



INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR – TERCER TRIMESTRE 2017

15 de marzo de 2018

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	7
1.5	FUNCIONAMIENTO DE LOS GRUPOS DE TRABAJO	8
2.	ESTRUCTURA DEL MERCADO MINORISTA	9
2.1	SECTOR ELÉCTRICO	10
2.2	SECTOR GASISTA	13
3.	EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR (SWITCHING).....	16
4.	SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR.....	20
4.1	ANÁLISIS DE LOS TIEMPOS MEDIOS DEL PROCESO DE CAMBIO... ..	20
4.1.1	PERSPECTIVA DEL COMERCIALIZADOR	20
4.1.2	PERSPECTIVA DEL DISTRIBUIDOR	23
4.2	ANÁLISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE CAMBIO	28
4.3	ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES RECHAZADAS	30
4.3.1	TASAS DE RECHAZO POR DISTRIBUIDOR	32
4.3.2	MOTIVOS DE RECHAZO	38
5.	ANÁLISIS DE LA MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES	42
5.1	MOVILIDAD POR TIPO DE MERCADO.....	42
5.2	MOVILIDAD RESPECTO A LOS DISTINTOS COMERCIALIZADORES DE REFERENCIA/ÚLTIMO RECURSO	44
5.3	MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES.....	46
5.4	MOVILIDAD ENTRE COMERCIALIZADORES LIBRES VERTICALMENTE INTEGRADOS Y COMERCIALIZADORES INDEPENDIENTES	47
6.	SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE NUEVAS ALTAS.....	48
6.1	ANÁLISIS DE LOS TIEMPOS MEDIOS DE LAS NUEVAS ALTAS.....	48
6.2	ANÁLISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE ALTAS.....	52
6.3	ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES DE ALTA RECHAZADAS	53
6.3.1	TASAS DE RECHAZO POR DISTRIBUIDOR	55
6.3.2	MOTIVOS DE RECHAZO	61
6.4	ANÁLISIS DE LA MOVILIDAD DE LAS ALTAS ACTIVADAS	66
7.	BALANCE DE LOS PRINCIPALES COMERCIALIZADORES	67
8.	COMERCIALIZADORES CON VARIACIONES RELEVANTES EN EL NÚMERO DE CONSUMIDORES.	71
9.	HECHOS RELEVANTES	72
9.1	MOVIMIENTOS DE CLIENTES DESDE COMERCIALIZADORAS INHABILITADAS	73
10.	CONCLUSIONES	74
	ANEXO. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR 3T 2017.....	78

1. INTRODUCCIÓN

1.1 FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

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

- La supervisión de los cambios de comercializador, conforme a los principios de transparencia, objetividad e independencia.
- Promover y en su caso supervisar el intercambio telemático y ágil de la información entre los distribuidores y comercializadores.
- Proponer a las autoridades competentes la mejora de los procedimientos relativos al cambio de comercializador.
- Comunicar todos los informes, memorias y propuestas que elabore a todos los agentes, al Ministerio de Industria, Energía y Turismo, y a las Comunidades Autónomas.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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.»

Como consecuencia del desarrollo de estas funciones se elabora el Informe de supervisión de los procesos de cambios de comercializador realizados en el tercer trimestre del año 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 web². El anuncio de la Resolución fue publicado en BOE el 28 de enero de 2017 y tal y como establece la Resolución, los nuevos formatos de ficheros de intercambio de electricidad y gas natural que han entrado 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 dieron inicio el 31 de mayo de 2017 y en el sector de gas natural comenzaron el 30 de agosto de 2017. Estas pruebas fueron 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 condición de vulnerables severos acogidos a la TUR y que estén siendo

² <https://www.cnmc.es/node/353323>

atendidos por los servicios sociales de las AA.PP. competentes por hallarse en riesgo de exclusión social.

El desarrollo regulatorio de esta norma se produjo 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 modificaciones en los formatos existentes (analizadas en los grupos de trabajo de la CNMC) que, una vez aprobadas³, entrarán en operación. Hasta ese momento, en línea con lo previsto en el citado *Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre*, los formatos acordados se aplicarán a partir del 9 de abril de 2018.

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”*, hecho que propició una modificación de las especificaciones de la información del SIPS que se enviaba a la CNMC a partir del mes de diciembre 2017.

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 campo⁴, 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*

³ 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”*.

⁴ 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”⁵ 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*”⁶, se hace referencia a las actuaciones que deben realizar los países de la Unión para poner al consumidor en el centro del mercado minorista de energía, y se señala la necesidad de facilitar que el cambio de suministrador sea técnicamente fácil, rápido y fiable, para lo que se debe implicar a las autoridades reguladoras nacionales (ARN). Específicamente en el artículo 15 de la *Propuesta de Directiva*, se establecen los nuevos roles del consumidor reconociéndole el “*derecho a generar, almacenar, consumir y vender electricidad autogenerada en todos los mercados organizados ya sea individualmente o a través de agregadores sin estar sujetos a procedimientos desproporcionadamente onerosos ni cargas que no reflejen los costes*”.

Por otro lado, la *Propuesta de Directiva* hace mención a la necesidad de estandarizar y hacer compatibles los procesos de cambio con el objetivo de mejorar la eficiencia en el mercado minorista, y establece como objetivo de la autoridad regulatoria promover “*la compatibilidad de los procesos de intercambio de datos para que los clientes cambien de suministrador*”. En esta línea el Consejo de Reguladores Europeos de Energía (CEER) señala⁷ 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 propuso 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 cambio de comercializador no sea superior a 24 horas de un día laborable⁸. Ahora se espera la consecuente materialización de dicha propuesta en Directivas de la UE con el objetivo de que los Estados Miembros transpongan leyes nacionales que las incorporen.

