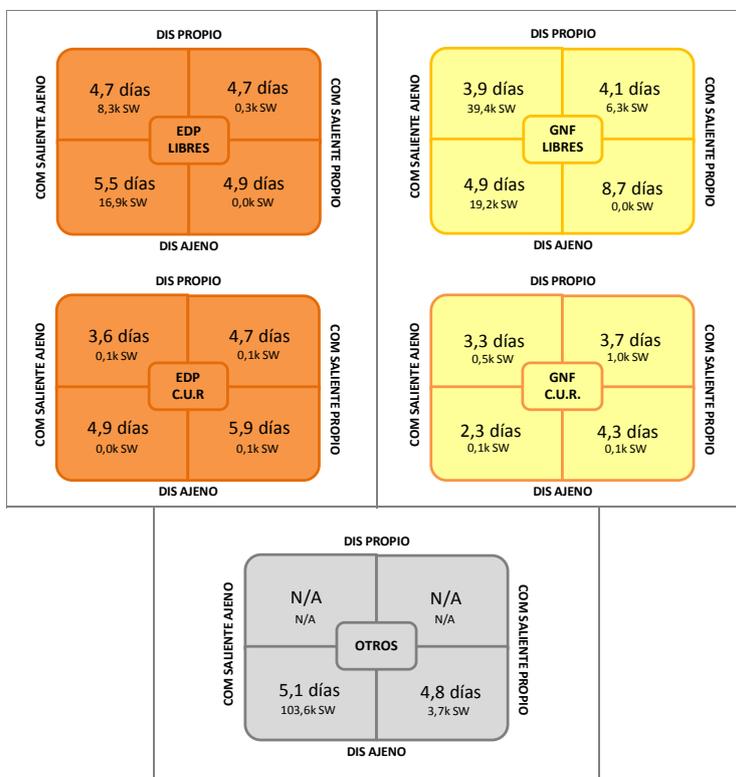


Fuente: CNMC según la información aportada por los distribuidores.

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

Para la práctica totalidad de los principales comercializadores del sector eléctrico, 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 8. Tiempos medios de cambio (desde la recepción de la solicitud de cambio) en función del comercializador saliente y área de distribución. 2T 2017 – Sector Gasista**



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

Por otro lado, 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.

Destaca el caso de las comercializadoras libres de Gas Natural Fenosa (8,7 días) donde el tiempo medio de cambio se duplica cuando el distribuidor es ajeno y el comercializador saliente pertenece a Gas Natural Fenosa. No obstante, este incremento corresponde a un volumen de activaciones poco relevante (menos de 50 activaciones), por lo que la existencia de valores atípicos tendrían un gran impacto en la media calculada.

## 4.2 ANALISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE CAMBIO

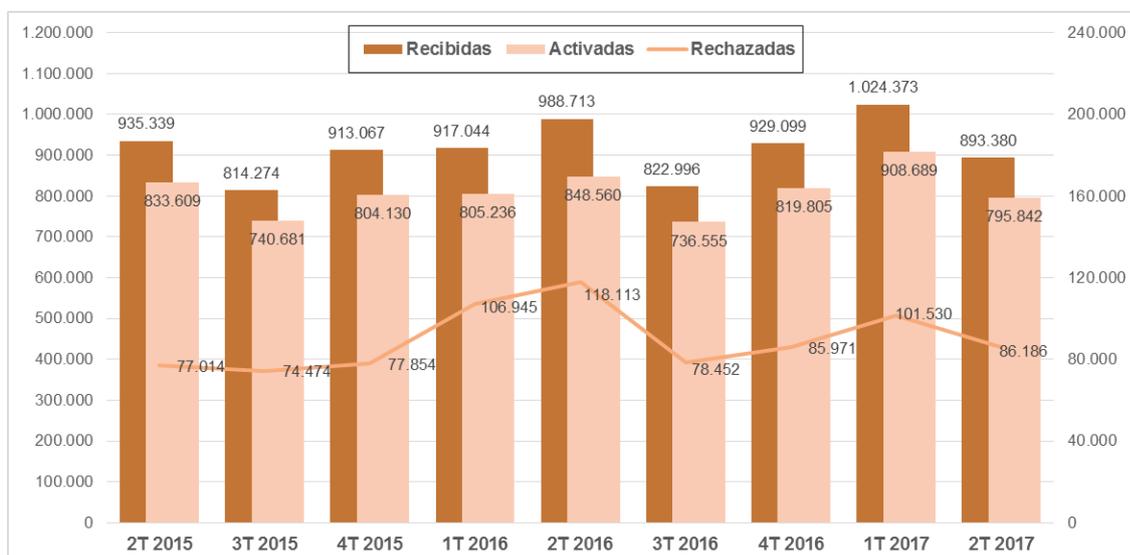
Con el fin de valorar la eficacia en el proceso de cambio de comercializador en el sector eléctrico y de gas natural, se incluyen a continuación un análisis comparativo entre las principales magnitudes trimestrales de solicitudes recibidas, aceptadas, rechazadas y finalmente activadas por los distribuidores.

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 a la aceptación (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 de rechazos en campo.
- Anulaciones de las solicitudes de cambio realizadas por los comercializadores.
- Solicitudes pendientes de activar en la fecha de la remisión de la información.

En el segundo trimestre de 2017 en el sector eléctrico disminuyó el número de solicitudes recibidas en un 12,8% y el número de rechazos en un 15,1%, con respecto al trimestre anterior; como consecuencia, la tasa de rechazo en este trimestre (9,5%) resultó ligeramente inferior a la del trimestre anterior (9,7%).

**Gráfico 9. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución desde el 2T 2015 al 2T 2017 – Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el sector gasista se observó una reducción del 8,1% en el número de solicitudes de cambio recibidas con respecto al trimestre anterior. Paradójicamente, se registró proporcionalmente un mayor número de rechazos (1,7% de incremento respecto al trimestre anterior). Por lo tanto, la tasa de rechazo durante este trimestre se incrementó con respecto al trimestre anterior en 200 puntos básicos, pasando de un 19,5% en el 1T 2017 a un 21,5% en el 2T 2017.

**Gráfico 10. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución desde el 2T 2015 al 2T 2017 – Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

### 4.3 ANALISIS DE LAS SOLICITUDES RECHAZADAS

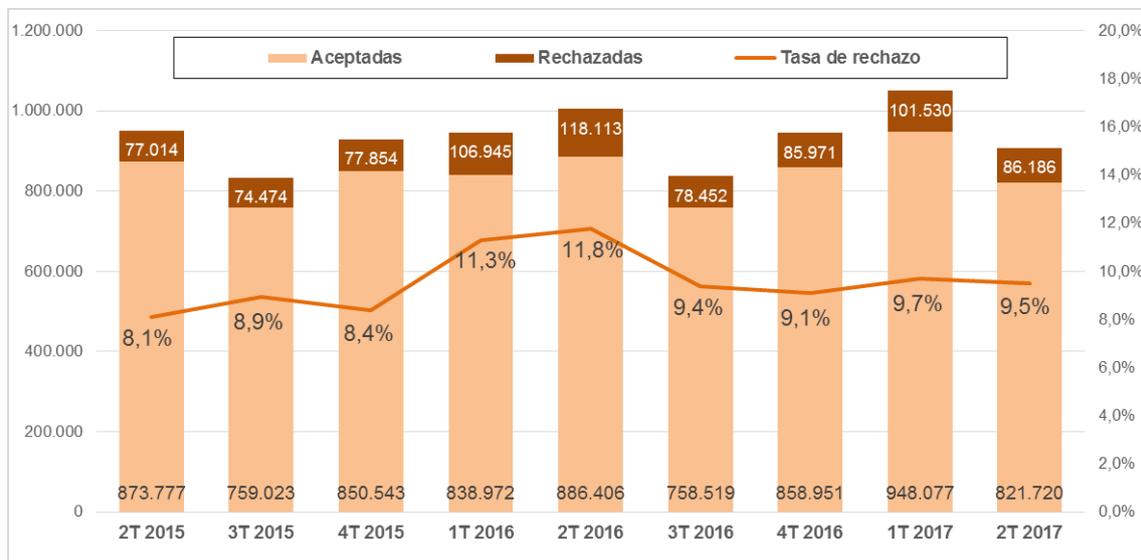
En los siguientes apartados se realiza un análisis operativo de las solicitudes de cambio de comercializador rechazadas. Cabe destacar que la tasa de rechazo trimestral<sup>19</sup> se calcula como el cociente entre el número de solicitudes rechazadas y la suma de las solicitudes rechazadas y solicitudes aceptadas durante ese trimestre. Posteriormente, se continúa con un análisis general de las tasas de rechazo de cada grupo de distribución en el sector eléctrico y en el sector de gas natural, seguido de un análisis de los motivos de rechazo más utilizados por los distribuidores.

A continuación, se muestra la evolución de la tasa de rechazo trimestral en ambos sectores, así como el número de solicitudes gestionadas<sup>20</sup> que se registraron en el segundo trimestre de 2017.

<sup>19</sup> Tasa de rechazo = solicitudes rechazadas / (solicitudes aceptadas + solicitudes rechazadas)

<sup>20</sup> Se entiende por “solicitudes gestionadas” a la suma de solicitudes aceptadas y solicitudes rechazadas. Se señala que las solicitudes anuladas (que también serían en puridad solicitudes gestionadas) no son incluidas en este concepto dado su poca relevancia con respecto al total de solicitudes recibidas (alrededor de 1%).

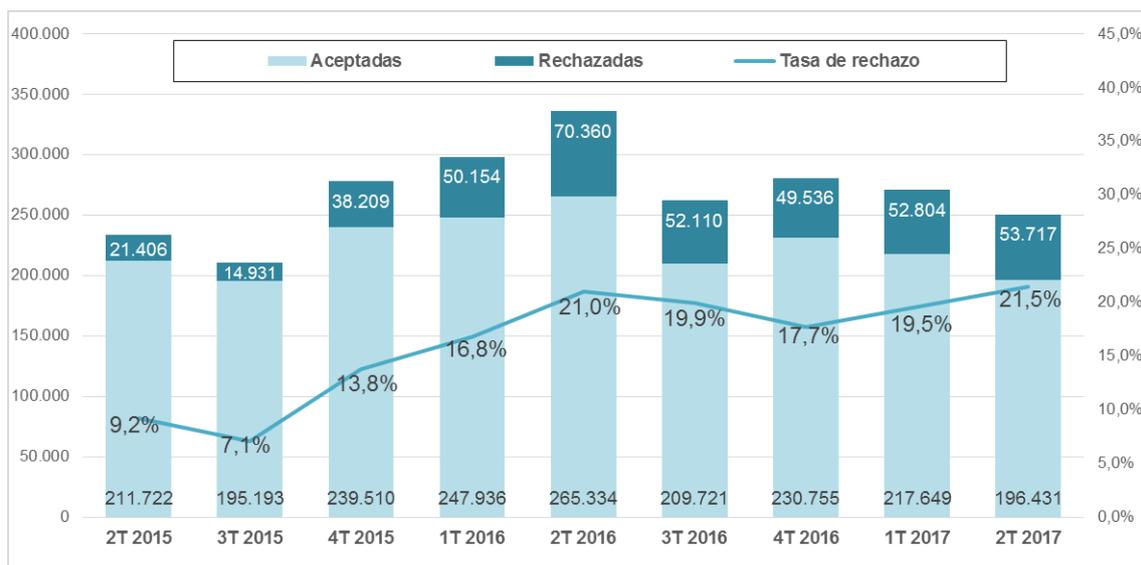
**Gráfico 11. Tasa de rechazo de las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución desde el 2T 2015 al 2T 2017 – Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el sector eléctrico, se observa un comportamiento estable entre trimestres al registrarse durante el segundo trimestre 2017 una tasa de rechazo ligeramente inferior (9,5%) a la calculada en el primer trimestre 2017 (9,7%). Se destaca que en términos interanuales se recibieron menos solicitudes de cambio en el 2T 2017 en comparación con los trimestres 2T 2015 y 2T 2016. Sin embargo, la tasa de rechazo del segundo trimestre de 2017 resultó ser menor en más 200 puntos básicos que la tasa de rechazo calculada el 2T 2016.

**Gráfico 12. Tasa de rechazo de las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución desde el 2T 2015 al 1T 2017 – Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

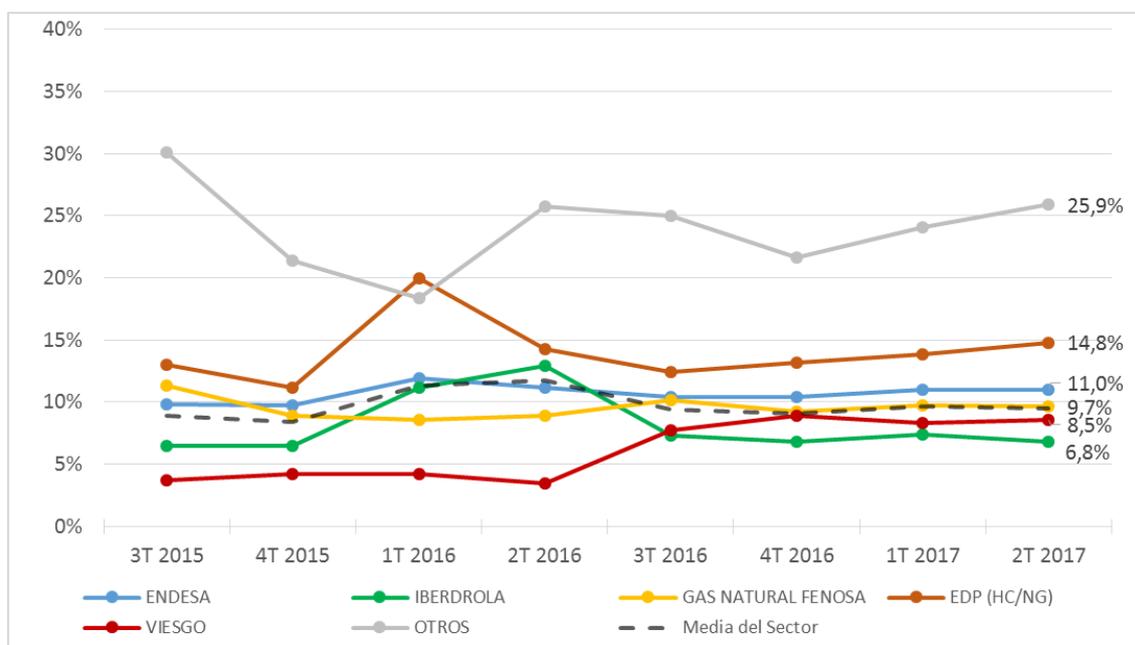
En el sector gasista, la tasa de rechazo (21,5%) del segundo trimestre de 2017 corresponde a la tasa de rechazo más alta registrada en los últimos dos años, incrementando en 200 puntos básicos la tasa de rechazo del trimestre anterior (19,5%). En los epígrafes siguientes se abordarán las alegaciones y explicaciones de los agentes responsables de este aumento.

### 4.3.1 TASAS DE RECHAZO POR DISTRIBUIDOR

A continuación se muestra la evolución de las tasas de rechazo (solicitudes de cambio) de los distintos distribuidores, tanto eléctricos como gasistas.

En el sector eléctrico, las tasas de rechazo de los distribuidores durante los últimos trimestres muestran un comportamiento sin variaciones considerables, salvo por el repunte en la tasa en los distribuidores del grupo “Otros” (llegando al 25,9%). Cabe señalar que aunque el número de solicitudes rechazadas disminuyó en la mayoría de las zonas de distribución también lo hizo el número de solicitudes de cambio aceptadas en el trimestre, por lo que la tasa de rechazo de cada área de distribución no presentó variaciones significativas respecto al trimestre anterior.

**Gráfico 13. Evolución de la tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales distribuidores eléctricos desde el 3T 2015 al 2T 2017**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el gráfico anterior se observa lo siguiente:

- La tasa de rechazo de la agrupación de “Otros” distribuidores experimentó un aumento con respecto al trimestre anterior pasando de 24,0% (1T 2017) a 25,9% (2T 2017). No obstante, este incremento no tiene gran repercusión en la media de rechazo del sector dado el poco peso de este grupo<sup>21</sup> (1,8%) en el número total de solicitudes gestionadas registradas en todo el sector durante el trimestre.
- Las distribuidoras del grupo Iberdrola (6,8%) continúan presentando la tasa de rechazo más baja dentro del periodo de análisis por cuarto trimestre consecutivo, llegando incluso a reducirla en 600 puntos básicos con respecto a la tasa registrada durante el trimestre anterior (7,4%).

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 sistema<sup>22</sup> 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 2017, con lo que se espera que se produzca una disminución de los rechazos. En la siguiente tabla se muestra un **desglose detallado** de las tasas de rechazo de cada comercializador, por áreas de distribución. Para facilitar el análisis, las celdas en rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente y que suponen un volumen de solicitudes gestionadas mayor a 100 solicitudes. En cambio, las celdas con texto en rojo indican aquellas con un volumen menor a 100 solicitudes.

---

<sup>21</sup> El grupo “Otros” registró 16.440 de las 907.906 solicitudes gestionadas en todo el sector durante este trimestre.

<sup>22</sup> La CNMC solicitó información adicional a los principales agentes que justificase el incremento de las tasas de rechazo y de los principales motivos de rechazo del trimestre.

**Tabla 16. Tasas de rechazo (solicitudes de cambio) de los comercializadores por área de distribución. 2T 2017 – Sector Eléctrico**

ELECTRICIDAD			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN						
Comercializadora			ENDESA	IBERDROLA	GNF	EDP (HC/NG)	VIESGO	OTROS	
Tasa de rechazo media			9,5%	11,0%	6,8%	9,7%	14,8%	8,5%	25,9%
Solicitudes gestionadas			907.906	389.849	357.758	98.903	20.472	24.484	16.440
ENDESA ENERGÍA, S.A.	8,8%	201.829	9,5%	5,2%	7,7%	6,9%	7,5%	31,1%	
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	8,4%	208.928	14,1%	5,7%	11,1%	24,1%	8,5%	29,6%	
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	11,9%	181.919	14,0%	8,9%	9,3%	13,4%	11,9%	42,4%	
EDP ENERGÍA, S.A.U.	9,1%	54.539	11,4%	7,4%	7,4%	14,1%	7,8%	47,0%	
VIESGO ENERGÍA, S.L.	10,4%	39.828	12,6%	8,3%	12,4%	13,9%	6,2%	31,4%	
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	5,2%	25.445	5,0%	4,7%	6,3%	17,2%	13,0%	18,0%	
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	6,6%	30.522	7,2%	6,3%	4,9%	18,7%	19,0%	15,8%	
GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	7,5%	8.219	11,1%	5,1%	6,9%	5,6%	8,9%	18,5%	
EDP C.U.R., S.A.	5,7%	2.475	6,4%	2,8%	5,4%	7,6%	6,5%	0,0%	
VIESGO C.U.R., S.L.	7,4%	1.015	9,6%	5,9%	11,9%	0,0%	7,0%	0,0%	
FENIE ENERGÍA, S.A.	10,8%	16.654	14,6%	6,3%	12,2%	18,9%	9,3%	15,6%	
ENERGY VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	5,6%	13.441	6,1%	2,3%	4,6%	11,0%	2,2%	18,1%	
CLIDOM ENERGY, S.L.	19,4%	10.444	19,4%	14,6%	17,4%	51,1%	24,2%	52,7%	
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	5,8%	10.428	5,5%	3,2%	12,0%	2,7%	6,6%	21,9%	
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	6,4%	5.945	0,0%	6,3%				40,0%	
FACTOR ENERGÍA, S.A.	4,7%	5.782	4,8%	2,7%	9,5%	2,7%	9,6%	15,1%	
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	7,6%	5.431	6,9%	7,5%	8,5%	13,0%	7,9%	17,9%	
NEXUS ENERGÍA, S.A.	8,1%	4.686	6,2%	8,4%	12,7%	0,0%	3,6%	30,5%	
WATIUM, S.L.	5,7%	4.594	5,7%	5,0%	5,5%	5,0%	10,2%	32,6%	
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	6,8%	3.915	7,2%	4,7%	4,0%	8,3%	0,0%	29,2%	
NABALIA ENERGÍA 2000, S.A.	8,0%	3.546	7,8%	6,5%	9,2%	5,7%	8,3%	23,7%	
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	15,5%	3.149	21,2%	10,5%	20,6%	33,3%	0,0%	27,3%	
FOX ENERGÍA, S.A.	8,6%	3.054	5,9%	9,1%	10,0%	18,2%	5,9%	44,0%	
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	8,2%	2.733	7,2%	7,6%	10,9%	2,6%	4,8%	8,3%	
FORTULUZ, S.L.U.	19,6%	2.693	16,3%	15,9%	31,5%	44,7%	24,1%	11,7%	
A-DOS ENERGÍA, S.L.	12,6%	2.492	19,5%	8,0%	23,6%	1,1%	0,0%	45,8%	
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	11,6%	2.241	21,7%	16,1%	20,6%	0,0%	0,0%	6,4%	
GEO ALTERNATIVA, S.L.	21,3%	2.104	25,1%	13,0%	23,1%	41,7%	8,7%	25,0%	
AUDAX ENERGÍA, S.A.	10,0%	2.094	9,0%	10,2%	10,8%	3,1%	15,6%	24,1%	
WIND TO MARKET, S.A.	11,1%	1.727	9,1%	7,0%	8,6%	64,7%	11,0%	14,3%	
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	5,7%	1.692	7,6%	3,4%	2,3%	5,3%	6,1%	37,5%	
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	10,7%	1.526	9,7%	11,8%	10,9%		10,0%	20,8%	
ENERGÍA COLECTIVA, S.L.	14,7%	1.517	14,6%	12,9%	14,4%	35,0%	0,0%	40,4%	
ENELUZ 2025, S.L.	15,2%	1.388	14,9%	15,4%	29,4%		0,0%	75,0%	
GAOLANIA SERVICIOS, S.L.	14,3%	1.353	15,9%	12,2%	16,3%	12,5%	4,0%	25,0%	
CHC COM. REF., S.L.U.	9,8%	1.350	38,6%	5,6%	4,5%			7,9%	
AURA ENERGÍA, S.L.	7,2%	1.339	6,0%	5,9%	27,3%		0,0%	33,3%	
GESTERNOVA, S.A.	10,4%	1.301	12,6%	8,5%	15,4%	4,4%	5,9%	28,6%	
ADS ENERGY 8.0, S.L.	8,0%	1.268	8,6%	6,5%	6,6%	12,7%	8,1%	28,6%	
SERVIGAS S. XXI, S.A.	26,0%	1.194	32,5%	12,1%	36,4%	0,0%			
THE YELLOW ENERGY, S.L.	9,8%	1.185	8,8%	5,7%	11,8%	25,0%	0,0%	54,8%	
GOIENER S.COOP	10,7%	1.081	23,3%	8,0%	39,1%	50,0%	8,3%	46,7%	
NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS, S.L.	19,2%	1.048	22,1%	16,9%	18,9%	50,0%	40,0%	27,8%	
AXPO IBERIA, S.L.	10,8%	1.036	14,1%	9,2%	8,6%	4,0%	0,0%	0,0%	

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Solo se incluyen los comercializadores con más de 1.000 solicitudes gestionadas en el trimestre analizado.