⁵ EC Summer Package 2015, Documento Draft_ EC Retail: «New Retail Energy Markets - Delivering a New Deal for Energy Consumers in Europe».

⁶ 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».

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

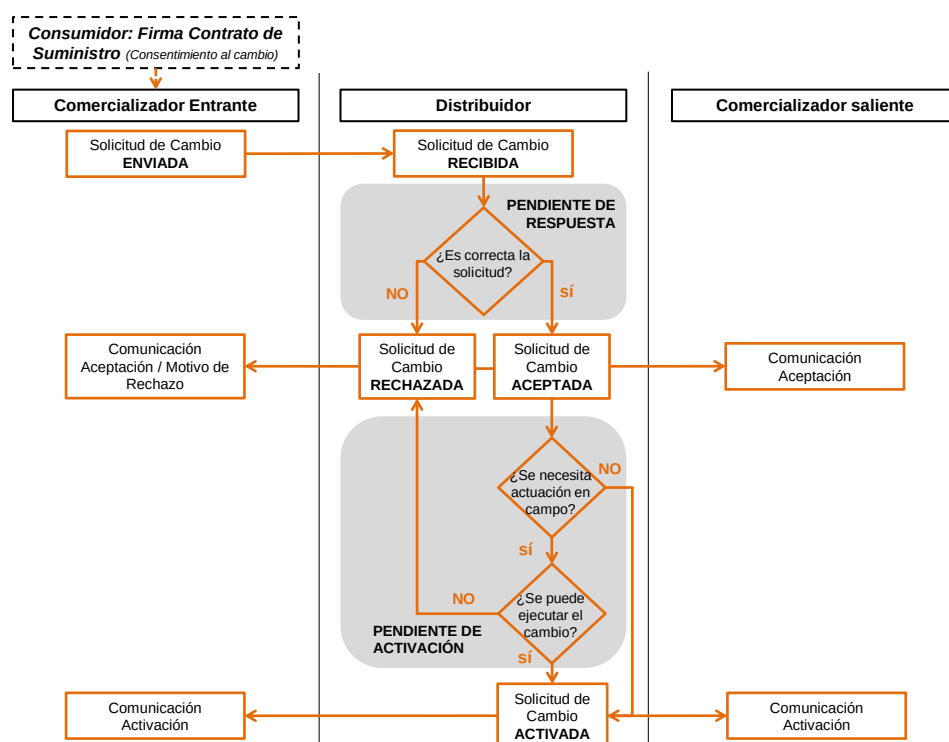
⁸ <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=COMPARL&reference=PE-597.758&format=PDF&language=EN&secondRef=01>

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

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

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

Comunicación Transporte – Distribución” (SCTD). No obstante, independientemente del sistema utilizado en cada sector, los mensajes intercambiados entre los agentes deben cumplir con los formatos de los ficheros de intercambio aprobados por Resolución por la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC en su sesión del 20 de diciembre de 2016, concretamente, desde el 31 de julio y el 30 de octubre de 2017, para el sector eléctrico y gasista, respectivamente.

Sin perjuicio de lo anterior, existen aún diferencias de carácter regulatorio en ambos sectores, por ejemplo, en la contratación telefónica, para la que no existe regulación en el sector eléctrico, 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, grandes 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, y mantener actualizados los formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores aprobados por Resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016, en relación 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 tercer trimestre de 2017 se continúan los trabajos desarrollados en el trimestre anterior en los grupos de trabajo, cuyos aspectos principales se resumen a continuación:

- 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).
- Adaptación de la versión 1.0 de formatos de los ficheros de intercambio de sector eléctrico a la nueva regulación del Bono Social, así como la adaptación del formato establecido para el envío del SIPS por parte de los

distribuidores eléctricos a la CNMC, y todo ello conforme lo establecido en el citado *Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre*.

- Diseño de una primera propuesta operativa común sobre el alta de puntos de suministro de GNL transformables a gas natural (en curso).
- Ante la implantación de los ficheros de intercambio del sector eléctrico el pasado 30 de Julio de 2017, se ha coordinado el proceso de implantación seguido por los agentes, corrigiéndose errores de formato y gestionando lo relativo al corte de operaciones y tratamiento de las operaciones en vuelo.
- Durante este periodo, la CNMC habilitó un canal de comunicación para revisar las incidencias reportadas por los agentes y solventar dudas. Semanalmente, se ponían a disposición las incidencias más relevantes y sus correspondientes soluciones con el fin de que pudieran ser útiles para los agentes involucrados. Además, como consecuencia de dichas incidencias, se han propuesto a futuro mejoras en los formatos de intercambio.
- Ante la aplicación de la citada Resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 en el sector del gas natural desde el 30 de octubre de 2017, coordinación y diseño del plan de pruebas de la versión 1.0 de formatos de ficheros de intercambio. Durante este periodo se habilitó, de igual manera, un canal de comunicación para solventar las dudas que los agentes pudieran tener respecto a la interpretación de los nuevos formatos.

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 tercer 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.

Para ello, se cuenta con la información proporcionada por 608 empresas distribuidoras y comercializadoras, que se agrupan en la forma siguiente:

Tabla 1. Empresas comercializadoras y distribuidoras que informaron a la CNMC en el tercer trimestre de 2017

Sector	Comercializadores	Distribuidores
Electricidad	236	310
Gas	43	19
Total general	279	329

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

2.1 SECTOR ELÉCTRICO

A 30 de septiembre del 2017, el mercado eléctrico estaba compuesto por aproximadamente, 29,2 millones de puntos de suministro, de los cuales 11,7 millones se suministraban a través de un Comercializador de Referencia o COR (40%), mientras que el resto, 17,5 millones, se suministraban a través de un comercializador en el mercado libre (60%).

Tabla 2. Evolución de puntos de suministro por tipo de mercado en el tercer trimestre de los años 2014, 2015, 2016 y 2017 – Sector Eléctrico

Tipo mercado	3T 2014		3T 2015		3T 2016		3T 2017	
	PS	% Total PS	PS	% Total PS	PS	% Total PS	PS	% Total PS
Mercado Libre	14.435.527	50%	15.706.862	54%	16.684.701	57%	17.520.034	60%
COR	14.423.103	50%	13.223.008	46%	12.360.241	43%	11.701.478	40%
TOTAL	28.858.630	100%	28.929.870	100%	29.044.942	100%	29.221.512	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En los últimos años el número de puntos suministrados por los COR se ha ido reduciendo progresivamente desde los casi 14,4 millones registrados el 30 de septiembre de 2014 a los 11,7 millones registrados tres años después.

Durante el mismo tiempo, el número de puntos suministrados en el mercado libre se ha incrementado en casi 3,1 millones (desde los 14,4 millones de puntos a 30 de septiembre de 2014 a los 17,5 millones, tres años después, lo que supone un incremento del 21,5%), de los cuales las comercializadoras de los cinco grandes grupos energéticos han contratado a más de 2,5 millones de puntos (y entre ellas, destaca Endesa con 1,2 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 3. Evolución de la cuota de mercado libre (por número de suministros) en el tercer trimestre de los años 2014, 2015, 2016 y 2017 – Sector Eléctrico

COMERCIALIZADORES	3T 2014		3T 2015		3T 2016		3T 2017	
	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.*	5.981.544	41,4%	6.208.932	39,5%	6.436.910	38,6%	6.559.874	37,4%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	4.159.940	28,8%	4.677.917	29,8%	5.115.083	30,7%	5.321.691	30,4%
GRUPO GNF**	1.909.242	13,2%	2.190.051	13,9%	2.238.710	13,4%	2.358.191	13,5%
GRUPO EDP***	701.545	4,9%	753.425	4,8%	826.403	5,0%	896.098	5,1%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	344.863	2,4%	389.380	2,5%	394.205	2,4%	437.826	2,5%
Subtotal 5 grupos energéticos tradicionales	13.097.134	90,7%	14.219.705	90,5%	15.011.311	90,0%	15.573.680	88,9%
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	429.475	3,0%	429.199	2,7%	427.256	2,6%	424.999	2,4%
FENIE ENERGÍA, S.A.	133.110	0,9%	190.286	1,2%	239.906	1,4%	290.235	1,7%
CLIDOM ENERGY, S.L.	36.193	0,3%	46.282	0,3%	64.972	0,4%	92.488	0,5%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ, S.A.	61.736	0,4%	61.904	0,4%	61.581	0,4%	61.183	0,3%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	26.384	0,2%	26.561	0,2%	36.194	0,2%	54.717	0,3%
RESTO COMERCIALIZADORAS	651.495	4,5%	732.925	4,7%	843.481	5,1%	1.022.732	5,8%
Subtotal otras comercializadoras	1.338.393	9,3%	1.487.157	9,5%	1.673.390	10,0%	1.946.354	11,1%
Total mercado libre	14.435.527	100%	15.706.862	100%	16.684.701	100%	17.520.034	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se muestran las cuotas desglosadas por comercializador más relevantes 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. e Hidroeléctrica del Cantábrico, S.A.

Así, a 30 de septiembre de 2017, las comercializadoras de los cinco grupos energéticos tradicionales, suministraban el 88,9% del total de los puntos de suministro del mercado libre (hace tres años suministraban el 90,7%). El resto de comercializadoras, las llamadas independientes, suministran el 11,1% de los puntos (9,3% hace tres años). De ellas, destacan CHC Energía y Fenie Energía con unas cuotas del 2,4% y 1,7%, 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 26,5% y del 24,3% respectivamente), lo que denota una mayor competencia en estos segmentos de mercado.

Tabla 4. Cuota de mercado (por número de suministros y segmento) en el mercado libre a 30/09/2017 – Sector Eléctrico

COMERCIALIZADORES	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	TOTAL
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	38,0%	25,7%	33,1%	37,4%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	30,6%	25,6%	21,7%	30,4%
GRUPO GNF*	13,3%	17,5%	14,7%	13,5%
GRUPO EDP**	5,2%	2,4%	4,4%	5,1%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	2,5%	2,3%	1,8%	2,5%
Subtotal 5 grupos energéticos tradicionales	89,7%	73,5%	75,7%	88,9%
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	2,5%	0,8%	1,1%	2,4%
FENIE ENERGÍA, S.A.	1,6%	3,0%	2,4%	1,7%
CLIDOM ENERGY, S.L.	0,5%	0,7%	0,2%	0,5%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ, S.A.	0,4%	0,2%	0,0%	0,3%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	0,2%	1,4%	4,6%	0,3%
RESTO COMERCIALIZADORAS	5,1%	20,4%	16,0%	5,8%
Subtotal otras comercializadoras	10,3%	26,5%	24,3%	11,1%
Total mercado libre	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se muestran las cuotas desglosadas por comercializador más relevantes del mercado libre.

*El Grupo Gas Natural Fenosa incluye las comercializadoras Gas Natural Servicios SDG, S.A., Gas Natural Comercializadora, S.A. y Gas Natural SDG, S.A. **El Grupo EDP incluye las comercializadoras EDP Energía, S.A.U., EDP Comercializadora, S.A.U. e Hidroeléctrica del Cantábrico, S.A. 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, el cual incluye a los consumidores con derecho a PVPC, las comercializadoras libres suministran al 59% de los puntos.