Las celdas en blanco indican ausencia de solicitudes gestionadas por el comercializador en esa área de distribución.

Las celdas con texto en color rojo indican tasas calculadas con un volumen de solicitudes gestionadas inferior a 100 solicitudes.

Las celdas en rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente y que suponen un volumen de solicitudes rechazadas mayor a 100 solicitudes. Las cinco comercializadoras libres pertenecientes a los grupos tradicionales aparecen en las primeras posiciones, seguidas de las cinco comercializadoras de referencia.

A partir de la información anterior se observa lo siguiente en el sector eléctrico:

- Las distribuidoras del grupo “Otros” rechazan a las comercializadoras libres de los grupos tradicionales en unos valores que se sitúan por encima de su media.
- Las distribuidoras de Endesa rechazan a las comercializadoras libres de los grupos tradicionales en valores por encima de su media.
- Las distribuidoras del grupo EDP (HC/NG) rechazan muy por encima de la media (del área de distribución) a Iberdrola Clientes alcanzando una tasa de rechazo del 24,1%. Lo mismo ocurre en la red de distribución de Viesgo en relación a la comercializadora de referencia del grupo Iberdrola (19,0%).

El grupo EDP (HC/NG) justifica estos rechazos debido al inusual incremento del motivo “No existe punto de suministro asociado al CUPS” (+167 solicitudes adicionales en el 2T 2017 con respecto al trimestre anterior) provocado por solicitudes de cambio con un CUPS al que le faltan los dos últimos caracteres solicitadas por Iberdrola Clientes.

- Las cinco principales comercializadoras libres de los grupos energéticos tradicionales<sup>23</sup> y sus respectivas comercializadoras de referencia<sup>24</sup> muestran tasas de rechazo por debajo de la media del área de distribución pertenecientes a sus mismos grupos.
- Las comercializadoras con tasas de rechazo inferiores a la tasa media en todas las áreas de distribución (sin considerar el área de distribución “Otros”) son Endesa Energía y EDP C.U.R. por parte de los grupos tradicionales y Enérgya VM Gestión de Energía, Som Energía, Nabalia Energía 2000, Integración Europea de Energía y ADS Energy 8.0 por parte de las comercializadoras independientes.
- Dentro de las comercializadoras con tasas de rechazo superiores a la tasa media en todas las áreas de distribución figuran por segundo trimestre consecutivo las comercializadoras independientes de Clidom Energy, Fortuluz, Geo Alternativa, y Ninobe Servicios Energéticos.

A groso modo, se puede concluir que la mayoría de las comercializadoras independientes analizadas muestran tasas de rechazo por encima de las medias en la mayoría de las áreas de distribución en las que operan, lo que pudiera reflejar su falta de experiencia en los procesos propios del sector y la incorrecta utilización de los ficheros de intercambio.

---

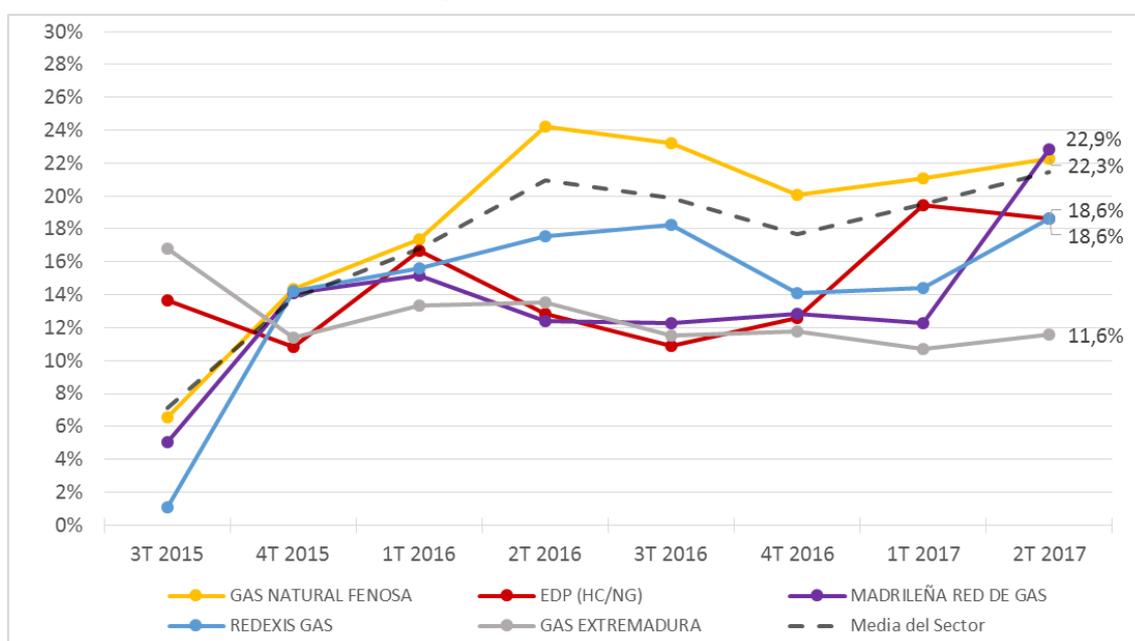
<sup>23</sup> Las comercializadoras ubicadas en el primer bloque de la tabla (filas 1 a la 5) y que generalmente gestionan la mayor cantidad de solicitudes de cambio.

<sup>24</sup> Las comercializadoras ubicadas en el segundo bloque de la tabla (filas 6 a la 10).

Por otra parte y como ya se ha mencionado anteriormente, la tasa de rechazo en el sector gasista continua con tendencia al alza con respecto al trimestre anterior alcanzando una tasa del 21,5% en el segundo trimestre de 2017. Este incremento se explica principalmente por el aumento en la tasa de rechazo en todas las áreas de distribución (especialmente Madrileña Red de Gas y Redexis Gas), salvo en el red de distribución de EDP (HC/NG).

Adicionalmente, la tasa de rechazo en la red de distribución de Gas Natural Fenosa se ha mantenido por encima del 20% desde el segundo trimestre de 2016. Dado el gran peso de ésta red en el sector, la tasa de rechazo de este grupo siempre se encuentra muy próxima a la media del sector.

**Gráfico 14. Evolución de la tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales distribuidores gasistas desde el 3T 2015 al 2T 2017**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

El incremento de la tasa en el área de distribución de Madrileña Red de Gas del 12,3% (primer trimestre 2017) al 22,9% (segundo trimestre de 2017) se debe a los motivos de rechazo “No existe contrato de ATR en vigor” y “Error de integridad: DNI no coherente con CUPS”, que registran un aumento de 6.574 y 2.900 rechazos, respectivamente, en relación al trimestre anterior.

El grupo Madrileña Red de Gas alega que más del 90% de los rechazos adicionales en su red que corresponden a la casuística “No existe contrato de ATR en vigor” se atribuyen a Iberdrola Clientes, comercializadora que aumentó el volumen de rechazo por este motivo en casi 3.000 rechazos, pasando de 448 rechazos informados el trimestre anterior a 3.394 rechazos en este trimestre.

Lo mismo explica el aumento de la tasa de rechazo en el área de distribución del grupo GNF, al registrar durante el segundo trimestre de 2017 un aumento de más de 3.400 rechazos adicionales con respecto al trimestre anterior por la casuística antes mencionada (las comercializadoras del grupo Iberdrola acaparan el 98%<sup>25</sup> de dicho volumen).

En la siguiente tabla se muestra un **desglose detallado** de las tasas de rechazo de cada comercializador por área de distribución. Para facilitar el análisis, las celdas en rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente y que suponen un volumen de solicitudes gestionadas mayor a 50 solicitudes. En cambio, las celdas con texto en rojo indican aquellas con un volumen menor a 50 solicitudes.

**Tabla 17. Tasas de rechazo (solicitudes de cambio) de los comercializadores por área de distribución. 2T 2017 – Sector Gasista**

GAS NATURAL			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN				
Comercializadora			GNF	EDP (HC/NG)	MADRILEÑA RED DE GAS	REDEXIS GAS	GAS EXTREMADURA
<b>Tasa de rechazo media</b>	<b>21,5%</b>		<b>22,3%</b>	<b>18,6%</b>	<b>22,9%</b>	<b>18,6%</b>	<b>11,6%</b>
<b>Solicitudes gestionadas</b>	<b>250.148</b>		<b>160.379</b>	<b>36.364</b>	<b>32.243</b>	<b>19.630</b>	<b>1.532</b>
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	17,9%	75.436	15,7%	29,0%	17,6%	18,7%	18,4%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	39,5%	68.138	44,6%	18,2%	39,9%	30,3%	11,3%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	10,8%	48.584	10,6%	12,2%	7,8%	13,9%	8,2%
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	9,1%	27.950	9,1%	9,9%	7,5%	9,6%	7,9%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	12,5%	12.868	14,9%	9,9%	5,9%	6,9%	9,8%
GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	22,3%	2.098	23,8%	17,6%	7,4%	7,4%	0,0%
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	13,8%	1.002	11,2%	62,5%	16,0%	15,1%	0,0%
EDP C.U.R., S.A.	17,0%	336	15,2%	16,4%	22,7%	20,7%	0,0%
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	17,1%	761	19,6%	8,9%	16,3%	25,9%	8,6%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	12,3%	2.470	14,1%	11,7%	7,9%	7,0%	18,5%
CLIDOM ENERGY, S.L.	40,8%	1.782	32,0%	59,7%	45,5%	71,9%	0,0%
FENIE ENERGÍA, S.A.	8,8%	1.483	9,2%	30,4%	6,2%	2,5%	10,5%
NEXUS ENERGÍA, S.A.	18,7%	1.321	18,7%	28,5%	12,5%	20,0%	4,2%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	29,4%	1.071	9,6%	49,5%	8,1%	18,0%	0,0%
AUDAX ENERGÍA, S.A.	21,3%	748	15,9%	35,4%	20,0%	26,0%	30,0%
ENERKIA ENERGÍA, S.L.	27,5%	461	27,5%				
FACTOR ENERGÍA, S.A.	14,5%	442	13,3%	0,0%	32,1%	20,0%	
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	17,1%	409	16,9%	5,3%	37,5%	23,8%	0,0%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	37,9%	372	37,6%	25,0%	52,4%	60,0%	0,0%
SWAP ENERGÍA, S.A.	48,8%	338	49,4%	53,3%	15,4%	16,7%	9,1%
UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A.	21,3%	320	19,0%	36,4%	22,8%	0,0%	
NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS, S.L.	56,9%	202	56,5%	100,0%	25,0%	61,9%	
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	8,4%	202	4,8%	17,1%	16,7%	0,0%	
MULTIENERGÍA VERDE, S.L.	36,0%	200	43,1%	37,5%	50,0%	20,7%	
REMICA COMERCIALIZADORA, S.A.	42,6%	188	40,3%	37,5%	57,1%		
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	28,1%	135	34,1%	0,0%	37,5%	14,3%	28,6%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Solo se incluyen los comercializadores con más de 100 solicitudes gestionadas en el trimestre analizado.

Las celdas en blanco indican ausencia de solicitudes gestionadas por el comercializador en esa área de distribución. Las celdas con texto en color rojo indican tasas calculadas con un volumen de solicitudes gestionadas inferior a 50 solicitudes. Las celdas en rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente y que suponen un volumen de solicitudes rechazadas mayor a 50 solicitudes. Las cinco comercializadoras libres pertenecientes a los grupos tradicionales aparecen en las primeras posiciones, seguidas de las cinco comercializadoras de referencia.

<sup>25</sup> Dicha proporción obedece al alto volumen de rechazos que generan al reenviar hasta 10 veces cada solicitud de cambio que es rechazada.

A partir de la información anterior se observa lo siguiente en el sector gasista:

- De manera general, la red de distribución de Madrileña Red de Gas muestra tasas de rechazo a los comercializadores ligeramente por debajo de la media del sector (21,5%). No obstante, resaltan los casos particulares de Iberdrola Clientes (39,9%) y Clidom Energy (45,5%), por sus altas tasas de rechazo.
- En relación a las comercializadoras de referencia, se destaca que las distribuidoras del grupo Gas Natural Fenosa rechazan por encima de la media (del área de distribución) únicamente a Gas Natural S.U.R.<sup>26</sup> (tasa de rechazo en esta área: 23,8%).
- Las dos principales comercializadoras libres con la mayor cantidad de solicitudes gestionadas durante el segundo trimestre de 2017 – Gas Natural Servicios e Iberdrola Clientes – muestran tasas de rechazo por encima de la media en tres de las cinco áreas de distribución. Llama la atención Iberdrola Clientes con tasas de rechazo por encima de la media sectorial en las redes de Gas Natural Fenosa (44,6%), Madrileña Red de Gas (39,9%) y Redexis Gas (30,3%).
- Las tres comercializadoras libres restantes pertenecientes a los grupos energéticos tradicionales – Endesa Energía, EDP Comercializadora y Viesgo Energía- , muestran tasas de rechazo por debajo de la media en todas las áreas de distribución.
- La mayoría de las comercializadoras independientes muestran tasas de rechazo superiores a la tasa media en las áreas de distribución en las que operan (algunas tasas incluso superan el 50%). No obstante, se debe señalar que la mayoría de dichas comercializadoras no alcanzan ni 50 solicitudes gestionadas durante este trimestre en algunas redes de distribución (ver números en color rojo).
- Pese a lo anterior, se destaca a aquellas comercializadoras que muestran tasas de rechazo por encima de la media de todas las áreas en las que operan: Clidom Energy, Enerkia Energía, Gas Natural Comercializadora, Ninobe Servicio Energéticos, Multienergía Verde y Remica Comercializadora.

Así, se puede concluir al igual que en el sector eléctrico, las altas tasas de rechazo de los comercializadores independientes pudieran reflejar su falta de experiencia en los procesos propios del sector y la incorrecta utilización de los ficheros de intercambio.

---

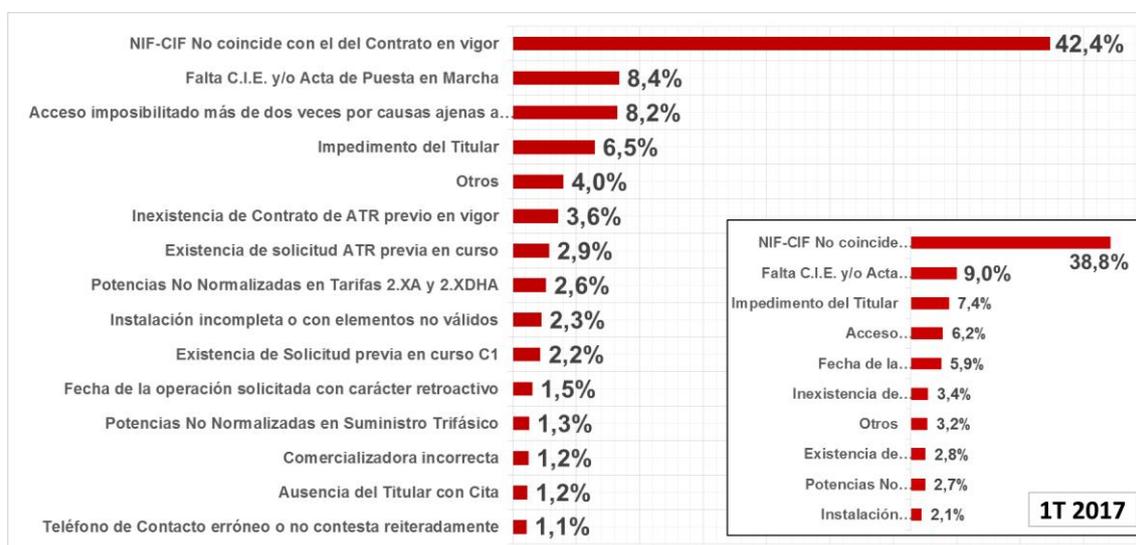
<sup>26</sup> Gas Natural S.U.R. es la comercializadora eléctrica de referencia integradamente verticalmente a las distribuidoras del grupo Gas Natural Fenosa.

### 4.3.2 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 han identificado aquellos motivos de rechazo 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 casi el 60% de los mismos se concentran en tres motivos principales.

**Gráfico 15. Motivos de rechazo. 2T 2017 y 1T 2017. Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Como se ha venido identificando en la mayoría de los trimestres anteriores, el principal motivo de rechazo en el segundo trimestre de 2017 es el tipo **“NIF-CIF No coincide con el del contrato en vigor”** (42,4%).

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 (38,8%).

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 EDP alegan que la calidad de los datos de titularidades que figuran en las bases de datos de los distribuidores podrían mejorarse, evitando además este tipo de rechazos, si el campo “titular del punto de suministro” estuviese informado y disponible para su consulta en la base de datos del SIPS<sup>27</sup>. Estas alegaciones están en línea con lo comentado<sup>28</sup> por los comercializadores del grupo Endesa en el trimestre anterior.

En segundo lugar, otros motivos de rechazo que se han dado con mayor frecuencia durante el segundo trimestre de 2017 son **“Falta C.I.E. y/o Acta de Puesta en Marcha”** (8,4%) e **“Acceso imposibilitado más de dos veces por causas ajenas a la distribuidora”** (8,2%). Estos rechazos ya estuvieron categorizados entre los principales motivos de rechazo del trimestre anterior.

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 datos<sup>29</sup> 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, cabe señalar que el motivo de rechazo **“Fecha de la operación solicitada con carácter retroactivo”** (que había registrado un incremento importante en el trimestre anterior) ha dejado de figurar dentro de los principales motivos de rechazos durante el segundo trimestre de 2017.

Dicha casuística se debió principalmente a un hecho puntual provocado durante el trimestre anterior por solicitudes de cambio iniciadas por las comercializadoras del grupo Iberdrola. No obstante, en lo que concierne a este trimestre (2T 2017) la problemática ha sido solventada al confirmar que el número de rechazos por este motivo ha disminuido sustancialmente: en 1T 2017 representaba el 5,9% del total de rechazo, mientras que en 2T 2017 representa solamente el 1,5%.

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

---

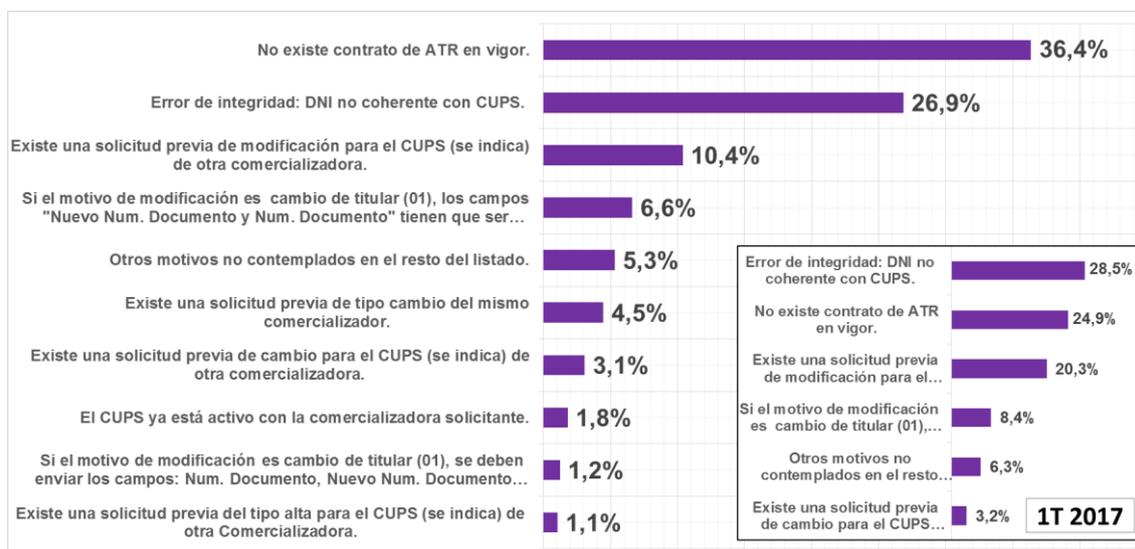
<sup>27</sup> El Real Decreto 1074/2015, de 27 de noviembre, por el que se modifican distintas disposiciones en el sector eléctrico establece que *“ni las empresas comercializadoras ni la CNMC podrán acceder a cualquier información que directamente identifique al titular del punto de suministro”*.

<sup>28</sup> Los comercializadores del grupo Endesa alegaron en el 1T 2017 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 donde se permita comprobar esta información previamente al envío de la solicitud de cambio.

<sup>29</sup> En la sesión de GT1 del 25 de abril de 2017.

tres motivos principales representan casi el 74% del total de las solicitudes de cambio rechazadas.

**Gráfico 16. Motivos de rechazo. 2T 2017 y 1T 2017. Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

El motivo de rechazo más frecuente en el segundo trimestre de 2017 en el sector gasista corresponde a **“No existe contrato de ATR en vigor”** (36,4%), aumentando su peso con respecto al trimestre anterior (24,9%). Este motivo de rechazo 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 principales grupos<sup>30</sup>, 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 GLP<sup>31</sup> a gas natural. En el proceso de captación de clientes, los comercializadores lanzan de manera errónea<sup>32</sup> solicitudes de cambio sobre puntos de suministro de GLP (que aún no tienen activado el servicio de gas natural) por lo que dichas solicitudes de cambio se rechazan por no haber sido aún transformadas o encontrarse en proceso de transformación; la operativa correcta sería enviar una solicitud de nueva alta.

Respecto a este tema, cabe mencionar que actualmente se está desarrollando dentro de los grupos de trabajo una propuesta de operativa común en relación al alta de puntos de suministro transformados de GLP a gas natural, con el objetivo de reducir los rechazos ocasionados por la operativa vigente.

<sup>30</sup> Gas Natural Fenosa, EDP (HC/NG) y Redexis Gas.

<sup>31</sup> Gas Licuado del Petróleo.

<sup>32</sup> 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.

El segundo motivo de rechazo más utilizado durante este trimestre es **“Error de integridad: DNI no coherente con CUPS<sup>33</sup>”** (26,9%); se observa que dicha casuística ha disminuido ligeramente su peso en el sector durante este trimestre con respecto a lo registrado en el trimestre anterior (28,5%).

Las distribuidoras del grupo Gas Natural Fenosa registran el mayor volumen de rechazos correspondiente a esta casuística con más del 60%<sup>34</sup> del subtotal durante el segundo trimestre de 2017. Éstas han ido justificando dicho volumen de rechazo al hecho de que algunas comercializadoras gasistas 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.

Finalmente, se continúa analizando si el origen de dicha problemática reside en el desconocimiento del cliente contratante del titular del suministro, tal y como algunas comercializadoras explicaron el trimestre anterior. No obstante, se espera que el volumen de rechazos por esta casuística se reduzca en el medio plazo como respuesta de las mejoras que se están realizando en los sistemas de gestión de información de los comercializadores.

---

<sup>33</sup> Debido a la no coincidencia de los datos del CIF/NIF del contratante en el comercializador con los datos existentes en el registro de puntos de suministro del distribuidor.

<sup>34</sup> El volumen de rechazo de las distribuidoras del grupo Gas Natural Fenosa por este motivo de rechazo es de 9.132 rechazos sobre el total registrado de todo el sector que registra 14.420 rechazos.

## 5. ANALISIS DE LA MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES

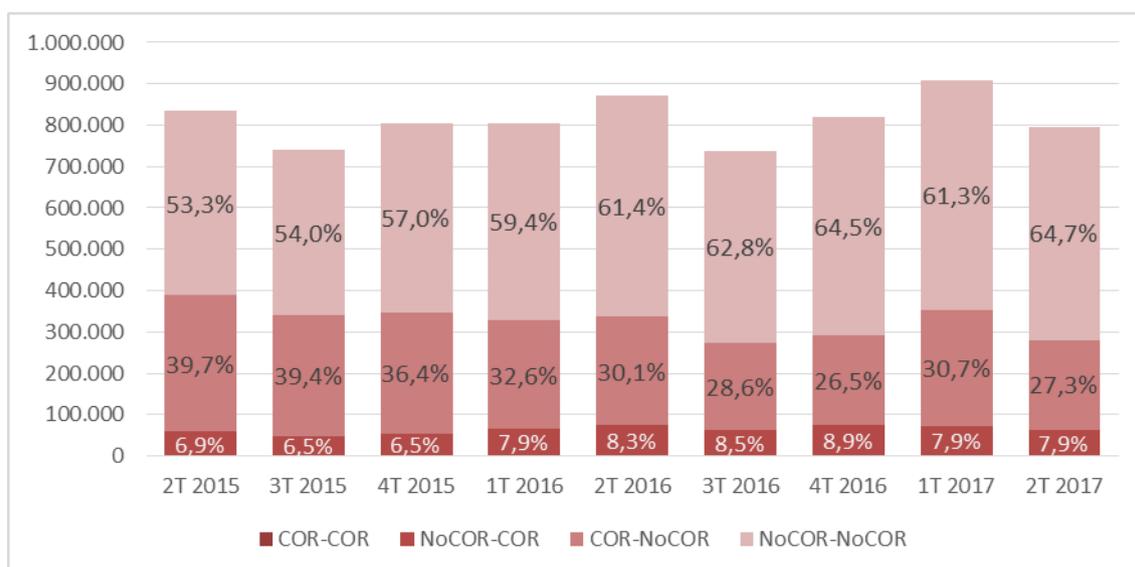
### 5.1 MOVILIDAD POR TIPO DE MERCADO

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).

En el sector eléctrico los movimientos entre comercializadoras libres han vuelto a aumentar su peso con respecto al trimestre anterior, alcanzado durante este trimestre el 64,7% de los cambios registrados (porcentaje más alto jamás registrado desde que se recogen los datos). Por otra parte, se observa que el movimiento de consumidores del mercado regulado al mercado libre (COR-NoCOR) ha vuelto a disminuir su peso con relación al trimestre anterior pasando de 279.105 activaciones (30,7% del total de activaciones) en el trimestre anterior a 217.239 activaciones (27,3% del total de activaciones) en este trimestre.

Finalmente, cabe destacar la disminución en el número de consumidores que vuelven al comercializador de referencia desde el mercado libre (NoCOR-COR), pasando de 72.005 solicitudes en el primer trimestre de 2017 a 62.855 solicitudes activadas en el segundo trimestre de 2017, constituyendo el 7,9% de los cambios.

**Gráfico 17. Desglose de los movimientos entre COR y No COR (solicitudes activadas). Desde 2T 2015 al 2T 2017. Sector Eléctrico**



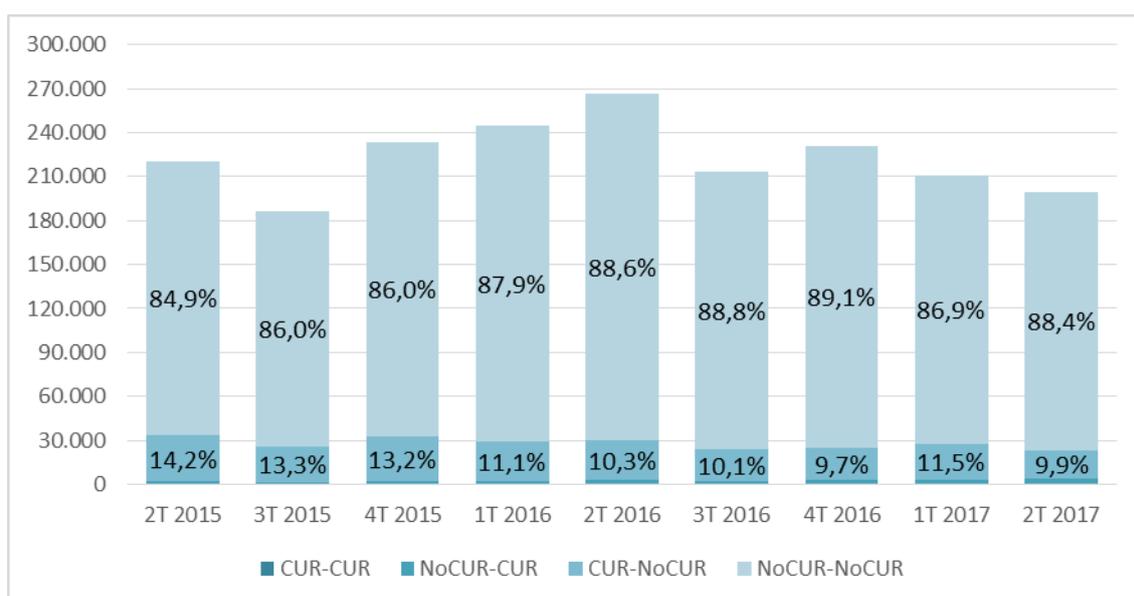
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Respecto al sector gasista, prevalecen los movimientos de cambio de comercializador entre comercializadores del mercado libre (NoCUR-NoCUR), que alcanzan el 88,4% en el segundo trimestre de 2017. Adicionalmente, se registra una disminución de 4.600 activaciones correspondientes a consumidores que pasan del comercializador de último recurso a un comercializador en el mercado libre (CUR-NoCUR), reduciendo su peso de 11,5% a 9,9% del total de las activaciones registradas en este trimestre.

Finalmente, se produce un aumento en el número de consumidores que vuelven al comercializador de referencia desde el mercado libre (NoCUR-CUR), pasando de casi 1.900 solicitudes en el segundo trimestre de 2015 a más de 3.400 solicitudes activadas (2T 2017), aunque solamente representan el 1,7% de los cambios.

**Gráfico 18. Desglose de los movimientos entre CUR y No CUR (solicitudes activadas) Desde 2T 2015 al 2T 2017. Sector Gasista**



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

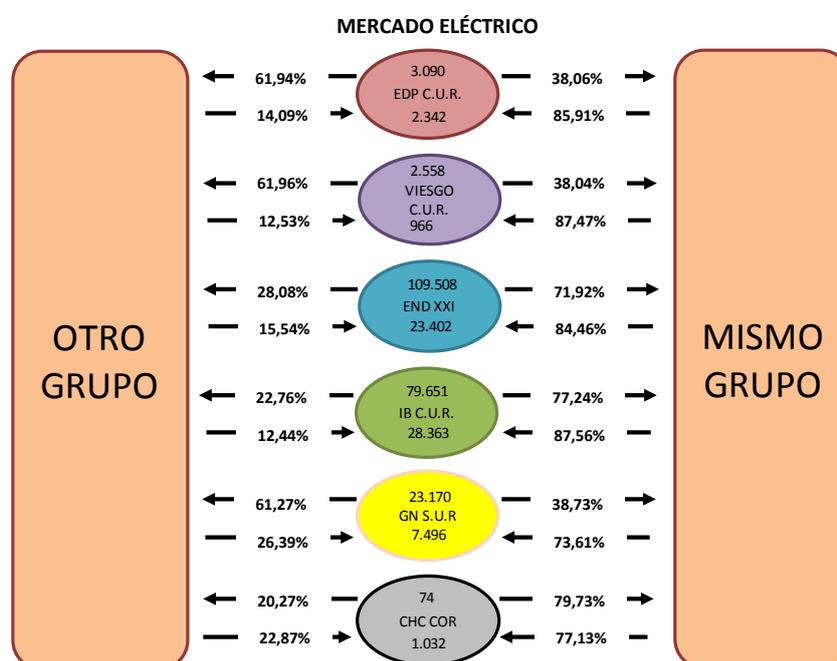
*Nota: Los porcentajes correspondientes a los movimientos CUR-CUR no alcanzan el 0,1% en los períodos mostrados en el gráfico. Los porcentajes correspondientes a los movimientos No CUR-CUR oscilan entre el 0,7% y el 1,7% en el período mostrado en el gráfico.*

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

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

En el sector eléctrico se observa que la mayoría de cambios de COR a comercializador libre tienen como destino los comercializadores perteneciente al mismo grupo empresarial (69,46% de la totalidad de cambios frente al 72,7% del trimestre anterior), siendo los grupos con mayor porcentaje CHC (79,7%), Iberdrola (77,2%) y Endesa (71,9%). En cambio, los grupos Viesgo, EDP<sup>35</sup>, y Gas Natural Fenosa registran los menores porcentajes (en torno al 38%) en este tipo de movimientos.

**Gráfico 19. Desglose de los movimientos con origen o destino al COR (solicitudes activadas) 2T 2017. Sector Eléctrico**

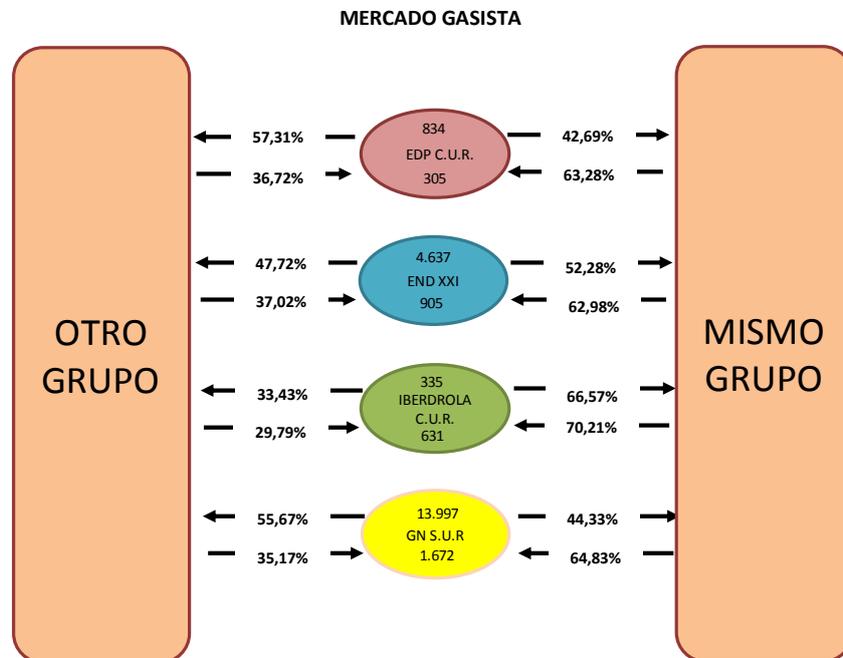


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el sector gasista, los cambios que pasan del CUR al comercializador libre del mismo grupo registran un porcentaje en el segundo trimestre de 2017 alrededor del 46,5% (52,2% en el 1T 2017), siendo los grupos con mayor porcentaje en este tipo de movimientos Iberdrola (66,6%) y Endesa (52,3%), mientras que el menor resulta EDP (42,7%, lo que supone una reducción de casi 1.300 puntos básicos con respecto a lo observado en el trimestre anterior: 55,1%).

<sup>35</sup> El grupo EDP ha reducido su porcentaje en este tipo de movimientos en más de 3.200 puntos básicos, pasando de 70,85% durante el 1T 2017 a 38,06% en el trimestre objeto de estudio.

**Gráfico 20. Desglose de los movimientos con origen o destino al CUR (solicitudes activadas) 2T 2017. Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

### 5.3 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 con volúmenes de solicitudes más significativos, 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 segundo trimestre de 2017, entendido como la diferencia entre los consumidores que entran (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, Viesgo, y Otros (el resto de comercializadores).

Los datos se muestran en positivo, si el grupo en cuestión incrementa el número global de consumidores, y en caso de tratarse de un dato negativo significaría que el grupo en cuestión 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. SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE NUEVAS ALTAS

En este capítulo se realizará un análisis de las solicitudes de nuevas altas en ambos sectores, electricidad y gas natural.

Siguiendo la estructura del análisis del cambio de comercializador, se inicia el análisis con una evaluación de los tiempos medios de activación, seguido de un análisis general del proceso de nuevas altas así como, de las tasas de rechazo y los principales motivos de rechazo. Finalmente, se analiza la movilidad de las altas activadas.

### 6.1 ANALISIS DE LOS TIEMPOS MEDIOS DE LAS NUEVAS ALTAS

En este epígrafe se muestran los tiempos medios de activación de las solicitudes de nuevas altas que dependen de la gestión de los distribuidores. Estos tiempos medios se miden desde el momento de la recepción de la solicitud de alta por el distribuidor hasta su posterior activación.