Tabla 5. Evolución del total de los puntos de suministro por segmentos de mercado en el tercer trimestre de los años 2014, 2015, 2016 y 2017 – Sector Eléctrico

Tipo mercado	Segmento	3T 2014		3T 2015		3T 2016		3T 2017	
		PS	% Total PS	PS	% Total PS	PS	% Total PS	PS	% Total PS
Mercado Libre	DOMÉSTICO	13.612.779	49%	14.882.839	53%	15.848.613	56%	16.667.220	59%
	PYME	715.768	96%	715.101	97%	726.330	98%	742.325	98%
	INDUSTRIAL	106.980	99%	108.922	99%	109.758	99%	110.489	99%
	TOTAL ML	14.435.527	50%	15.706.862	54%	16.684.701	57%	17.520.034	60%
COR	DOMÉSTICO	14.391.714	51%	13.199.563	47%	12.342.148	44%	11.686.459	41%
	PYME	29.843	4%	21.840	3%	16.882	2%	13.959	2%
	INDUSTRIAL	1.546	1%	1.605	1%	1.211	1%	1.060	1%
	TOTAL COR	14.423.103	50%	13.223.008	46%	12.360.241	43%	11.701.478	40%
TOTAL		28.858.630	100%	28.929.870	100%	29.044.942	100%	29.221.512	100%

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 septiembre 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 6. Cuota integrada del mercado (por número de suministros) por grupo comercializador, tipo de mercado y segmento a 30/09/2017 – 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	49%	51%	10.482.890	37%	94%	6%	202.420	27%	99%	1%	24.335	22%	10.709.645	37%
IBERDROLA	64%	36%	9.925.168	35%	100%	0%	191.463	25%	99%	1%	37.117	33%	10.153.748	35%
GNF	49%	51%	4.482.491	16%	99%	1%	130.402	17%	99%	1%	16.429	15%	4.629.322	16%
INDEPENDIENTE	100%	0%	1.306.609	5%	100%	0%	190.611	25%	100%	0%	25.617	23%	1.522.837	5%
EDP	80%	20%	1.093.862	4%	99%	1%	17.743	2%	100%	0%	4.830	4%	1.116.435	4%
VIESGO	66%	34%	637.522	2%	99%	1%	17.503	2%	100%	0%	1.992	2%	657.017	2%
CHC	98%	2%	425.137	1%	100%	0%	6.142	1%	100%	0%	1.229	1%	432.508	1%
TOTAL MERCADO			28.353.679	100%			756.284	100%			111.549	100%	29.221.512	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

2.2 SECTOR GASISTA

A 30 de septiembre del 2017, el mercado del gas natural estaba compuesto por, aproximadamente 7,8 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 6,2 millones, se suministraban por comercializadores en el mercado libre (79%).

Tabla 7. Evolución de puntos de suministro por tipo de mercado en el tercer trimestre de los años 2014, 2015, 2016 y 2017 – Sector Gasista

Tipo mercado	3T 2014		3T 2015		3T 2016		3T 2017	
	PS	% Total PS	PS	% Total PS	PS	% Total PS	PS	% Total PS
Mercado Libre	5.576.193	74%	5.805.891	77%	6.006.925	78%	6.148.633	79%
CUR	1.944.288	26%	1.777.687	23%	1.687.350	22%	1.624.136	21%
TOTAL	7.520.481	100%	7.583.578	100%	7.694.275	100%	7.772.769	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En los últimos años el número de puntos suministrados por los CUR se ha ido reduciendo progresivamente desde los 1,9 millones registrados el 30 de septiembre 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 5,6 millones de puntos a 30 de septiembre de 2014 a los casi 6,2 millones, tres años después, lo que supone un incremento de 10,3%), los cuales han sido contratados por las comercializadoras de los cinco grandes grupos energéticos.

Tabla 8. Evolución de la cuota de mercado libre (por número de suministros) en el tercer trimestre de los años 2014, 2015, 2016 y 2017 – Sector Gasista

COMERCIALIZADORES	3T 2014		3T 2015		3T 2016		3T 2017	
	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
GRUPO GNF*	2.828.945	50,7%	2.957.178	50,9%	2.945.791	49,0%	2.958.715	48,1%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	1.009.295	18,1%	1.045.687	18,0%	1.254.485	20,9%	1.271.112	20,7%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.**	818.132	14,7%	859.145	14,8%	929.343	15,5%	961.275	15,6%
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	756.933	13,6%	772.281	13,3%	791.419	13,2%	818.491	13,3%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	30.986	0,6%	41.619	0,7%	49.294	0,8%	73.950	1,2%
Subtotal 5 grupos energéticos tradicionales	5.444.291	97,6%	5.675.910	97,8%	5.970.332	99,4%	6.083.543	98,9%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	-	0,0%	879	0,0%	6.349	0,1%	11.829	0,2%
FENIE ENERGÍA, S.A.	-	0,0%	347	0,0%	5.061	0,1%	11.622	0,2%
AUDAX ENERGÍA, S.A.	-	0,0%	90	0,0%	6.305	0,1%	6.894	0,1%
CLIDOM ENERGY, S.L.	-	0,0%	-	0,0%	676	0,0%	5.232	0,1%
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	33.990	0,6%	34.116	0,6%	1.943	0,0%	2.447	0,0%
RESTO COMERCIALIZADORAS	97.912	1,8%	94.549	1,6%	16.259	0,3%	27.066	0,4%
Subtotal otras comercializadoras	131.902	2,4%	129.981	2,2%	36.593	0,6%	65.090	1,1%
Total mercado libre	5.576.193	100%	5.805.891	100%	6.006.925	100%	6.148.633	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se muestran las cuotas desglosadas por comercializador más relevantes del 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 septiembre de 2017, las comercializadoras de los cinco grupos energéticos tradicionales, suministraban el 98,9% del total de los puntos de suministro del mercado libre. El resto de comercializadoras, las llamadas independientes, suministran el 1,1% 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 (22,0% y 26,1% respectivamente), lo que denota una mayor competencia en estos segmentos de mercado.