**Tabla 18. Tiempos medios de las activaciones de nuevas altas solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución. 2T 2017 – Sector Eléctrico**

GRUPOS DISTRIBUCIÓN	Activadas	Tm (días)
IBERDROLA	46.720	3,0
ENDESA	46.218	5,1
GAS NATURAL FENOSA	12.565	4,3
OTROS	3.223	2,9
EDP (HC/NG)	2.132	3,5
VIESGO	1.945	5,5
<b>TOTAL SECTOR</b>	<b>112.803</b>	<b>4,1</b>

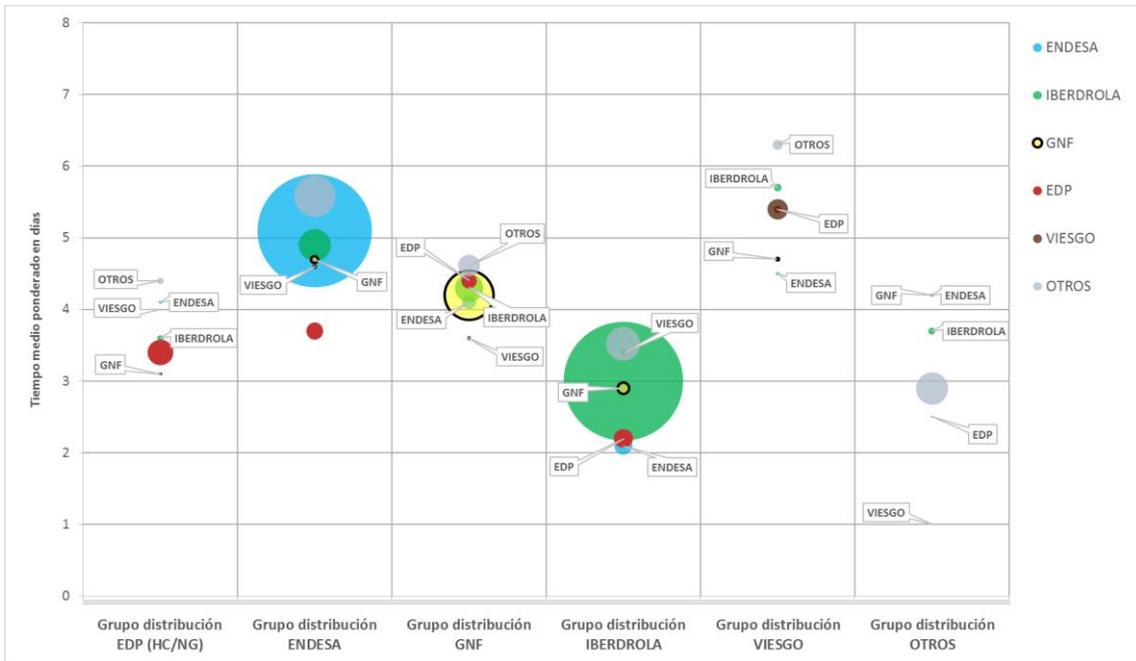
*Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.*

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

Se observa que el tiempo medio de activación de solicitudes de nuevas altas del sector eléctrico es de 4,1 días. Resalta el grupo de distribución Iberdrola con uno de los menores tiempos medios de activación (3,0 días) y el mayor número de solicitudes activadas (41%). Por otro lado, el área que reúne a las distribuidoras con el epígrafe “Otros” registra el menor tiempo medio de activación (2,9 días) de todo el sector, no obstante su volumen de activaciones no alcanza ni el 3% del total de activaciones.

En el gráfico siguiente se muestran los tiempos medios de los principales grupos de 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.

**Gráfico 21. Dispersión de los tiempos medios de las activaciones de nuevas altas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución. 2T 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 alta 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 de cambio solicitadas por los comercializadores. Las comercializadoras libres del grupo GNF aparecen con borde sólido para facilitar su distinción por el solape de los tiempos medios en algunas zonas de distribución.

Se observa lo siguiente:

- A pesar de que el área “Otros” tiene el menor tiempo medio de activación de nuevas altas, la dispersión<sup>36</sup> de tiempos medios entre comercializadoras libres es la mayor registrada en el sector, que van desde 1,0 día de las comercializadoras del grupo Viesgo hasta los 4,2 días de los comercializadores del grupo Endesa y del grupo GNF.
- El área de distribución de Gas Natural Fenosa con un tiempo medio de activación de 4,3 días presenta la menor dispersión entre comercializadores (1,0 días), los cuales van desde los 3,6 días de grupo Viesgo hasta los 4,6 días de “Otros” comercializadores.

Se espera que con la implantación de los formatos de los ficheros de intercambio ente comercializadores y distribuidores aprobados por Resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016, se reduzcan tanto los tiempos medios como la dispersión de los mismos al utilizarse un formato de intercambio de comunicación común para todos los agentes.

<sup>36</sup> Calculado como la diferencia entre el máximo y el mínimo tiempo medio de activación.

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

**Tabla 19. Tiempos medios de las activaciones de nuevas altas solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución. 2T 2017 – Sector Gasista**

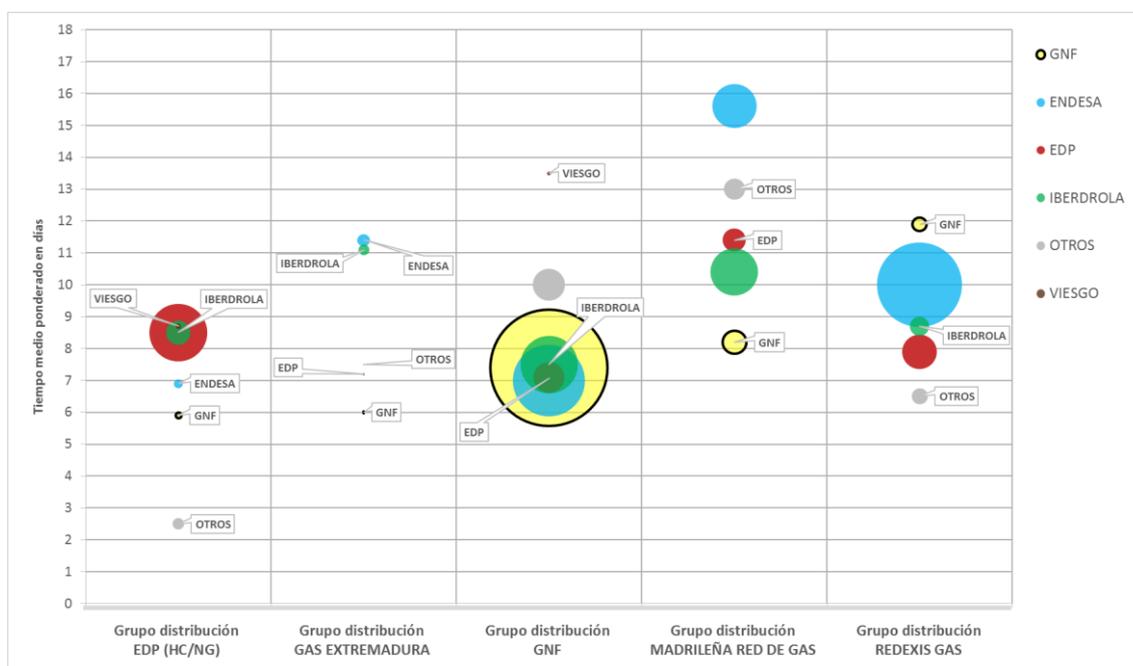
GRUPOS DISTRIBUCIÓN	Activadas	Tm (días)
GAS NATURAL FENOSA	21.627	7,4
REDEXIS GAS	8.125	9,6
MADRILEÑA RED DE GAS	5.140	12,2
EDP (HC/NG)	3.692	8,2
GAS EXTREMADURA	253	11,1
<b>TOTAL SECTOR</b>	<b>38.837</b>	<b>8,6</b>

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

En el segundo trimestre de 2017 destaca el área de distribución Gas Natural Fenosa con el tiempo medio de activación más bajo del trimestre (7,4 días para los principales comercializadores libres), así como con más del 55% del total del volumen de solicitudes activadas. Por otra parte, el área de distribución de Madrileña Red de Gas registra el mayor tiempo medio de activación con 12,2 días.

**Gráfico 22. Dispersión de los tiempos medios de las activaciones de nuevas altas solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución. 2T 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 alta 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 de cambio solicitadas por los comercializadores. Las comercializadoras libres del grupo GNF aparecen con borde sólido para facilitar su distinción por el solape de los tiempos medios en algunas zonas de distribución.

En el gráfico de dispersión de los tiempos medios del sector gasista se observa lo siguiente:

- Las áreas de distribución de los grupos Gas Extremadura y Redexis Gas presentan la menor dispersión<sup>37</sup> de tiempos medios entre comercializadoras libres con 5,4 días. La primera registra tiempos medios que van desde los 6,0 días de las pertenecientes al grupo Gas Natural Fenosa hasta los 11,4 días de las propias del grupo Endesa, mientras la segunda registra tiempos medios que van desde los 6,5 días de las comercializadoras agrupadas en “Otros” hasta los 11,9 días de las pertenecientes al grupo de Gas Natural Fenosa.
- El área de distribución de Madrileña Red de Gas presenta el mayor tiempo medio de activación (12,1 días) y la mayor dispersión entre comercializadores (7,4 días), desde los 8,2 días de las pertenecientes al grupo GNF hasta los 15,6 días de las pertenecientes al grupo Endesa.

## 6.2 ANALISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE ALTAS

Con el fin de valorar la eficacia en el proceso de nuevas altas en el sector eléctrico y de gas natural, se incluyen a continuación un análisis comparativo entre las principales magnitudes trimestrales de solicitudes recibidas, aceptadas, rechazadas y finalmente activadas por los distribuidores.

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

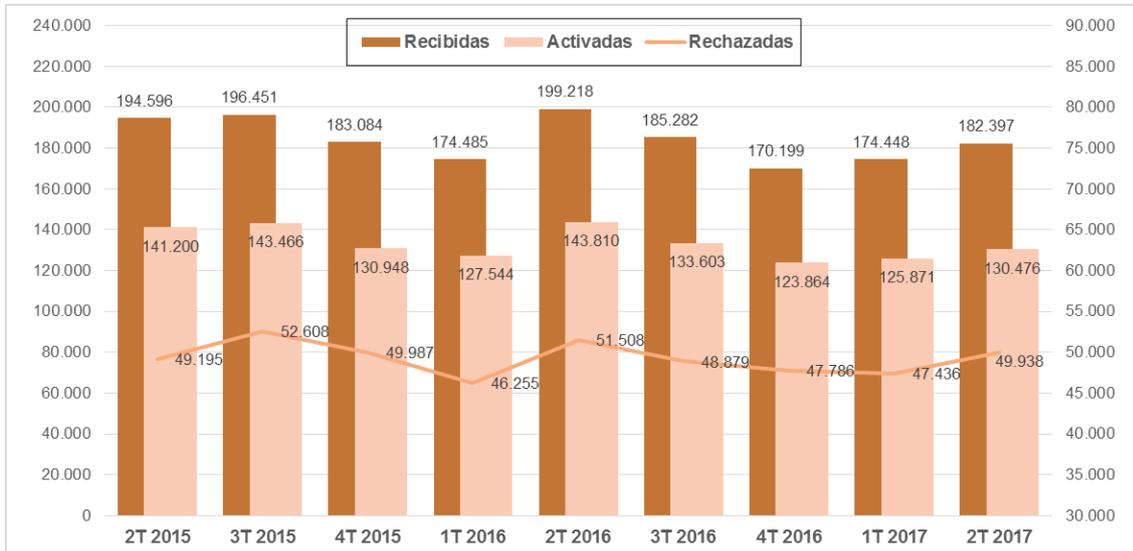
- Los rechazos por parte del distribuidor, que pueden producirse previa a la aceptación (cuando no pasan la validación de formato –sector gasista- o de contenido –ambos sectores) y también posteriormente a la aceptación (cuando existe algún problema en campo), antes de la activación.
- Anulaciones de las solicitudes de nuevas altas realizadas por los comercializadores.
- Solicitudes pendientes de activar en la fecha de la remisión de la información.

En el segundo trimestre de 2017 en el sector eléctrico aumentó el número de solicitudes recibidas en un 4,6% y el número de rechazos en un 5,3%, con respecto al trimestre anterior; como consecuencia, la tasa de rechazo en este trimestre (25,9%) resultó ligeramente superior a la del trimestre anterior (25,6%).

---

<sup>37</sup> Calculado como la diferencia entre el máximo y el mínimo tiempo medio de activación.

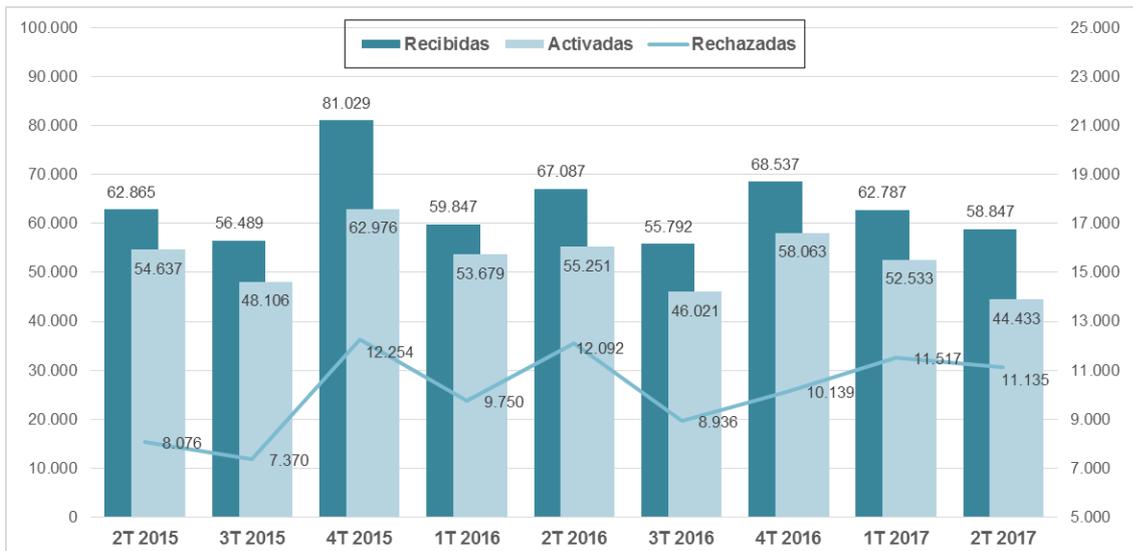
**Gráfico 23. Proceso seguido por las solicitudes de nuevas altas.**  
**Evolución desde el 2T 2015 al 2T 2017 – Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el sector gasista se observó una reducción del -6,3% en el número de solicitudes de nuevas altas recibidas con respecto al trimestre anterior. Concretamente, las reducciones en las solicitudes aceptadas y rechazadas durante este trimestre con respecto al trimestre anterior fueron de -11,3% y -3,3%, respectivamente. Por consecuencia, la tasa de rechazo en el segundo trimestre de 2017 – en lugar de seguir disminuir – incrementó en 1300 puntos básicos (desde 17,0% en el 1T 2017 a 18,3% en el 2T 2017).

**Gráfico 24. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador.**  
**Evolución desde el 2T 2015 al 2T 2017 – Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

### 6.3 ANALISIS DE LAS SOLICITUDES DE ALTA RECHAZADAS

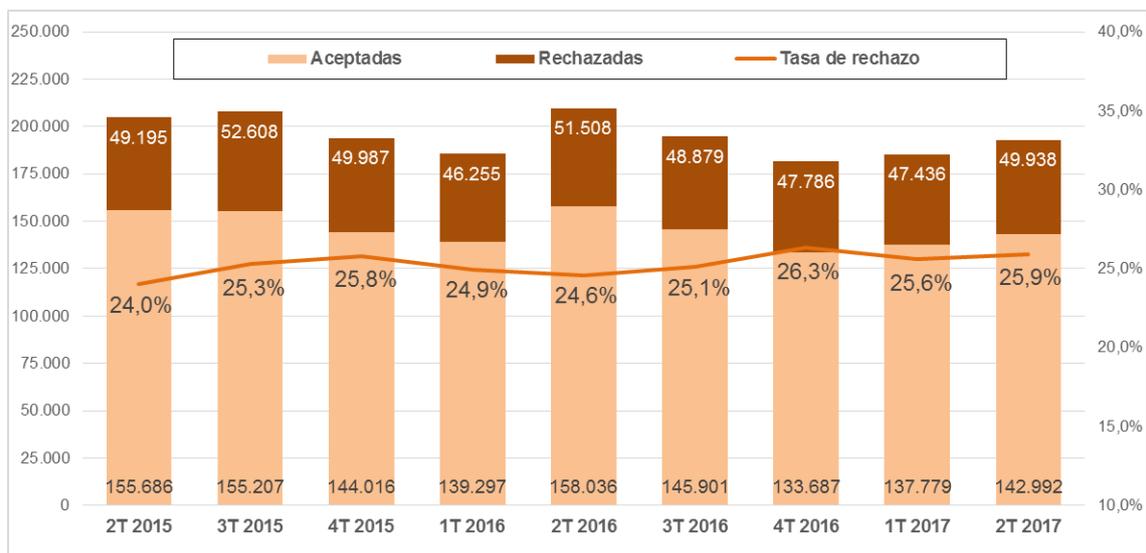
En los siguientes apartados se realizará un análisis operativo en relación a los rechazos de las solicitudes de nuevas altas, tal y como se realizó para las solicitudes de cambio de comercializador en capítulos anteriores.

Se recuerda que en los informes de supervisión de la CNMC, la tasa de rechazo trimestral<sup>38</sup> se calcula como el cociente entre el número de solicitudes rechazadas y el número de solicitudes gestionadas<sup>39</sup> en el trimestre objeto de estudio.

A continuación se muestra para ambos sectores, el número de solicitudes de nuevas altas gestionadas (desglosadas en solicitudes aceptadas y solicitudes rechazadas) así como, la evolución de la tasa de rechazo trimestral.

En el sector eléctrico, se aprecia un comportamiento sin muchos cambios al registrarse durante el segundo trimestre de 2017 una tasa de rechazo similar (25,9%) a la obtenida en el primer trimestre de 2017 (25,6%). Estas tasas están en línea con lo observado en los últimos dos años donde la tasa de rechazo se ha mantenido alrededor del 24-26%, es decir, que por cada cuatro solicitudes gestionadas se rechaza una solicitud de nueva alta.

**Gráfico 25. Tasa de rechazo de las solicitudes de nuevas altas. Evolución desde el 2T 2015 al 2T 2017 – Sector Eléctrico**



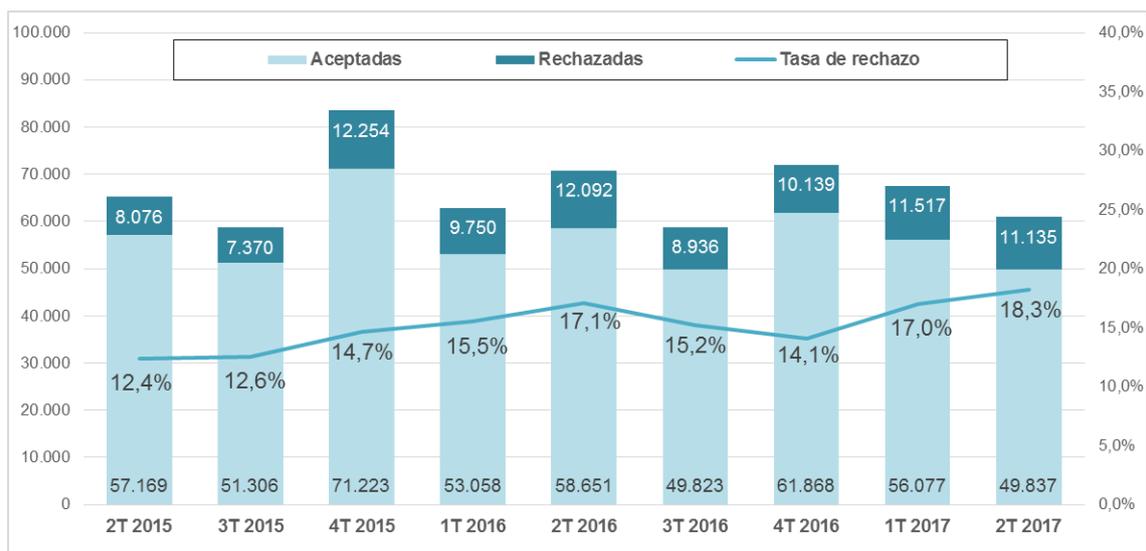
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

<sup>38</sup> Tasa de rechazo = Solicitudes rechazadas / (Solicitudes aceptadas + Solicitudes rechazadas)

<sup>39</sup> Se entiende por “Solicitudes gestionadas” a la suma de solicitudes aceptadas y solicitudes rechazadas. Cabe señalar que las solicitudes anuladas (que también son solicitudes gestionadas) no son incluidas dada su poca relevancia con respecto al total de solicitudes recibidas (alrededor de 1%).

En el sector gasista la tasa de rechazo del segundo trimestre de 2017 resulta ser la tasa de rechazo más alta en los últimos dos años ubicándose en 18,3%, batiendo la tasa de rechazo de su trimestre homólogo del año anterior (17,1%).

**Gráfico 26. Tasa de rechazo de las solicitudes de nuevas altas. Evolución desde el 2T 2015 al 2T 2017 – Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

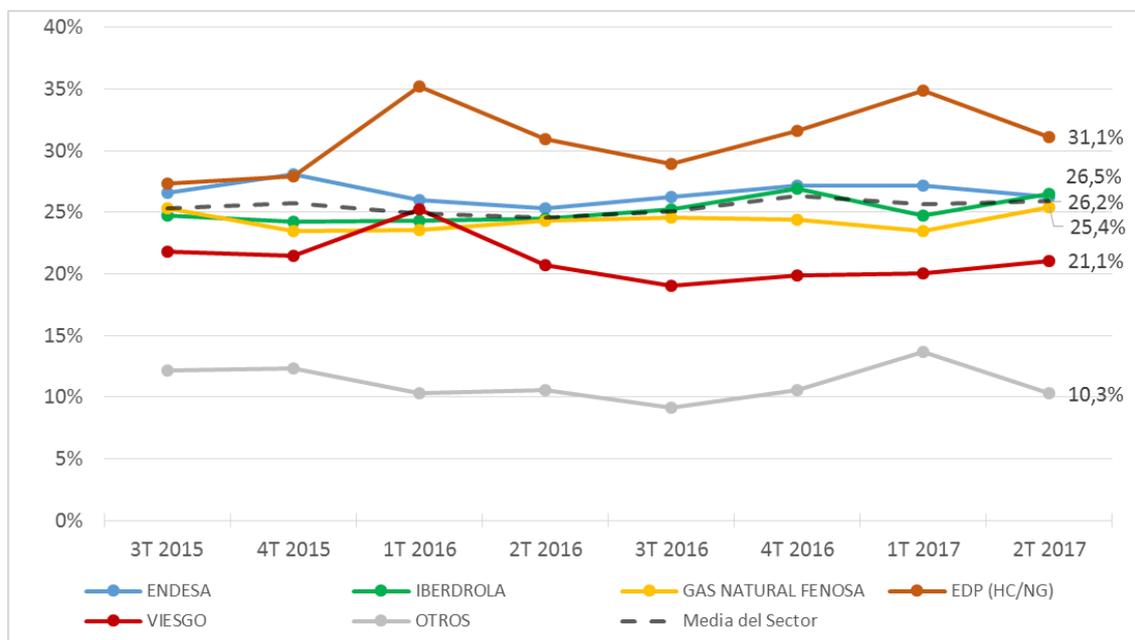
### 6.3.1 TASAS DE RECHAZO POR DISTRIBUIDOR

A continuación se muestra la evolución de las tasas de rechazo en las solicitudes de nuevas altas en las distintas redes de distribución de ambos sectores, electricidad y gas natural.

Durante el segundo trimestre de 2017, en el sector eléctrico destacan las reducciones en las tasas de rechazo de las distribuidoras del grupo EDP (HC/NG) y la agrupación de distribuidoras con el epígrafe “Otros”; ambas reportan una reducción entorno a los 350 puntos básicos (cada una) con respecto al trimestre anterior. No obstante, dichas reducciones no contribuyeron a reducir la media del sector (25,9%) dado que el volumen de solicitudes de nuevas altas gestionadas por estas dos agrupaciones corresponde al 4,2% del total de solicitudes gestionadas durante este trimestre.

Por el contrario, el ligero incremento observado en las tasas de rechazo de las distribuidoras del grupo Iberdrola (+180 puntos básicos) y del grupo GNF (+190 puntos básicos) tuvo un mayor impacto en la tasa de rechazo de todo el sector dado el alto volumen de solicitudes de nuevas altas gestionadas (48,5%) por estas dos grupos de distribuidoras.

**Gráfico 27. Evolución de la tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales distribuidores eléctricos desde el 3T 2015 al 2T 2017**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el gráfico anterior se observa que:

- La tasa de rechazo del área de distribución del grupo EDP (HC/NG) continúa presentando la tasa de rechazo más alta del sector (desde inicios de 2016). No obstante, cabe señalar que la tasa del segundo trimestre experimentó una reducción con respecto al trimestre anterior.
- Las tasas de rechazo de las distribuidoras de los tres grupos tradicionales que gestionan el 94% de las solicitudes de nuevas altas (Endesa, Iberdrola y GNF) se ubican entre un rango que va del 25,4% al 26,5%, lo que equivale a que por cada tres solicitudes aceptadas, existe una solicitud rechazada.
- La tasa de rechazo del grupo Viesgo se encuentra por debajo de la media por quinto trimestre consecutivo. De acuerdo con sus alegaciones, esto se debe a la implementación de una serie de medidas (adicionales a la que se recogen en los procedimientos habituales) que favorecen la disminución en el volumen de rechazos.
- El grupo de “Otros” distribuidores (10,3%) continúa presentando la tasa de rechazo más baja dentro del periodo de análisis, llegando incluso a disminuir su tasa de rechazo con respecto al trimestre anterior (13,6%). Sin embargo, dado su poco peso en el sector, ésta tasa no tiene un impacto relevante en la media del sector pues registra solamente 439 rechazos en comparación con los casi 50.000 rechazos registrados en todo el sector durante el segundo trimestre de 2017.

En la siguiente tabla se muestra un **desglose detallado** de las tasas de rechazo de cada comercializador por área de distribución. Para facilitar el análisis, las **celdas en rojo** indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente y que suponen un volumen de solicitudes gestionadas mayor a 50 solicitudes. En cambio, las **celdas con texto en rojo** indican aquellas con un volumen menor a 50 solicitudes.

**Tabla 20. Tasas de rechazo (solicitudes de nuevas altas) de los comercializadores por área de distribución. 2T 2017 – Sector Eléctrico**

ELECTRICIDAD			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN						
Comercializadora			ENDESA	IBERDROLA	GNF	EDP (HC/NG)	VIESGO	OTROS	
Tasa de rechazo media			25,9%	26,2%	26,5%	25,4%	31,1%	21,1%	10,3%
Solicitudes gestionadas			192.930	88.362	69.610	23.923	3.766	2.995	4.274
ENDESA ENERGÍA, S.A.	20,6%	55.558	19,9%	39,2%	30,7%	42,9%	16,7%	45,1%	
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	29,6%	68.961	57,4%	24,3%	40,3%	48,8%	32,5%	44,2%	
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	21,5%	11.967	42,2%	31,8%	19,1%	50,0%	41,8%	43,6%	
EDP ENERGÍA, S.A.U.	39,3%	7.216	53,5%	45,0%	31,1%	28,3%	24,1%	55,6%	
VIESGO ENERGÍA, S.L.	18,7%	1.894	38,8%	46,3%	26,7%	33,3%	13,8%	0,0%	
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	19,4%	14.412	19,0%	40,6%	38,7%	40,0%	25,0%	29,2%	
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	24,2%	4.230	52,4%	22,1%	31,3%	44,4%	30,8%	53,3%	
GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	20,8%	4.931	67,2%	58,4%	18,0%	50,0%	35,0%	6,5%	
EDP C.U.R., S.A.	28,4%	915	71,4%	40,5%	30,8%	26,6%	36,4%		
VIESGO C.U.R., S.L.	20,2%	183	60,0%	33,3%	0,0%	50,0%	13,2%		
FENIE ENERGÍA, S.A.	21,8%	7.730	21,2%	20,1%	28,7%	36,4%	20,5%	21,3%	
CLIDOM ENERGY, S.L.	50,5%	2.575	53,9%	50,0%	35,0%	45,9%	36,8%	87,5%	
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	9,9%	2.413	43,2%	59,0%	30,3%			4,8%	
NEXUS ENERGÍA, S.A.	41,4%	536	40,3%	43,9%	29,6%	0,0%	0,0%	0,0%	
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	47,0%	460	52,9%	56,3%	32,2%	75,0%	20,0%		
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	39,3%	456	38,1%	38,3%	44,7%	0,0%	60,0%		
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	43,9%	419	44,3%	44,6%	36,4%				
FOX ENERGÍA, S.A.	38,2%	411	31,6%	47,4%	71,4%			100,0%	
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	59,1%	379	62,6%	61,2%	42,6%	55,6%	50,0%		
GEO ALTERNATIVA, S.L.	41,8%	337	44,6%	39,8%	40,7%	25,0%			
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	31,4%	331		31,4%					
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	48,9%	331	45,8%	52,9%	46,7%	51,5%	51,6%	0,0%	
FORTULUZ, S.L.U.	67,3%	281	64,3%	86,4%	55,9%	88,9%	45,5%		
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	27,8%	255	66,7%	87,5%	30,8%		8,3%	0,0%	
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	36,0%	247	42,9%	52,9%	26,3%	17,6%	20,0%	25,0%	
AURA ENERGÍA, S.L.	50,4%	240	52,2%	41,0%	33,3%		0,0%	74,4%	
AUDAX ENERGÍA, S.A.	23,6%	203	15,3%	32,5%	13,3%		42,9%	66,7%	
WATIUM, S.L.	39,8%	191	34,2%	40,5%	42,2%	50,0%	36,8%	66,7%	
FACTOR ENERGÍA, S.A.	42,6%	155	41,9%	56,1%	23,1%	100,0%		0,0%	
GOIENER S.COOP	36,8%	125	0,0%	37,2%	50,0%				
ENERPLUS ENERGÍA, S.A.	44,5%	119	44,5%	50,0%	0,0%				
GESTERNOVA, S.A.	34,8%	112	42,3%	26,2%	38,6%				
GAOLANIA SERVICIOS, S.L.	48,2%	110	58,3%	50,0%	37,0%	50,0%	0,0%		
ON DEMAND FACILITIES, S.L.U.	64,2%	106	44,4%	69,0%	0,0%				
DAIMUZ ENERGÍA, S.L.	50,9%	106	48,3%	40,0%	55,9%			57,1%	
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	44,8%	105	45,6%	38,1%	47,8%	66,7%		0,0%	

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Solo se incluyen los comercializadores con más de 100 solicitudes gestionadas en el trimestre analizado. Las **celdas en blanco** indican ausencia de solicitudes gestionadas por el comercializador en esa área de distribución. Las **celdas con texto en color rojo** indican tasas calculadas con un volumen de solicitudes gestionadas inferior a 50 solicitudes. Las **celdas en rojo** indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente y que suponen un volumen de solicitudes rechazadas mayor a 50 solicitudes. Las cinco comercializadoras libres pertenecientes a los grupos tradicionales aparecen en las primeras posiciones, seguidas de las cinco comercializadoras de referencia.

A partir de la información anterior se observa que en el sector eléctrico:

- La práctica totalidad de redes de distribución muestran tasas de rechazo por debajo de la media de cada área de distribución casi exclusivamente para aquellas comercializadoras que pertenecen a su mismo grupo. Como se puede observar las cinco principales comercializadoras libres de los grupos energéticos tradicionales<sup>40</sup> y sus respectivas comercializadoras de referencia<sup>41</sup> muestran tasas de rechazo por debajo de la media del área de distribución pertenecientes a sus mismos grupos.

Las distribuidoras del grupo Iberdrola justifican una mayor tasa de rechazos en las solicitudes de nuevas altas (en comparación con las solicitudes de cambio) dado que las primeras requieren de un mayor número de requisitos de pre contratación y documentación adjunta para validar/aceptar las solicitudes. Se concluye pues que, cuantos más requisitos y campos a llenar se requieran en el fichero de intercambio, mayor es la probabilidad de error y, por ende, de rechazo de las mismas.

- Destaca CIDE HC ENERGÍA al ser la única comercializadora con la tasa de rechazo más baja (4,8%) en el área de distribución de las distribuidoras agrupadas con el epígrafe “Otros” (y con más de 50 solicitudes gestionadas)
- La práctica totalidad de las comercializadoras independientes muestran tasas de rechazo superiores a la tasa media en todas las áreas de distribución en las que operan (con más de 50 solicitudes gestionadas durante el trimestre). Estas altas tasas de retraso podrían ser reflejo de la falta de experiencia de estas comercializadores en los procesos de contratación y la incorrecta utilización de los ficheros de intercambio.

No obstante, cabe desatacar a Fenie Energía quien, además de registrar el mayor número de solicitudes gestionadas durante el segundo trimestre de 2017 (dentro el grupo de las comercializadoras independientes), muestra tasas de rechazo por debajo de la media en tres de las seis áreas de distribución en las que opera.

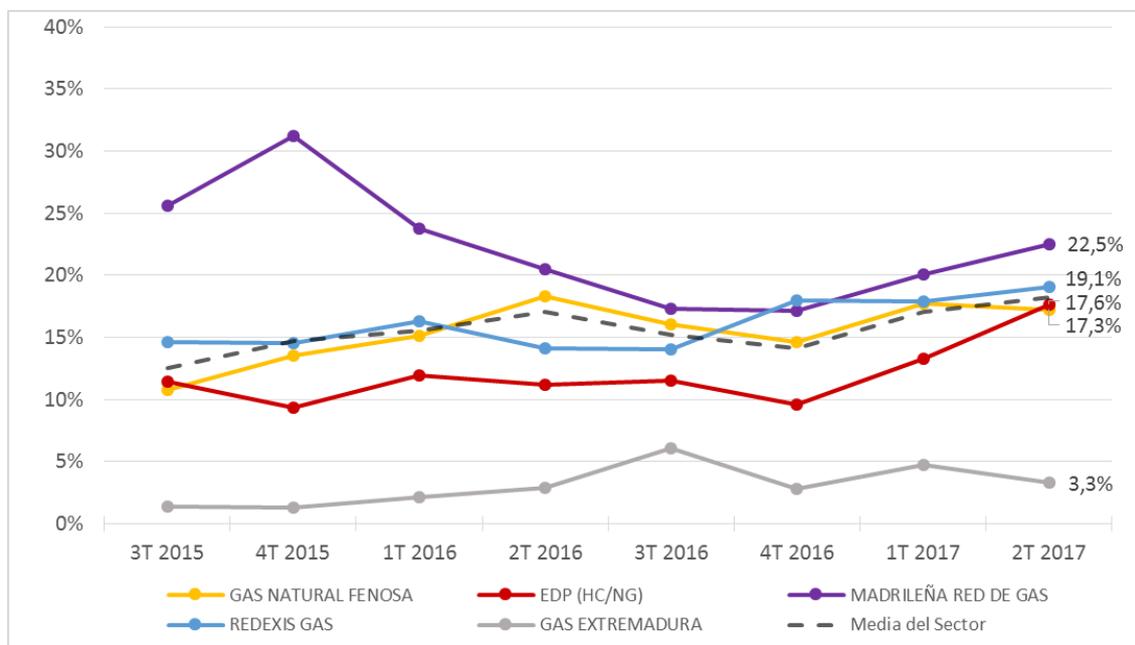
Por otra parte y como ya se ha mencionado anteriormente, la tasa de rechazo en el sector gasista también ha experimentado un incremento hasta alcanzar el 18,3% en el segundo trimestre de 2017 (17,0% en el trimestre anterior); este incremento se explica principalmente por el aumento en la tasa de rechazo en las áreas de distribución de los grupos Madrileña Red de Gas (+250 puntos básicos) y EDP (HC/NG) (+430 puntos básicos).

---

<sup>40</sup> Las comercializadoras ubicadas en el primer bloque de la tabla (filas 1 a la 5).

<sup>41</sup> Las comercializadoras ubicadas en el segundo bloque de la tabla (filas 6 a la 10).

**Gráfico 28. Evolución de la tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales distribuidores gasistas desde el 3T 2015 al 2T 2017**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el gráfico anterior se observa que:

- Las tasas de rechazo de las áreas de distribución del grupo EDP (HC/NG) (17,3%) y Madrileña Red de Gas (22,5%) continúan con tendencia a la alza desde inicios de 2017. Ambas registran incrementos con respecto al trimestre anterior de 430 y 250 puntos básicos, respectivamente.
- La red de distribución de Madrileña Red de Gas presenta, históricamente, las tasas de rechazo más altas en el sector; no obstante, se debe de recordar que esta distribuidora solo gestiona el 13% del volumen total de solicitudes de nuevas altas del sector gasista.
- Dado el gran peso de la red de distribución de Gas Natural Fenosa<sup>42</sup>, 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 (17,3%) experimentó una reducción de 40 puntos básicos con respecto al trimestre anterior (17,7%).
- La red de distribución de Gas Extremadura (3,3%) presenta, históricamente, las tasas de rechazo más bajas en el sector (por debajo del 5%); no obstante, se debe de recordar que esta distribuidora gestiona menos del 1% del volumen total de solicitudes de nuevas altas del sector gasista.

<sup>42</sup> En esta zona de distribución se gestionaron el 57% de las solicitudes de nuevas altas en todo el sector durante este trimestre (34.807 de las 60.972).

En la siguiente tabla se muestra un **desglose detallado** de las tasas de rechazo de cada comercializador por área de distribución. Para facilitar el análisis, las celdas en rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente y que suponen un volumen de solicitudes gestionadas mayor a 50 solicitudes. En cambio, las celdas con texto en rojo indican aquellas con un volumen menor a 50 solicitudes.

**Tabla 21. Tasas de rechazo (solicitudes de nuevas altas) de los comercializadores por área de distribución. 2T 2017 – Sector Gasista**

GAS NATURAL			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN					
Comercializadora			GNF	EDP (HC/NG)	MADRILEÑA RED DE GAS	REDEXIS GAS	GAS EXTREMADURA	
Tasa de rechazo media			18,3%	17,3%	17,6%	22,5%	19,1%	3,3%
Solicitudes gestionadas			60.972	34.807	5.536	8.261	11.909	459
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	11,8%	16.263	11,0%	41,6%	15,0%	28,3%		
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	30,3%	9.682	30,0%	25,2%	33,5%	27,7%	6,1%	
ENDESA ENERGÍA, S.A.	19,5%	18.066	26,1%	44,3%	10,6%	16,5%	2,6%	
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	18,7%	7.387	29,2%	14,2%	31,3%	13,7%	0,0%	
VIESGO ENERGÍA, S.L.	28,6%	63	46,2%	13,9%	100,0%			
GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	4,3%	4.769	3,9%	20,0%	15,9%	36,0%		
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	35,1%	1.120	30,0%	39,1%	12,9%	40,6%	3,7%	
EDP C.U.R., S.A.	21,0%	509	26,9%	16,0%	11,1%	26,3%		
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	20,2%	327	34,3%	34,5%	14,8%	68,2%	0,0%	
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	16,0%	781	24,2%	25,0%	12,2%	20,0%	0,0%	
YADE JORMAN ESPAÑA, S.L.	26,1%	628	22,0%		50,0%	53,2%		
FENIE ENERGÍA, S.A.	17,7%	496	21,4%	42,9%	4,9%	8,3%		
AUDAX ENERGÍA, S.A.	33,6%	137	36,8%	100,0%	24,1%	18,2%		
OGS ENERGÍA, S.L.	13,1%	99				13,1%		
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	7,3%	96	9,3%	0,0%	0,0%	28,6%	0,0%	
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	26,6%	79	29,7%	20,0%	14,3%	60,0%		
FACTOR ENERGÍA, S.A.	46,5%	71	37,5%		81,8%	75,0%		
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	22,6%	62	18,4%	0,0%	0,0%	55,6%		
SONATRACH GAS COMERCIALIZADORA, S.A.U.	0,0%	55	0,0%	0,0%				

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Solo se incluyen los comercializadores con más de 50 solicitudes gestionadas en el trimestre analizado. Las celdas en blanco indican ausencia de solicitudes gestionadas por el comercializador en esa área de distribución. Las celdas con texto en color rojo indican tasas calculadas con un volumen de solicitudes gestionadas inferior a 50 solicitudes. Las celdas en rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente y que suponen un volumen de solicitudes rechazadas mayor a 50 solicitudes. Las cinco comercializadoras libres pertenecientes a los grupos tradicionales aparecen en las primeras posiciones, seguidas de las cinco comercializadoras de referencia.

A partir de la información anterior se observa lo siguiente en el sector gasista:

- Las redes de distribución de los grupos GNF y EDP (HC/NG) muestran tasas de rechazo medias similares (17,3% y 17,6%, respectivamente). Además, ambos grupos rechazan por encima de la media (de cada red) a la práctica totalidad de las comercializadoras verticalmente integradas que no pertenecen a sus propios grupos empresariales.
- La red de distribución de EDP (HC/NG) registra tasas de rechazo por encima del 40% para las comercializadoras Gas Natural Servicios SDG (41,6%) y Endesa Energía (44,3%).