Tabla 9. Cuota de mercado (por número de suministros y segmento) en el mercado libre a 30/09/2017 – Sector Gasista

COMERCIALIZADORES	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	TOTAL
GRUPO GNF*	48,1%	45,7%	46,9%	48,1%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	20,7%	14,7%	17,0%	20,7%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	15,7%	9,6%	1,5%	15,6%
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	13,4%	7,4%	7,9%	13,3%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	1,2%	0,6%	0,6%	1,2%
Subtotal 5 grupos energéticos tradicionales	99,1%	78,0%	73,9%	98,9%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	0,2%	1,2%	0,3%	0,2%
FENIE ENERGÍA, S.A.	0,2%	0,4%	0,1%	0,2%
AUDAX ENERGÍA, S.A.	0,1%	1,3%	0,3%	0,1%
CLIDOM ENERGY, S.L.	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	0,1%	0,3%	0,1%	0,1%
RESTO COMERCIALIZADORAS	0,3%	18,7%	25,3%	0,4%
Subtotal otras comercializadoras	0,9%	22,0%	26,1%	1,1%
Total mercado libre	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

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).

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 98%, 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 10. Evolución del total de los puntos de suministro por segmento de mercado en el tercer trimestre de los años 2014, 2015, 2016 y 2017 – Sector Gasista

Tipo mercado	Segmento	3T 2014		3T 2015		3T 2016		3T 2017	
		PS	% Total PS	PS	% Total PS	PS	% Total PS	PS	% Total PS
Mercado Libre	DOMÉSTICO	5.527.470	74%	5.757.469	76%	5.956.351	78%	6.096.553	79%
	PYME	44.710	97%	44.413	98%	46.536	98%	47.876	99%
	INDUSTRIAL	4.013	99%	4.009	100%	4.038	100%	4.204	98%
	TOTAL ML	5.576.193	74%	5.805.891	77%	6.006.925	78%	6.148.633	79%
COR	DOMÉSTICO	1.942.993	26%	1.776.716	24%	1.686.622	22%	1.623.408	21%
	PYME	1.273	3%	952	2%	715	2%	655	1%
	INDUSTRIAL	22	1%	19	0%	13	0%	73	2%
	TOTAL COR	1.944.288	26%	1.777.687	23%	1.687.350	22%	1.624.136	21%
TOTAL		7.520.481	100%	7.583.578	100%	7.694.275	100%	7.772.769	100%

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 septiembre 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 (13%).

Tabla 11. Cuota integrada del mercado (por número de suministros) por grupo comercializador, tipo de mercado y segmento a 30/09/2017 – 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%	4.246.521	55%	98%	2%	22.401	46%	96%	4%	2.045	48%	4.270.967	55%
ENDESA	84%	16%	1.511.275	20%	99%	1%	7.105	15%	100%	0%	713	17%	1.519.093	20%
IBERDROLA	99%	1%	967.626	13%	100%	0%	4.581	9%	100%	0%	63	1%	972.270	13%
EDP	94%	6%	867.459	11%	99%	1%	3.605	7%	100%	0%	335	8%	871.399	11%
VIESGO	100%	0%	73.631	1%	100%	0%	294	1%	100%	0%	25	1%	73.950	1%
INDEPENDIENTE	100%	0%	53.449	1%	100%	0%	10.545	22%	100%	0%	1.096	26%	65.090	1%
TOTAL MERCADO			7.719.961	100%			48.531	100%			4.277	100%	7.772.769	100%

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 negativa (de acuerdo con lo observado en los últimos trimestres), que debe valorarse conjuntamente con otros indicadores relacionados con la estructura y el grado de satisfacción de los consumidores. Así, 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 elevada tasa de *switching* pueda estar asociada en parte con un elevado grado de descontento de los consumidores, como el que revelan los datos del *Market Consumer Scoreboard*⁹ o el *Panel de hogares* de la CNMC¹⁰.

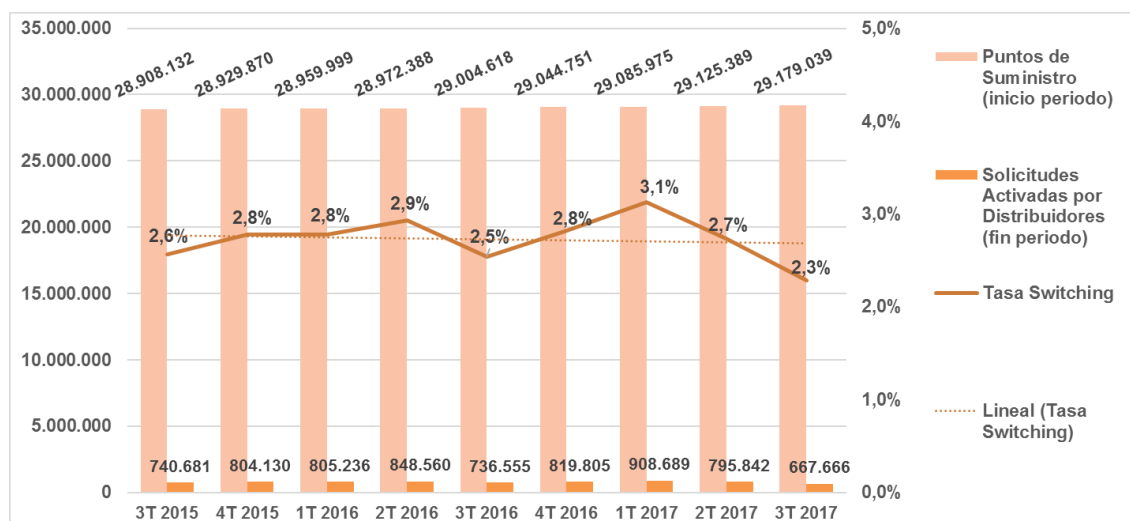
En los informes de supervisión de la CNMC, la tasa de *switching* se calcula como el cociente entre el número de cambios activados y el número de puntos de suministro registrados al comienzo del periodo de que se trate.

Durante el año móvil que comprende entre el cuarto trimestre 2016 y el tercer trimestre 2017, se observa una tasa de cambio de comercializador del 11,0% en el sector eléctrico y del 10,5% en el sector gasista (tasa anual del 2016: 11,1% y 12,5%, respectivamente).

⁹ European Union: «Consumer Markets Scoreboard - Making markets work for consumers, 2016 Edition».

¹⁰ <https://www.cnmc.es/node/365255>

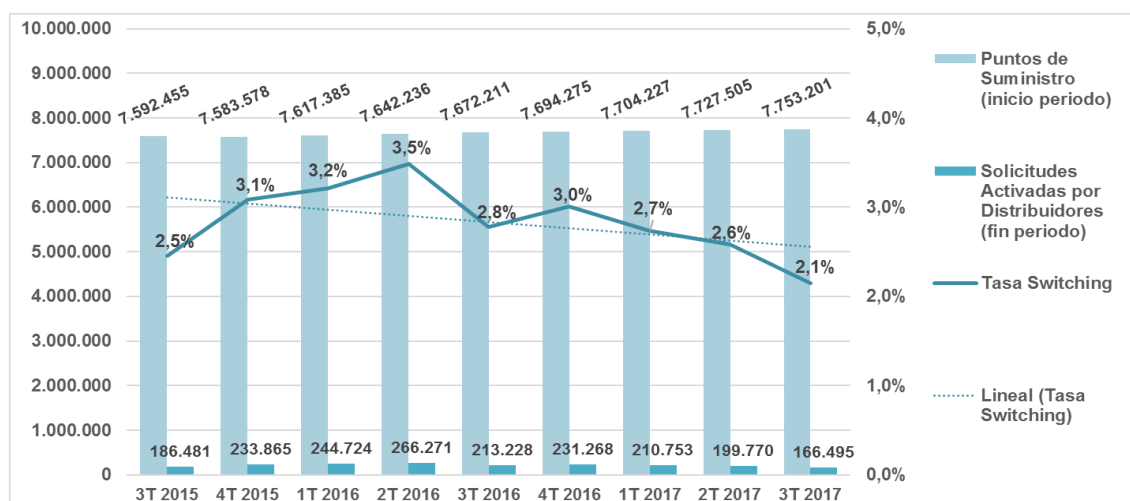
Gráfico 2. Evolución de la tasa de switching (3T 2015 – 3T 2017) – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

La tasa de *switching* del último trimestre en el sector eléctrico (2,3%) muestra una reducción de 40 puntos básicos con respecto al trimestre anterior, siendo la tasa más baja registrada en los últimos dos años. En términos interanuales, la tasa de *switching* del tercer trimestre de 2017 se ubica 20-30 puntos básicos por debajo de las observadas durante el tercer trimestre del año 2015 (2,6%) y del año 2016 (2,5%). Por ende, se observa una línea de tendencia ligeramente negativa en los últimos meses y un comportamiento cíclico con bajas tasas de cambio en el tercer trimestre de cada año (debido al periodo estival).