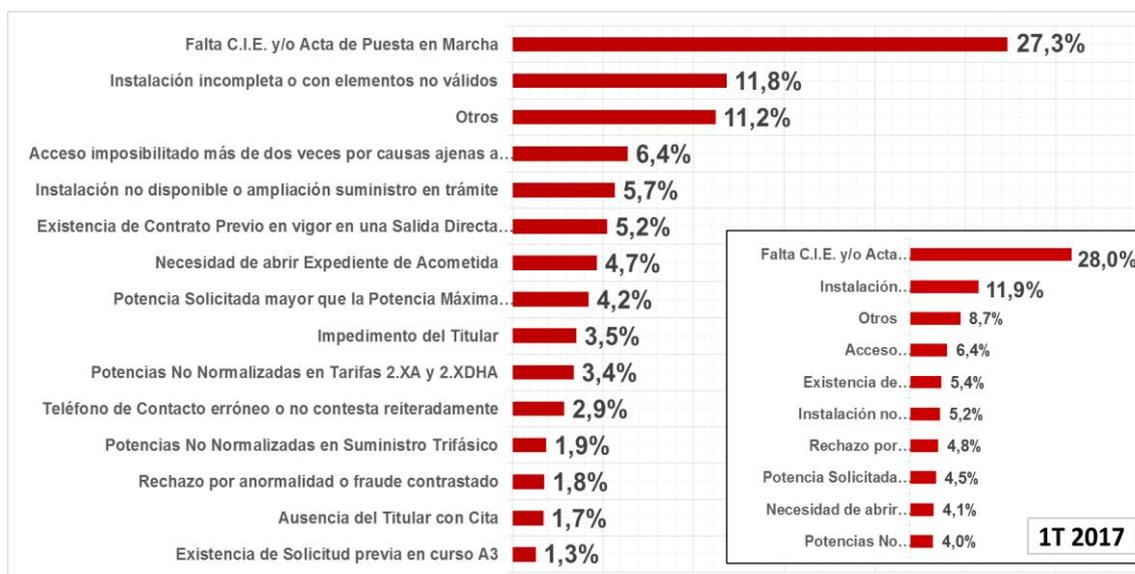
- La comercializadora Iberdrola Clientes es la única comercializadora con un volumen relevante de solicitudes gestionadas (mayor a 50 solicitudes) que presenta tasas de rechazo por encima de la media (de cada área) en todas las redes de distribución. Consecuentemente, su tasa de rechazo general se ubica por encima del 30%.
- La comercializadora de último recurso del grupo GNF presenta las tasas de rechazo más bajas en las redes de distribución donde opera con volúmenes superiores a 50 solicitudes; sobresale la tasa de rechazo de 3,9% en la red de distribución de su mismo grupo. Además, cabe señalar que Gas Natural S.U.R. gestiona el 71% del total de las solicitudes de nuevas altas del mercado regulado del sector gasista.
- A groso modo, se puede concluir que la mayoría de las comercializadoras independientes analizadas muestran tasas de rechazo por encima de las medias en la mayoría de las áreas de distribución en las que operan (algunas tasas incluso superan el 50%), lo que pudiera reflejar su falta de experiencia en los procesos propios del sector y la incorrecta utilización de los ficheros de intercambio. No obstante, se debe señalar que la mayoría de dichas comercializadoras no alcanzan ni 50 solicitudes gestionadas durante este trimestre en la mayoría de las redes de distribución (números en color rojo).

### 6.3.2 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 aceptación o bien antes de la activación), se han identificado aquellos motivos de rechazo 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 más del 50% de los rechazos se concentran en tres motivos principales.

**Gráfico 29. Motivos de rechazo (Nuevas Altas). 2T 2017 y 1T 2017. Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Como se venía identificando recientemente en la mayoría de los trimestres de 2016, el principal motivo de rechazo en el segundo trimestre de 2017 continúa siendo el tipo **“Falta C.I.E. y/o Acta de Puesta en Marcha”** (27,3%). 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 primer trimestre de 2017 (28,0%).

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 alegó en su momento que sus mayores tasas de rechazo se focalizan en las comunidades autónomas de Cataluña y las Islas Canarias<sup>43</sup> donde es necesario presentar dicha documentación para las altas de segunda ocupación, mientras que en el resto de comunidades autónomas no existen este tipo de requisitos.

Con el fin de reducir los rechazos en este ámbito, se han recibido las siguientes sugerencias y comentarios:

- Algunos agentes se plantean trasladar a los grupos de trabajo una propuesta de cambio legislativo de rango nacional que establezca requisitos homogéneos en todas las comunidades autónomas.

<sup>43</sup> Altas de segunda ocupación de suministros anteriores al 18 de septiembre de 2003.

- Las distribuidoras del grupo Gas Natural Fenosa alegan que éste motivo de rechazo se reduciría si las comercializadoras consultaran el SIPS (previo al envío de las solicitudes de nuevas altas) donde se indica si el punto de suministro en cuestión dispone del C.I.E y los datos del mismo.
- Las distribuidoras del grupo Viesgo informan que han establecido (como parte de su operativa) la política de no rechazar automáticamente las solicitudes donde falte el C.I.E. Por el contrario, éstas reclaman el C.I.E directamente a la comercializadora, y solamente emiten el correspondiente rechazo si el C.I.E no ha sido recibido una vez agotado el plazo de aceptación.

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 base de datos (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 parte de los comercializadores pertenecientes a grupos verticalmente integrados, el grupo EDP alega 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<sup>44</sup>. 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 URL<sup>45</sup> en la solicitud de los ficheros telemáticos para solicitar el alta de nuevos suministros.

Además del anterior, los motivos de rechazo de solicitudes de nuevas altas que se han dado con mayor frecuencia durante el segundo trimestre de 2017 son “**Instalación incompleta o con elementos no válidos**” (11,8%) y “**Otros**” (11,2%). Estas casuísticas fueron igualmente los principales motivos de rechazo en el año 2016, así como en el trimestre anterior.

De acuerdo con alegaciones de las distribuidoras del grupo EDP (HC/NG), el motivo de rechazo “Instalación incompleta o con elemento no válidos” se utiliza en suministros que, o bien son suministros cuya acometida no estaba disponible por estar pendiente de finalizar un expediente de pre-contratación (y estos finalmente se activaron en solicitudes posteriores), o bien no había un

---

<sup>44</sup> Las comercializadoras de este grupo no tenían desarrollado el repositorio documental (URL), por lo que el envío de documentación no lo hacían a través de los ficheros de intercambio, sino se enviaban en paralelo con la solicitud de ATR.

<sup>45</sup> Localizador Uniforme de Recursos, por sus siglas en inglés: *Uniform Resource Locator*.

expediente abierto pero no había potencia disponible en la acometida, por lo que era necesaria la tramitación del mismo.

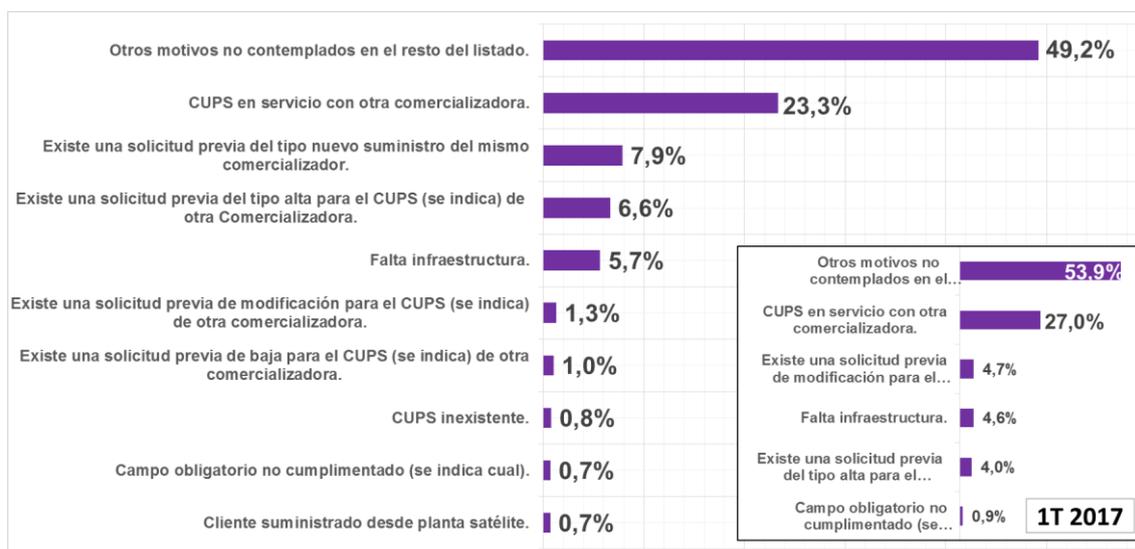
Por su parte, las comercializadoras del grupo Iberdrola y del grupo Endesa han venido alegando que el alto volumen de rechazos por este motivo tiene su origen en la poca información con la que cuenta el comercializador para poder identificar a priori si una instalación está en condiciones para poder activar una nueva alta. Así, el grupo Iberdrola propone que dicha información (previamente aportada por los distribuidores) esté disponible a los agentes como una medida para reducir dichos rechazos y la consecuente mejora a la atención al cliente.

Sin embargo, las distribuidoras del grupo Iberdrola alegan que la información relacionada con la disponibilidad de contratación (que les aporta la información necesaria para conocer el estado del punto de suministro o si se encuentra con expediente abierto, no contratable o similar) está puesta a disposición de los comercializadores en su servicio web, por lo que una posible razón del incremento de los rechazos por el motivo “Instalación incompleta o con elementos no válidos” se deba a que los comercializadores no verifiquen la dicha información previo al envío de solicitudes de nuevas altas.

Finalmente, en relación al motivo “Otros”, Iberdrola Distribución justifica el uso de este motivo para rechazar la falta o el envío incorrecto de documentación técnica de baja tensión (C.I.E.) en las solicitudes de nuevas altas. Es decir, que aunque se conoce que el motivo adecuado que debería utilizarse debido a esta casuística es “Falta C.I.E. y/o Acta de Puesta en Marcha”, se prefiere hacer uso del motivo “Otros” dado que éste permite individualizar el texto de rechazo (en el campo de comentarios habilitados para este motivo), aportando más información a los comercializadores de cuál es la incidencia exacta y de cómo se resuelve la problemática.

Por su parte, en el sector gasista la tipología de rechazos está mucho más concentrada que en el sector eléctrico, dado que los tres motivos principales representan más el 80% del total de las solicitudes de nuevas altas.

**Gráfico 30. Motivos de rechazo (Nuevas Altas). 2T 2017 y 1T 2017. Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

El motivo de rechazo más frecuente en el segundo trimestre de 2017 en el sector gasista corresponde a **“Otros motivos no contemplados en el resto del listado”** (49,2%), reduciendo su peso con respecto al trimestre anterior (53,9%). Cabe señalar que dada la naturaleza propia de esta casuística, existe una amplia gama de situaciones en las que las distribuidoras utilizan este motivo de rechazo. Según alegaciones de las principales distribuidoras, se resume lo siguiente:

- El grupo de distribuidoras Gas Natural Fenosa (57% del total de rechazos por este motivo durante el 2T 2017) justifica el uso de este motivo 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.
- La distribuidora Madrileña Red de Gas – quien registra este trimestre un aumento de +337% rechazos adicionales de este motivo con respecto al trimestre anterior – justifica el uso de este motivo para solicitudes sobre puntos de suministro que actualmente son de GLP y que no están preparados para su correspondiente transformación a gas natural.
- Las distribuidoras del grupo EDP (HC/NG) utiliza este motivo para rechazar solicitudes de alta recibidas en CUPS que pertenecen a otra distribuidora (situación relacionada con la *reordenación de activos de distribución de gas*<sup>46</sup> que se llevó a cabo durante el 1T 2017 por parte de

<sup>46</sup> Los rechazos de solicitudes de nuevas altas se producen como consecuencia del corte de operaciones de Naturgas Energía Distribución que ocasionó el rechazo de las solicitudes en curso que fueron gestionadas posteriormente desde la nueva sociedad (EDP España Distribución Gas).

sus distribuidoras Naturgas Energía Distribución y EDP España Distribución Gas).

Ante tales discrepancias respecto a las diferentes razones por las que se utiliza el motivo anteriormente señalado, las comercializadoras del grupo EDP denuncia el uso excesivo del mismo ya que éste no les permite identificar en primera instancia el motivo real del rechazo, impidiéndoles actuar en consecuencia para solucionar el problema en cuestión.

El segundo motivo de rechazo más utilizado durante este trimestre es **“CUPS en servicio con otra comercializadora”** (23,3%). Se observa que dicha casuística ha perdido un algo de peso durante este trimestre con respecto a lo registrado en el trimestre anterior (27,0%). 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.

Finalmente, cabe señalar que los aumentos en la utilización con respecto al trimestre anterior de los motivos de rechazo: **“Existe una solicitud previa del tipo nuevo suministro de mismo comercializador”** (7,9%), **“Existe una solicitud previa del tipo alta para el CUPS (se indica) de otra comercializadora”** (6,6%) y **“Falta infraestructura”** (5,7%) están relacionados con solicitudes sobre puntos de suministro de GLP que están en proceso de transformación a gas natural. Por ejemplo, Madrileña Red de Gas justifica la utilización del motivo “Falta infraestructura” en los puntos de suministro en donde la “Acometida en Campo” no se encuentra aún disponible, por lo que el punto de suministro no puede aún ser contratado.

Como se mencionó anteriormente respecto a esta realidad, actualmente se está desarrollando dentro de los grupos de trabajo una propuesta de operativa común en relación al alta de puntos de suministro transformados de GLP a gas natural, con el objetivo de reducir los rechazos ocasionados por la operativa vigente.

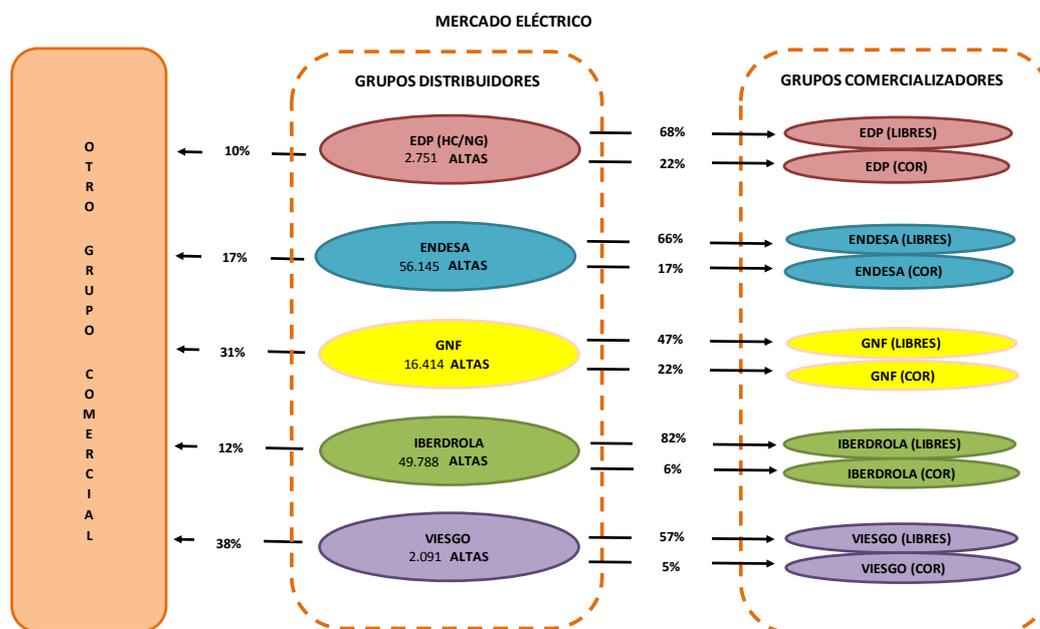
#### **6.4 ANALISIS DE LA MOVILIDAD DE LAS ALTAS ACTIVADAS**

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 68% de las altas (70% el trimestre anterior) se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor, y en torno al 14% fueron a favor de comercializadores de referencia (COR). Los grupos Iberdrola, EDP (HC/NG) y Endesa son los que presentan una mayor activación de las altas a favor de sus comercializadores

libres, con el 82%, 68% y 66%, respectivamente. Por el contrario, el grupo Gas Natural Fenosa muestra un menor peso en este tipo de altas (47%).

**Gráfico 31. Desglose del destino de las altas (a grupos verticalmente integrados o no, y si su destino es COR o libre) 2T 2017. Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

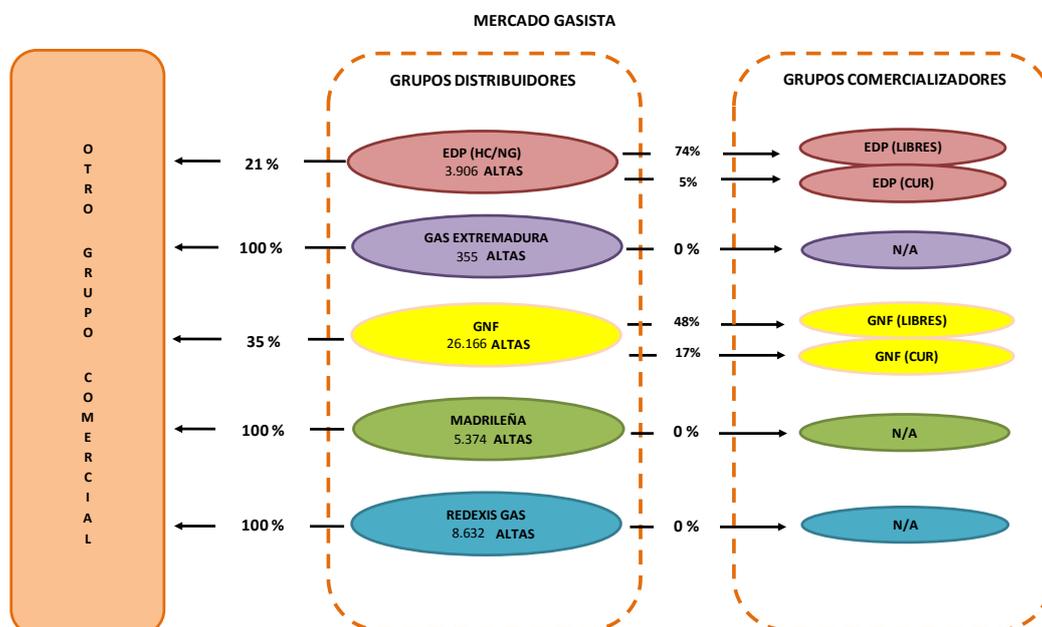
En el sector gasista, el 35% de las altas se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor<sup>47</sup>, y se produjeron un 12,6% de altas a favor del CUR (22% el trimestre anterior). En este caso existen únicamente dos grupos verticalmente integrados con distribuidores de gas: el grupo EDP (74% de altas en su área de distribución en comercializadores de su grupo), y el grupo Gas Natural Fenosa (48% de altas en su área de distribución en comercializadores de su grupo).

Continúa siendo llamativo el caso de Gas Extremadura<sup>48</sup>, distribuidora independiente que muestra el mayor porcentaje de altas en la CUR (28,7%), siendo este muy superior a la media del sector antes mencionada (12,6%).

<sup>47</sup> Se debe tener en cuenta que en gas existe un porcentaje bastante significativo de red de distribución que no está verticalmente integrada.