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



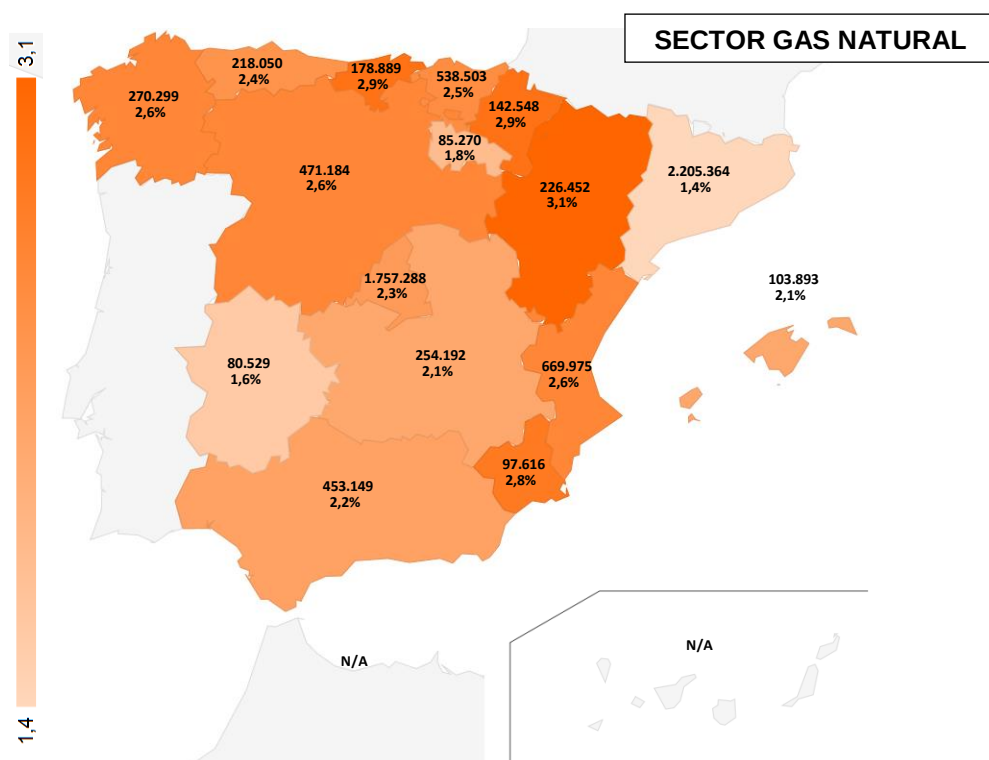
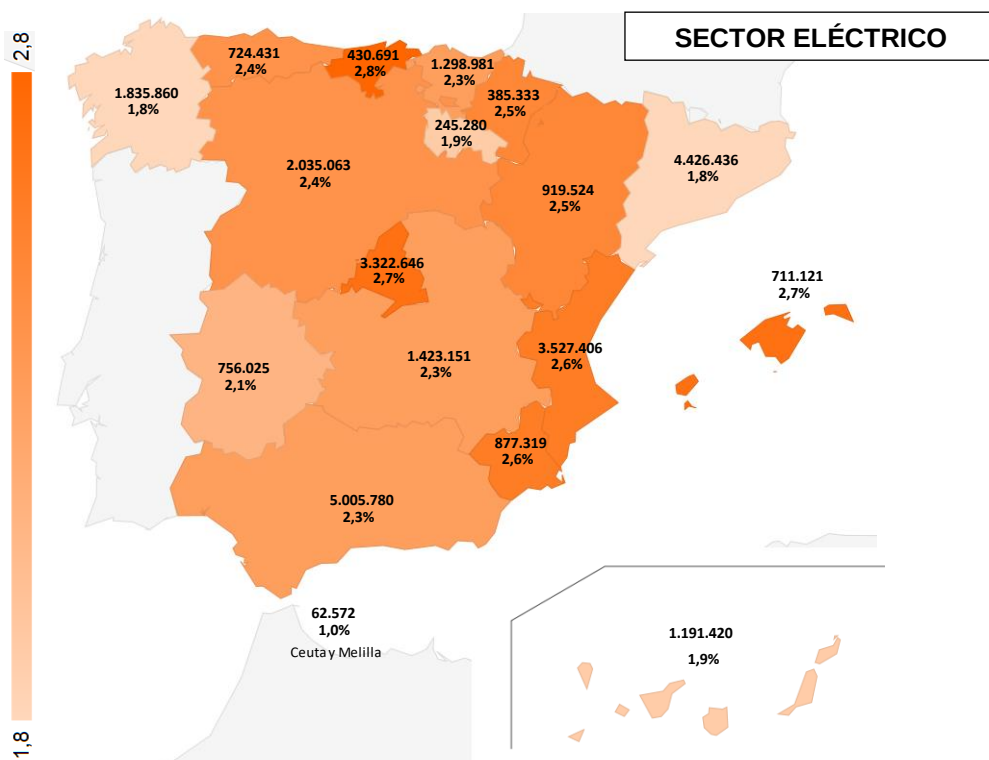
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Respecto al sector gasista, la tasa de *switching* del último trimestre (2,1%) vuelve a experimentar una disminución con respecto al trimestre anterior (2,6%). Se observa que el número de solicitudes activadas registra su nivel más bajo en los últimos trimestres apenas superando el umbral de las 165.000 activaciones. En términos interanuales, la tasa de *switching* del tercer trimestre de 2017 es 70 puntos básicos inferior a lo observado un año atrás (3T 2016: 2,8%), trimestre en el que se activaron más de 213.000 solicitudes de cambio.

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 en el sector eléctrico (2,8%) en comparación con el resto de comunidades autónomas; mientras que en el sector gasista, Aragón registra la tasa de *switching* más alta durante este trimestre (3,1%). No obstante, ambas tasas de cambio resultan menores a las observadas en el trimestre anterior.

Por el contrario, Cataluña y Galicia presentan los valores más bajos en relación a la tasa de *switching* del sector eléctrico (excluyendo del análisis a las ciudades autonómicas de Ceuta y Melilla), mientras que en el sector gasista, las comunidades con las tasas de *switching* más bajas corresponden a Cataluña y Extremadura.

**Gráfico 4. Distribución geográfica de puntos de suministro y tasas de *switching*. 3T 2017.
Sector Eléctrico y Sector Gasista**



4. SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

En este capítulo se realiza 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, prestando especial atención, a 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 tercer trimestre de 2017 fueron de 10,2 y 12,3 días, respectivamente. Se redujo el tiempo medio del trimestre anterior solamente en el sector eléctrico (11,1 días), mientras que en el sector gasista el tiempo medio se mantuvo igual al trimestre anterior (12,3 días). Así pues, éstos 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 y 10 días más lenta, en el sector eléctrico y gasista, respectivamente). Estos tiempos medios más largos para la 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 12. Tiempos medios de activación de proceso de cambios de comercializador. 3T 2017 – Sector Eléctrico y Sector Gasista

	Canal de contratación por venta domiciliaria	Otros canales de contratación (Tlf., web, tienda, etc.)	MEDIA TOTAL (días)
MERCADO ELÉCTRICO	14,8 días	7,0 días	10,2 días
MERCADO GASISTA	18,2 días	8,3 días	12,3 días

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 13. Tiempos medios de cambio (desde el consentimiento) de los principales comercializadores. 3T 2017 – Sector Eléctrico