<sup>48</sup> Cabe resaltar que el peso de las altas de Gas Extremadura no es muy relevante comparado con el total de las altas del sector (menos de 1%), alcanzando apenas 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) 2T 2017. Sector Gasista**

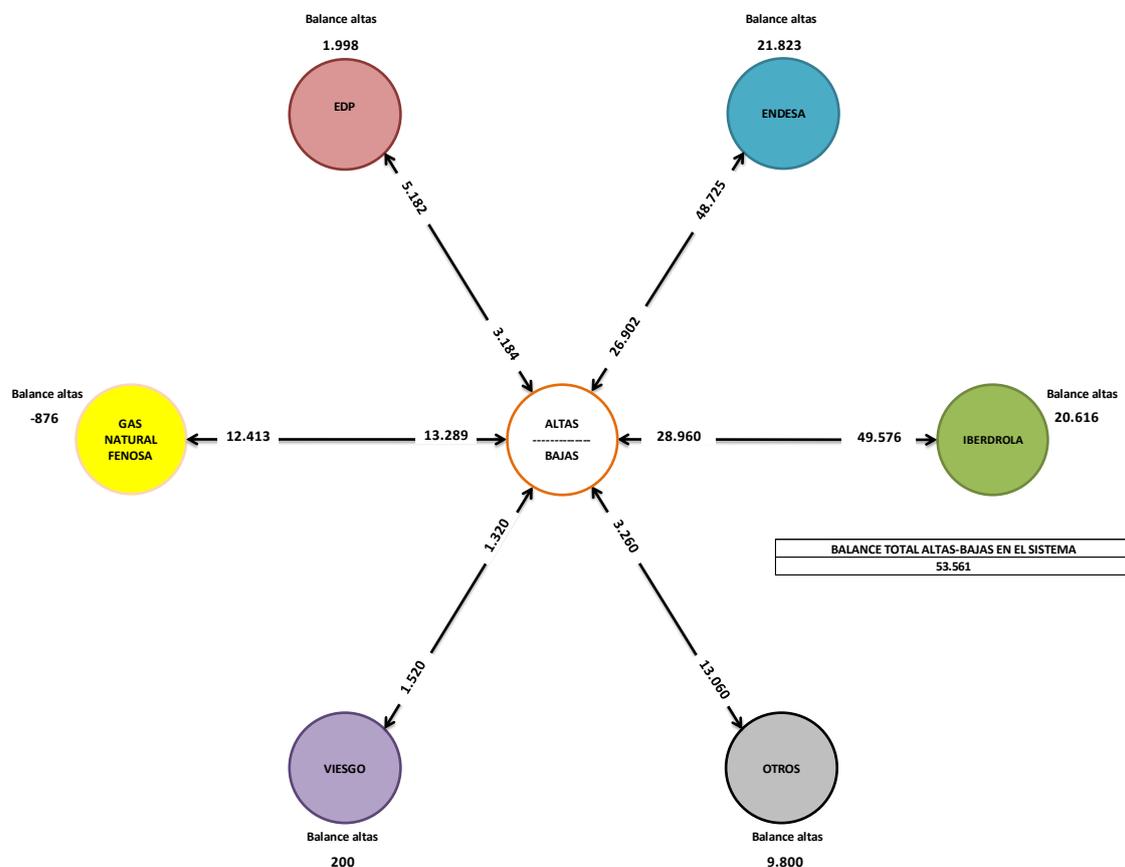


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

## 7. 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 gestionadas por los comercializadores de los grupos más destacados, para cada uno de los sectores de electricidad y de gas natural. La flecha que va en sentido al grupo recoge las nuevas altas mientras que la flecha que va en sentido al círculo central recoge las bajas producidas. El balance altas/bajas representa la diferencia para cada grupo entre nuevas altas y bajas registradas.

**Gráfico 33. Altas y bajas en grupos comerciales 2T 2017 – Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

En el sector eléctrico, sobre un *balance total de altas/bajas* positivo de +53.561 puntos de suministro, destacan los datos de las comercializadoras del grupo Endesa con un incremento de +21.823 puntos de suministro. En sentido opuesto, se encuentran las comercializadoras del grupo Gas Natural Fenosa con un balance negativo de -876 puntos de suministro.

**Tabla 22. Balance total de los comercializadores. 2T 2017 – Sector Eléctrico**

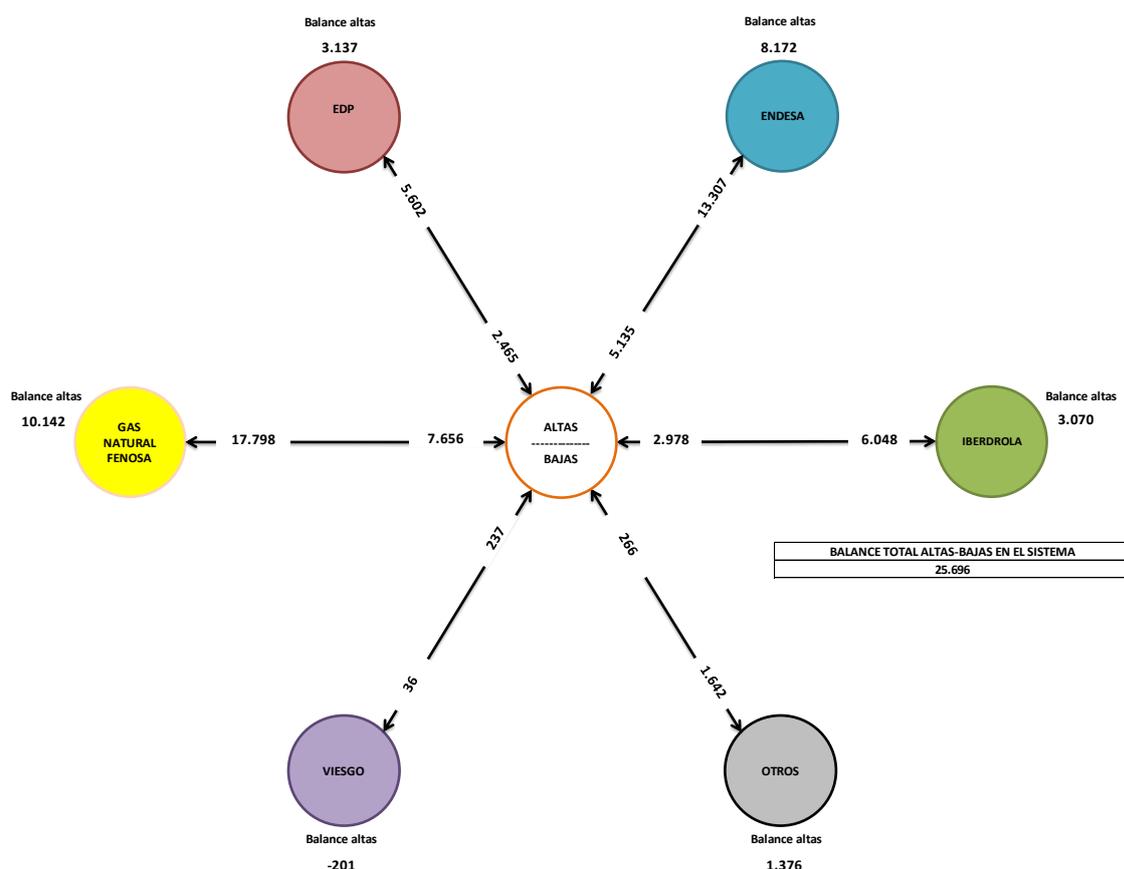
MERCADO ELÉCTRICO									
GRUPO COMERCIAL	PS 2017.03	PS 2017.06	Switchings entrantes	Switchings salientes	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance Total	% Incremento Cuota PS
OTROS	1.809.716	1.885.174	124.385	58.727	13.060	3.260	9.800	75.458	4,2%
EDP	1.079.526	1.096.501	56.164	41.187	5.182	3.184	1.998	16.975	1,6%
GAS NATURAL FENOSA	4.610.794	4.624.339	165.003	150.582	12.413	13.289	-876	13.545	0,3%
VIESGO	650.628	656.275	36.287	30.840	1.520	1.320	200	5.647	0,9%
IBERDROLA	10.185.278	10.169.710	216.552	252.736	49.576	28.960	20.616	-15.568	-0,2%
ENDESA	10.789.366	10.746.870	197.451	261.770	48.725	26.902	21.823	-42.496	-0,4%
<b>TOTAL</b>	<b>29.125.308</b>	<b>29.178.869</b>	<b>795.842</b>	<b>795.842</b>	<b>130.476</b>	<b>76.915</b>	<b>53.561</b>	<b>53.561</b>	

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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 agrupadas en el

epígrafe “**Otros**” de **+75.458** (+4,2%) y del **grupo EDP** con **+16.975** (+1,6%) puntos de suministro adicionales en relación al trimestre anterior. Por otra parte, con un balance total negativo se encuentran los grupos **Endesa e Iberdrola**, con un decremento de **-42.496** (-0,4%) y **-15.568** (-0,2%) puntos de suministro, respectivamente.

**Gráfico 34. Altas y bajas en grupos comerciales 2T 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 +25.696. Se destacan los datos del grupo Gas Natural Fenosa con un balance neto de +10.142 puntos de suministro adicionales, seguido del grupo Endesa con +8.172. En sentido opuesto y con un balance neto negativo se ubica solamente el grupo Viesgo con -200 puntos de suministro en relación al trimestre anterior.

**Tabla 23. Balance total de los comercializadores. 2T 2017 – Sector gasista**

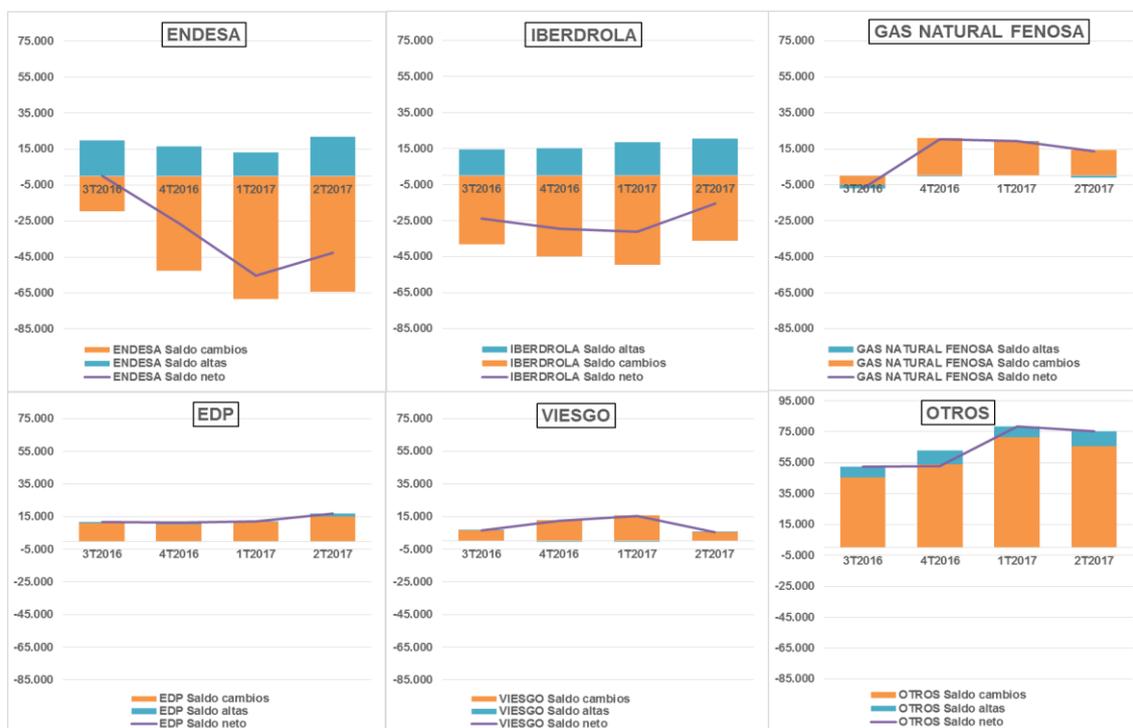
MERCADO GASISTA									
GRUPO COMERCIAL	PS 2017.03	PS 2017.06	Switchings entrantes	Switchings salientes	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance Total	% Incremento Cuota PS
EDP	856.228	863.619	25.897	21.643	5.602	2.465	3.137	7.391	0,9%
OTROS	48.735	55.840	9.005	3.276	1.642	266	1.376	7.105	14,6%
VIESGO	63.599	70.250	12.096	5.244	36	237	-201	6.651	10,5%
IBERDROLA	954.853	960.970	41.110	38.063	6.048	2.978	3.070	6.117	0,6%
ENDESA	1.520.272	1.519.931	45.065	53.578	13.307	5.135	8.172	-341	0,0%
GAS NATURAL FENOSA	4.283.818	4.282.591	66.597	77.966	17.798	7.656	10.142	-1.227	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>7.727.505</b>	<b>7.753.201</b>	<b>199.770</b>	<b>199.770</b>	<b>44.433</b>	<b>18.737</b>	<b>25.696</b>	<b>25.696</b>	

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Si además se superponen a estos valores los saldos comerciales, destaca el balance total positivo del grupo **EDP**, y el grupo comercializadores agregados en “**Otros**”, con **+7.391 (+0,9%)** y **+7.105 (+14,6%)** puntos de suministro, respectivamente; por otro lado, destaca el balance total negativo del grupo **Gas Natural Fenosa** con una pérdida de **-1.227 (-0,03%)** puntos de suministro durante el segundo trimestre de 2017.

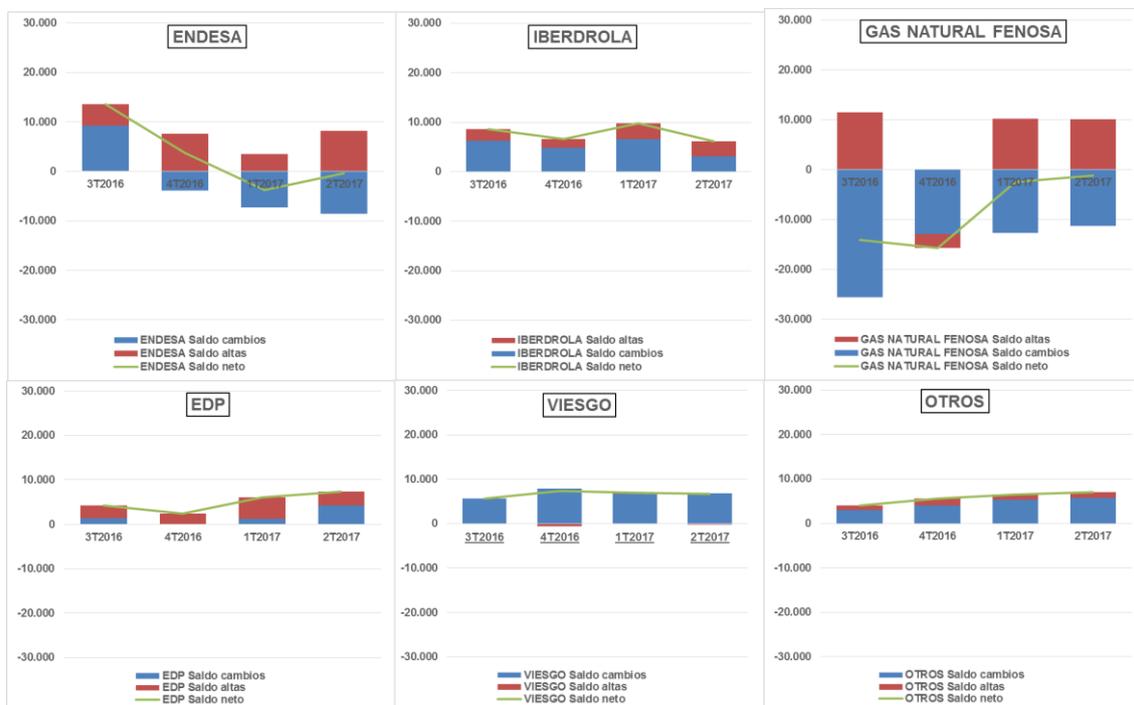
Finalmente, se adjuntan gráficos que recogen los saldos resultantes de la dinámica de cambios entrantes/salientes, de las altas/bajas, y el saldo neto resultante (por grupo) durante los últimos cuatro trimestres para ambos sectores.

**Gráfico 35. Resumen balance total de los principales grupos comercializadores 3T 2016 - 2T 2017 – Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

**Gráfico 36. Resumen balance total de los principales comercializadores  
 3T 2016 - 2T 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 el segundo trimestre del 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 Energías de Benasque, S.L., a Eléctrica de Benasque, 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 segundo 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. (+1.936 puntos de suministros adicionales al inicio del trimestre), Geo Alternativa, S.L. (+1.453 puntos), Wind to Market, S.A.U. (+1.112 puntos) y A-DOS Energía, S.L. (+1.109 puntos); por otro lado, la comercializadora Telefónica Soluciones de I.C.E., S.A.U. presente un decremento de 2.026 puntos de suministro solo en el mes de abril.
- En el sector gasista: La distribuidora de gas natural EDP España Distribución Gas, S.A.U., perteneciente al grupo EDP (HC/NG) continua recibiendo traspasos (más de 40.000 puntos de suministro) por parte de la distribuidora Naturgas Energía Distribución, S.A.U. (perteneciente al mismo grupo empresarial).

## 9. HECHOS RELEVANTES

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

- Durante el segundo trimestre de 2017 no se registraron inhabilitaciones de comercializadoras (eléctricas ni gasistas), ni se archivó algún procedimiento de inhabilitación.

Finalmente, señalar que durante este trimestre se informa de la venta de la red de distribución gasista Naturgas Energía<sup>49</sup>, perteneciente al grupo empresarial EDP, a un consorcio de inversores formados por JP Morgan, Abu Dhabi Investments y Swiss Life Asset Management. No obstante, cabe señalar que dicha transacción se completó en el mes de Julio de 2017 por lo que este hecho relevante no tiene efectos para el presente trimestre.

En conclusión, el grupo EDP (HC/NG) dejará de tener participación en la actividad de distribución de gas natural (pero continuará en el negocio de la comercialización de gas natural) y dejará de ser una empresa verticalmente integrada en el sector gasista.

---

<sup>49</sup> La red de distribución de Naturgas Energía incluye Naturgas Energía Distribución, S.A.U., EDP España Distribución Gas, S.A.U. y Tolosa GAS, S.A. (participación del 40%).

## 10. CONCLUSIONES

**Primera.-** La CNMC, dentro del ámbito de sus competencias en materia de supervisión del cambio de comercializador y en materia de promover el intercambio de información de manera telemática entre comercializadores y distribuidores en los sectores eléctrico y gasista, tiene como objetivo principal situar al consumidor en el centro de los mercados minoristas de la energía, e incrementar su conocimiento de dichos mercados facilitando de esta forma su participación en los mismos. Para ello, 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 segundo trimestre de 2017, el mercado eléctrico estaba compuesto por 29,2 millones de puntos de suministro, estando suministrados el 41% (11,8 millones) por algún Comercializador de Referencia (COR) y el 59% (17,4 millones) por algún comercializador en el mercado libre. En el mercado libre, las comercializadoras de los cinco grandes grupos energéticos tradicionales suministraban el 89,2% de los puntos de suministro. Iberdrola Clientes y Endesa Energía comercializaban el 37,6% y 30,5% de los puntos de suministro respectivamente, 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 CIDE HC Energía y Fenie Energía con el 2,5% y 1,6% de los puntos de suministro respectivamente.

**Tercera.-** El mercado gasista estaba compuesto a finales del segundo trimestre de 2017 por 7,7 millones de puntos de suministro, estando suministrados el 21% (1,6 millones) por algún Comercializador de Último Recurso (CUR) y el 79% por algún comercializador en el mercado libre (algo más de 6,1 millones). En el mercado libre, las comercializadoras de los cinco grandes grupos energéticos suministraban el 99,1% de los puntos de suministro, destacan las comercializadoras del Grupo Gas Natural Fenosa con el 48,4%, seguidas por Endesa Energía, con un 20,7% de los puntos de suministro del mercado libre.

**Cuarta.-** Las tasas de cambio de comercializador (*switching*) del segundo trimestre de 2017 son del 2,7% en el sector eléctrico (40 puntos básicos por debajo del primer trimestre de 2017) y del 2,6% en el sector gasista (10 puntos básicos por debajo del primer trimestre de 2017). Durante el año móvil al 2T 2017 la tasa de cambio de comercializador en el sector eléctrico fue de 11,24% y en el sector gasista del 11,14% (tasa anual del 2016: 11,08% y 12,54%, 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 (3,5% y 3,8% respectivamente).

**Quinta.-** Se aprecia un ligero aumento en los tiempos medios de cambio de comercializador (medidos desde el consentimiento del consumidor) con respecto a los registrados el trimestre anterior. Durante el segundo trimestre de 2017, el tiempo medio en el sector eléctrico es 11,1 días (10,6 días en el trimestre anterior), y en el sector gasista es 12,3 días (12,1 días en el trimestre anterior). Por canal de contratación se observa que la venta domiciliar es aproximadamente 8,5 días más lenta que el resto de canales en ambos sectores (electricidad y gas).

**Sexta.-** Los tiempos medios (medidos desde la recepción de solicitud de cambio por parte del distribuidor) varían en función de si el distribuidor está verticalmente integrado (o no) con el comercializador. Así, en el sector eléctrico se registra un tiempo inferior en el tiempo medio del cambio cuando es activado por la distribuidora del mismo grupo empresarial, pudiendo haber hasta 4-5 días de diferencia. En cambio, en el sector gasista no se aprecian diferencias considerables entre los tiempos medios registrados.

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 (3,4 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 0,4 días de Iberdrola Clientes hasta los 12,8 días de Endesa Energía) y EDP (HC/NG) (desde los 0,8 días de Iberdrola Clientes hasta los 11,0 días del grupo Otros).
- En el sector gasista, la diferencia de tiempos entre comercializadores es bastante inferior, destacando la zona de Gas Extremadura con los menores tiempos (2,3 días), y con la menor dispersión para los principales grupos comerciales (0,6 días).

**Séptima.-** Las tasas de rechazo de solicitudes de cambio de comercializador en el segundo trimestre de 2017:

- En el sector eléctrico la tasa de rechazo fue del 9,5%, reduciendo en 20 puntos básicos la tasa del trimestre anterior (9,7%), y en casi 100 puntos básicos la de 2016 (10,4%). Específicamente, Iberdrola Distribución presenta la tasa de rechazo más baja (6,8%) dentro del periodo de análisis, por cuarto trimestre consecutivo.
- Por el contrario, en el sector gasista la tasa de rechazo experimentó un incremento hasta alcanzar el 21,5% en el segundo trimestre de 2017 (19,5% en el trimestre anterior y 18,9% en 2016); este incremento se explica principalmente por la elevada tasa de rechazo del área de distribución de Gas Natural Fenosa (22,3%) y el aumento en la tasa de rechazo en el área de distribución de Madrileña Red de Gas (pasando de 12,3% en el 1T 2017 a 22,9% en el 2T 2017).

**Octava.-** Los movimientos entre comercializadores del mercado libre han incrementado ligeramente su peso en el sector eléctrico con respecto al trimestre anterior, pasando del 61,3% en el primer trimestre de 2017 al 64,7% en el segundo trimestre de 2017. Los movimientos de COR al comercializador libre suponen el 27,3% de los cambios, mientras los movimientos del mercado libre al 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 (69,5% de la totalidad de cambios frente al 72,7% del trimestre anterior), siendo los grupos con mayor porcentaje CHC (79,7%), Iberdrola (77,2%) y Endesa (71,9%). En cambio, los grupos Viesgo, EDP, y Gas Natural Fenosa registran los menores porcentajes (en torno al 38%) en este tipo de movimientos.

En el sector gasista prevalecen los cambios entre comercializadores libres (88,4%), mientras que los movimientos de CUR a comercializador libre (9,9%) tienen un peso inferior al observado en el sector eléctrico. Respecto a este último tipo de movimiento, se señala que el porcentaje de cambios que pasan del CUR al comercializador libre del mismo grupo empresarial corresponde al 46,5% (52,2% en el 1T 2017), siendo los grupos con mayor porcentaje Iberdrola (66,6%), y Endesa (52,3%), mientras que el menor resulta EDP (42,7%, lo que supone una reducción de casi 1.300 puntos básicos con respecto a lo observado en el trimestre anterior: 55,1%).

**Novena.-** Las tasas de rechazo de solicitudes de nuevas altas en el segundo trimestre de 2017 se han incrementado en ambos sectores:

- En el sector eléctrico la tasa de rechazo fue del 25,9% en el segundo trimestre de 2017, frente al 25,6% del trimestre anterior. Las distribuidoras agrupadas en el epígrafe “Otros” presentan la tasa de rechazo más baja (10,3%), mientras que las distribuidoras del grupo EDP (HC/NG) presentan la tasa de rechazo más alta del sector (31,1%).
- En el sector gasista la tasa de rechazo experimentó un incremento de 130 puntos básicos pasando de 17,0% del trimestre anterior a 18,3% en el segundo trimestre de 2017; este incremento se produce principalmente como consecuencia de los incrementos de las tasas de rechazo en las áreas de distribución de Madrileña Red de Gas y EDP (HC/NG).

**Décima.-** Respecto al destino de las altas, en el sector eléctrico se observa que el 68% de éstas se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor, y en torno al 14% fueron a favor de comercializadores de referencia (COR). En el sector gasista, el 35% de las altas se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor, y se produjeron un 12,6% de altas a favor del CUR.

**Undécima.-** 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 +75.458 puntos de suministro (+4,2%), y del grupo EDP con +16.975 puntos (+1,6%). Por el contrario las mayores pérdidas de puntos de suministro se produjeron en los grupos Endesa (-42.496 puntos; -0,4%) e Iberdrola (-15.568 puntos; -0,2%).
- En el sector gasista, el grupo EDP (+7.391 puntos; +0,9%) y los comercializadores agrupados con el epígrafe “Otros” (+7.105 puntos; +14,6%) son los grupos que consiguen un mayor balance positivo. Por el contrario, Gas Natural Fenosa es el grupo con el mayor balance negativo del sector en este trimestre con pérdidas de -1.227 puntos de suministro (-0,03%).

**Duodécima.-** Con la implantación de los formatos de ficheros de intercambio de información entre los comercializadores y distribuidores eléctricos (a partir del 31 de julio de 2017) y gasistas (a partir del 30 de octubre de 2017) aprobados por Resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 y 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, se espera que los indicadores referidos en el presente informe mejoren en el medio plazo.

## ANEXO. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR 2T 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, S.A.	4.372	4.036	91.66%	99.95%	367	8.34%	98.91%	21	76.19%	4.140	99.44%	187	98.93%	21	0
ELECTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	1.462	1.330	90.97%	99.92%	132	9.03%	100.00%	0	0.00%	1.411	99.93%	43	100.00%	27	5
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	377.182	346.414	88.98%	99.95%	42.892	11.02%	99.97%	3.415	99.03%	325.715	99.60%	24.731	95.73%	4.580	676
HIDROCENTRABRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	20.113	17.440	85.19%	99.82%	3.032	14.81%	99.04%	30	70.00%	16.927	98.55%	1.273	83.35%	138	0
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	354.433	331.395	93.23%	99.94%	24.068	6.77%	99.73%	135	100.00%	329.685	99.95%	14.600	99.82%	5.184	666
SUMINISTRADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ, S.A.	1.598	970	61.55%	100.00%	606	38.45%	100.00%	0	0.00%	1.485	100.00%	368	100.00%	0	0
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	97.270	89.356	90.35%	99.94%	9.547	9.65%	99.41%	840	98.93%	87.953	97.15%	7.460	92.82%	704	0
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	19.942	18.355	91.40%	99.96%	1.726	8.60%	98.55%	81	81.48%	18.425	99.49%	849	99.53%	67	0
OTROS	17.008	12.424	76.50%	85.62%	3.816	23.50%	90.38%	162	37.65%	10.101	88.50%	923	65.55%	226	6
<b>TOTAL</b>	<b>893.380</b>	<b>821.720</b>	<b>90.51%</b>	<b>99.73%</b>	<b>86.186</b>	<b>9.49%</b>	<b>99.35%</b>	<b>4.684</b>	<b>96.33%</b>	<b>795.842</b>	<b>99.31%</b>	<b>50.434</b>	<b>95.73%</b>	<b>10.947</b>	<b>1.353</b>
AGENTE COMERCIALIZADOR	Enviadas	Aceptadas	% Acept.	% Acept. Plazo	Rechazadas	% Rechaz.	% Rechaz. Plazo	Pdte. Respuesta	% Pdte. Resp. Plazo	Activadas	% Activ. Plazo	Pdte.Activar	% Pdte. Activ. Plazo	Anuladas	Reposiciones
A-DOS ENERGÍA	2.388	2.179	87.44%	100.00%	313	12.56%	96.81%	1	100.00%	1.824	99.84%	541	100.00%	26	4
ADS ENERGY 8.0	1.259	1.166	91.96%	99.74%	102	8.04%	100.00%	1	100.00%	1.264	99.68%	86	98.84%	5	2
ALCANZANIA ENERGÍA	3.117	2.660	84.47%	99.96%	489	15.53%	99.59%	18	100.00%	2.539	99.53%	230	95.22%	35	3
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	10.422	9.826	94.23%	99.79%	602	5.77%	99.00%	51	98.04%	9.341	99.84%	1.406	99.08%	126	3
AUDAX ENERGÍA	2.103	1.885	90.02%	99.89%	209	9.98%	99.52%	20	100.00%	1.632	99.33%	449	99.33%	8	2
AURA ENERGÍA	1.340	1.242	92.76%	99.84%	97	7.24%	100.00%	3	66.67%	1.181	99.24%	90	97.78%	5	3
AXPO IBERIA	1.042	924	89.19%	99.68%	112	10.81%	100.00%	5	100.00%	921	99.46%	107	97.20%	2	0
CIDE HC ENERGÍA	2.202	1.982	88.44%	89.00%	259	11.56%	93.44%	4	100.00%	1.678	98.21%	149	47.65%	2	0
CLIDOM ENERGY	9.679	8.419	86.61%	99.87%	2025	19.39%	98.86%	52	94.23%	7.784	99.67%	855	98.83%	122	4
EDP COMERCIALIZADORA	5.936	5.567	93.64%	100.00%	378	6.36%	99.47%	0	0.00%	5.478	99.98%	190	98.42%	19	1
EDP ENERGÍA	53.936	49.550	90.85%	99.92%	4.989	9.15%	98.72%	162	89.51%	48.344	99.78%	2.594	95.91%	263	22
ENDESA ENERGÍA	195.656	184.028	91.18%	99.89%	17.801	8.82%	99.74%	1.982	97.93%	174.049	99.64%	13.753	98.33%	4.877	466
ENELIZ 2025	1.182	1.177	84.80%	100.00%	211	15.20%	98.58%	6	100.00%	804	100.00%	212	100.00%	3	1
ENERGÍA COLECTIVA	1.506	1.294	85.30%	99.85%	223	14.70%	100.00%	6	100.00%	1.280	98.20%	20	75.00%	8	3
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	947	873	90.84%	99.54%	88	9.16%	96.59%	0	0.00%	1.018	99.31%	200	99.50%	6	1
ENERGÍA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	13.215	12.692	94.43%	99.46%	749	5.57%	99.73%	11	100.00%	12.242	99.27%	381	93.70%	62	9
FACTOR ENERGÍA	5.779	5.510	95.30%	99.56%	272	4.70%	99.26%	7	85.71%	5.343	99.44%	839	99.28%	39	5
FENIE ENERGÍA	16.290	14.862	89.24%	99.56%	1.792	10.76%	99.39%	104	97.12%	14.436	98.84%	943	87.27%	57	8
FORTULLZ	2.664	2.164	80.36%	99.86%	529	19.64%	99.81%	10	100.00%	2.250	99.82%	266	99.62%	114	0
FOX ENERGÍA	3.085	2.791	91.39%	99.96%	263	8.61%	100.00%	13	100.00%	2.867	99.97%	586	100.00%	60	2
GAOLANIA SERVICIOS	1.275	1.160	85.74%	99.83%	193	14.26%	97.93%	7	100.00%	1.091	99.08%	43	95.35%	4	0
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	2.646	2.510	91.84%	99.12%	223	8.16%	99.55%	16	93.75%	1.628	99.45%	819	98.53%	5	0
GAS NATURAL SERVICIOS SDG	180.286	160.323	88.13%	99.82%	21.596	11.87%	99.55%	937	98.51%	155.877	99.60%	9.082	94.56%	1.527	267
GEO ALTERNATIVA	2.044	1.655	78.66%	99.94%	449	21.34%	99.78%	31	100.00%	1.452	99.72%	153	97.39%	25	1
GESTERNOVA	1.307	1.166	89.62%	99.83%	135	10.38%	97.04%	12	100.00%	1.116	99.73%	125	99.20%	12	1
GOIENER	1.074	965	89.27%	100.00%	116	10.73%	98.28%	0	0.00%	959	99.69%	8	87.50%	31	0
IBERDROLA CLIENTES	207.040	191.308	91.57%	99.84%	17.620	8.43%	99.29%	570	94.56%	188.189	98.68%	4.042	86.24%	1.912	355
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	1.684	1.596	94.33%	99.94%	96	5.67%	100.00%	12	100.00%	1.629	98.90%	199	84.42%	6	0
NABALIA ENERGÍA 2000	3.537	3.264	92.05%	99.54%	282	7.95%	99.65%	21	85.71%	3.279	99.63%	648	98.77%	98	3
NEXUS ENERGÍA	4.673	4.305	91.87%	99.88%	381	8.13%	100.00%	1	100.00%	4.087	99.88%	222	98.20%	7	2
NINOBÉ SERVICIOS ENERGÉTICOS	1.036	847	80.82%	100.00%	201	19.18%	100.00%	1	100.00%	918	99.78%	39	84.62%	2	0
SOM ENERGÍA	3.916	3.649	93.21%	99.81%	266	6.79%	99.62%	1	0.00%	3.746	99.55%	657	99.09%	14	0
THE YELLOW ENERGY	1.209	1.069	90.21%	99.81%	116	9.79%	95.69%	30	96.67%	1.069	99.91%	155	100.00%	1	0
UNIELÉCTRICA ENERGÍA	5.378	5.019	92.41%	99.38%	412	7.59%	99.51%	23	86.96%	5.372	99.55%	908	99.01%	170	1
VIESGO ENERGÍA	38.452	35.702	89.64%	99.86%	4.126	10.36%	99.18%	167	89.82%	35.321	99.58%	2.095	98.04%	317	17
WATUM	4.647	4.330	94.25%	99.93%	264	5.75%	98.48%	2	100.00%	4.078	99.56%	736	90.22%	2	0
WIND TO MARKET	1.713	1.536	88.94%	99.22%	191	11.06%	99.48%	7	100.00%	1.473	98.71%	85	90.59%	5	1
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	1.492	1.363	89.32%	99.78%	163	10.88%	98.16%	3	100.00%	1.358	98.38%	257	94.55%	7	0
COR - ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA C.O.R.	54	50	100.00%	100.00%	0	0.00%	0.00%	0	0.00%	66	100.00%	2	100.00%	0	0
COR - CHC COM. REF.	1.313	1.218	90.22%	87.27%	132	9.78%	94.70%	0	0.00%	1.032	95.35%	68	23.33%	1	1
COR - EDP C.U.R.	2.457	2.333	94.26%	99.14%	142	5.74%	94.37%	8	62.50%	2.342	99.62%	108	88.89%	10	0
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	25.249	24.134	94.85%	99.86%	1.311	5.15%	99.62%	128	92.97%	23.402	99.73%	1.441	97.64%	540	130
COR - GAS NATURAL S.U.R.	8.136	7.603	92.51%	99.46%	616	7.49%	99.84%	26	100.00%	7.496	99.80%	544	98.71%	39	2
COR - IBERDROLA C.U.R.	30.326	28.521	93.44%	98.90%	2.001	6.56%	99.45%	81	97.53%	28.363	98.50%	218	87.61%	125	17
COR - TERAMELCO	3	3	100.00%	100.00%	0	0.00%	0.00%	0	0.00%	3	100.00%	0	0.00%	0	0
COR - VIESGO C.U.R.	998	940	92.61%	99.89%	75	7.39%	97.33%	0	0.00%	966	99.79%	39	100.00%	3	0
OTROS	27.687	24.360	87.20%	98.93%	3.576	12.80%	98.69%	144	86.11%	23.255	98.60%	3.844	96.46%	245	16
<b>TOTAL</b>	<b>893.380</b>	<b>821.720</b>	<b>90.51%</b>	<b>99.73%</b>	<b>86.186</b>	<b>9.49%</b>	<b>99.35%</b>	<b>4.684</b>	<b>96.33%</b>	<b>795.842</b>	<b>99.31%</b>	<b>50.434</b>	<b>95.73%</b>	<b>10.947</b>	<b>1.353</b>

MERCADO DE GAS															
AGENTE DISTRIBUIDOR	Recibidas	Aceptadas	% Acept.	% Acept. Plazo	Rechazadas	% Rechaz.	% Rechaz. Plazo	Pdte. Respuesta	% Pdte. Resp. Plazo	Activadas	% Activ. Plazo	Pdte.Activar	% Pdte. Activ. Plazo	Anuladas	Reposiciones
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	160.075	124.640	77.72%	99.99%	35.739	22.28%	99.99%	693	100.00%	125.836	96.00%	14.573	68.95%	1.204	0
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	1.532	1.355	88.45%	100.00%	177	11.55%	100.00%	0	0.00%	1.355	100.00%	0	0.00%	0	0
EDP ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS, S.A.U.	13.444	11.999	89.29%	99.99%	1.439	10.71%	100.00%	3	66.67%	12.329	99.49%	1.200	98.33%	182	0
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	22.843	17.522	76.73%	99.99%	5.314	23.27%	99.96%	6	83.33%	18.536	98.62%	1.889	98.36%	164	0
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	3.515	2.920	83.12%	100.00%	593	16.88%	100.00%	6	66.67%	2.935	98.91%	378	98.68%	9	0
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	32.203	24.873	77.14%	99.25%	7.370	22.86%	99.95%	129	6.20%	25.148	99.38%	3.057	94.73%	313	0
REDEXIS GAS, S.A.	16.149	13.050	80.97%	99.98%	3.067	19.03%	100.00%	32	96.88%	13.541	98.92%	1.431	97.34%	151	0
OTROS	90	72	80.00%	100.00%	18	20.00%	100.00%	0	0.00%	90	90.00%	8	100.00%	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>249.851</b>	<b>196.431</b>	<b>78.53%</b>	<b>99.89%</b>	<b>53.717</b>	<b>21.47%</b>	<b>99.98%</b>	<b>869</b>	<b>85.50%</b>	<b>199.770</b>	<b>97.15%</b>	<b>22.536</b>	<b>78.79%</b>	<b>2.023</b>	<b>0</b>

AGENTE COMERCIALIZADOR	Enviadas	Aceptadas	% Acept.	% Acept. Plazo	Rechazadas	% Rechaz.	% Rechaz. Plazo	Pdte. Respuesta	% Pdte. Resp. Plazo	Activadas	% Activ. Plazo	Pdte.Activar	% Pdte. Activ. Plazo	Anuladas	Reposiciones
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	2.470	2.167	87.73%	100.00%	303	12.27%	100.00%	3	100.00%	2.286	96.72%	271	88.19%	19	0
CLIDOM ENERGY	1.781	1.055	59.20%	100.00%	727	40.80%	100.00%	0	0.00%	800	99.63%	561	98.22%	10	0
EDP COMERCIALIZADORA	27.929	25.399	90.87%	99.99%	2.551	9.13%	99.96%	36	72.22%	25.592	98.54%	3.095	97.77%	120	0
ENDESA ENERGÍA	48.612	43.330	89.19%	99.79%	5.254	10.81%	99.96%	78	25.64%	44.160	98.53%	4.681	93.95%	1.112	0
FENIE ENERGÍA	1.481	1.353	91.23%	100.00%	130	8.77%	100.00%	1	0.00%	1.441	97.50%	169	82.25%	2	0
GAS NATURAL SERVICIOS	75.137	61.962	82.14%	99.99%	13.474	17.86%	99.99%	589	99.32%	64.710	95.61%	7.048	61.31%	353	0
IBERDROLA CLIENTES	68.088	41.194	60.46%	99.74%	26.944	39.54%	99.99%	55	12.73%	40.479	98.00%	3.889	69.35%	204	0
NEXUS ENERGÍA	1.322	1.074	81.30%	99.91%	247	18.70%	100.00%	2	100.00%	954	94.97%	138	79.71%	1	0
VIESGO ENERGÍA	12.844	11.256	87.47%	99.99%	1.612	12.53%	100.00%	1	100.00%	12.096	99.20%	1.184	91.22%	149	0
C.U.R. - EDP C.U.R.	336	279	83.04%	100.00%	57	16.96%	100.00%	0	0.00%	305	99.34%	26	100.00%	0	0
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI	1.005	864	86.23%	99.88%	138	13.77%	100.00%	3	66.67%	905	99.23%	89	93.26%	15	0
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R.	2.107	1.630	77.69%	100.00%	468	22.31%	100.00%	26	100.00%	1.672	97.55%	169	40.24%	5	0
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R.	759	631	82.92%	100.00%	130	17.08%	100.00%	0	0.00%	631	97.15%	59	79.66%	0	0
OTROS	5.980	4.237	71.58%	99.98%	1.682	28.42%	99.88%	75	94.67%	3.739	81.41%	1.157	83.92%	33	0
<b>TOTAL</b>	<b>249.851</b>	<b>196.431</b>	<b>78.53%</b>	<b>99.89%</b>	<b>53.717</b>	<b>21.47%</b>	<b>99.98%</b>	<b>869</b>	<b>85.50%</b>	<b>199.770</b>	<b>97.15%</b>	<b>22.536</b>	<b>78.79%</b>	<b>2.023</b>	<b>0</b>

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

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

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

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

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

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

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

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

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