ELECTRICIDAD		Total activaciones	Tiempo Medio de Cambio Total (días)
Comercializador	Código		
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	R2-329	25.886	1,42
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	R2-515	151.926	2,53
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	R2-292	17.885	3,58
GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	R2-356	7.136	4,15
EDP C.U.R., S.A.	R2-284	1.599	4,51
FLIP ENERGÍA, S.L.	R2-558	2.036	5,23
AUDAX ENERGÍA, S.A.	R2-387	7.189	5,41
GEO ALTERNATIVA, S.L.	R2-603	3.797	6,28
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	R2-562	1.269	6,45
GRUPO ENERGalicia, S.A.	R2-456	1.501	7,18
ENELUZ 2025, S.L.	R2-523	1.759	7,43
WIND TO MARKET	R2-248	945	7,71
WATIUM SL	R2-449	3.619	8,29
FACTOR ENERGÍA, S.A.	R2-109	5.184	8,88
FENIE ENERGÍA, S.A.	R2-403	13.084	9,50
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	R2-291	1.124	9,53
A-DOS ENERGÍA, S.L.	R2-557	1.519	10,65
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	R2-142	125.557	12,88
VIESGO ENERGÍA, S.L.	R2-243	26.254	13,11
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	R2-140	2.114	14,33
ENDESA ENERGÍA, S.A.	R2-001	130.934	14,43
CLIDOM ENERGY, S.L.	R2-408	6.204	16,27
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	R2-182	4.564	17,35
FORTULUZ, S.L.U.	R2-597	1.170	18,24
FOX ENERGÍA, S.A.	R2-583	2.480	18,55
ACSOL ENERGIA GLOBAL, S.A.	R2-662	1.326	19,51
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	R2-443	2.280	20,12
EDP ENERGÍA, S.A.U.	R2-004	48.043	20,57
NABALIA ENERGÍA 2000, S.A.	R2-608	2.412	21,36
AXPO IBERIA, S.L.	R2-235	1.522	22,00

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 900¹¹ cambios en el trimestre objeto de estudio.

¹¹ A su vez se ha de tener en cuenta que con bajos números de activaciones es más fácil que se produzcan resultados extremos de tiempos muy altos o muy bajos.

Entre las comercializadores libres de los grupos tradicionales del sector eléctrico con tiempos inferiores a 7 días solamente se encuentra Iberdrola Clientes (2,5 días), comercializadora habitual en este *ranking* trimestral. Tal y como se ha mencionado en informes anteriores, la operativa que aplica ésta comercializadora favorece que sus tiempos medios sean bajos al mantener acuerdos con la gran mayoría de las distribuidoras para que sus solicitudes de cambio se ejecuten bajo el criterio “cuanto antes”. A partir del día 31 de julio de 2017 ya existe esta opción en los formatos aprobados por la CNMC, por lo que se espera que, en la medida en que ésta se elija, vayan reduciéndose progresivamente los tiempos medios. 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.

Por parte de las comercializadoras libres independientes, resaltan con tiempos inferiores a 7 días las siguientes: Flip Energía, Audax Energía, Geo Alternativa e Inserimos Energía. No obstante, se debe tener en cuenta que el número de activaciones de éstas no supera el umbral de las 8.000 solicitudes.

Tabla 14. Tiempos medios de cambio (desde el consentimiento) de los principales comercializadores. 3T 2017 – Sector Gasista

GAS		Total activaciones	Tiempo Medio de Cambio Total (días)
Comercializador	Código		
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	0054	587	4,76
FLIP ENERGÍA, S.L.	0588	257	4,98
AUDAX ENERGÍA, S.A.	0503	836	5,15
FENIE ENERGÍA, S.A.	0527	1.031	5,26
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	0529	35.737	5,81
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	0059	664	6,02
EDP C.U.R., S.A.	0060	215	8,04
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	0033	45.865	8,40
GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	0052	1.340	10,00
VIESGO ENERGÍA, S.L.	0044	8.046	12,32
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	0088	190	13,00
ENDESA ENERGÍA, S.A.	0007	31.804	17,30
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	0002	23.318	22,50
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	0048	151	26,48
FACTOR ENERGÍA, S.A.	0082	827	27,76
UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A.	0010	239	141,53

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 100¹² cambios en el trimestre objeto de estudio.

¹² A su vez se ha de tener en cuenta que con bajos números de activaciones es más fácil que se produzcan resultados extremos de tiempos muy altos o muy bajos.

En el sector gasista figuran dos comercializadoras de último recurso y tres comercializadoras libres con tiempos medios inferiores a 7 días: por un lado, Iberdrola CUR y Endesa Energía XXI, y por otro, Flip Energía, Audax Energía, Fenie Energía e Iberdrola Clientes, respectivamente. Estos tiempos medios más reducidos pueden estar justificados por la operativa de estas comercializadoras que gestionan mayormente solicitudes de cambio a “fecha fija” para el mismo día en que fue enviada la solicitud; de esta manera, las distribuidoras las interpretan como solicitudes a gestionarse con el criterio “cuanto antes”. A partir del día 30 de octubre de 2017 existe esta opción en el sector gasista, según los formatos aprobados por la CNMC, lo que permitirá reducir progresivamente los tiempos medios.

Conviene mencionar que, en coherencia con la aplicación de los formatos establecidos en la Resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016, a partir del 2018 se modificará la manera de reportar esta información a la CNMC por parte de los agentes. Así, se detallarán los tiempos medios de cambio según la opción de fecha de cambio solicitada (cuanto antes, a fecha fija o ciclo de lectura) lo que permitirá 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 activación¹³.

**Tabla 15. Tiempos medios de las activaciones de cambio solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución.
3T 2017 – Sector Eléctrico**

GRUPOS DISTRIBUCIÓN	Activadas	Tm (días)
IBERDROLA	262.596	2,4
VIESGO	17.341	3,6
GAS NATURAL FENOSA	68.163	3,9
ENDESA	242.432	5,1
OTROS	7.937	5,3
EDP	13.569	5,5
TOTAL SECTOR	612.038	3,8

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.

¹³ En el anexo a este informe se incluye el porcentaje de solicitudes aceptadas y activadas con retraso por área de distribución.

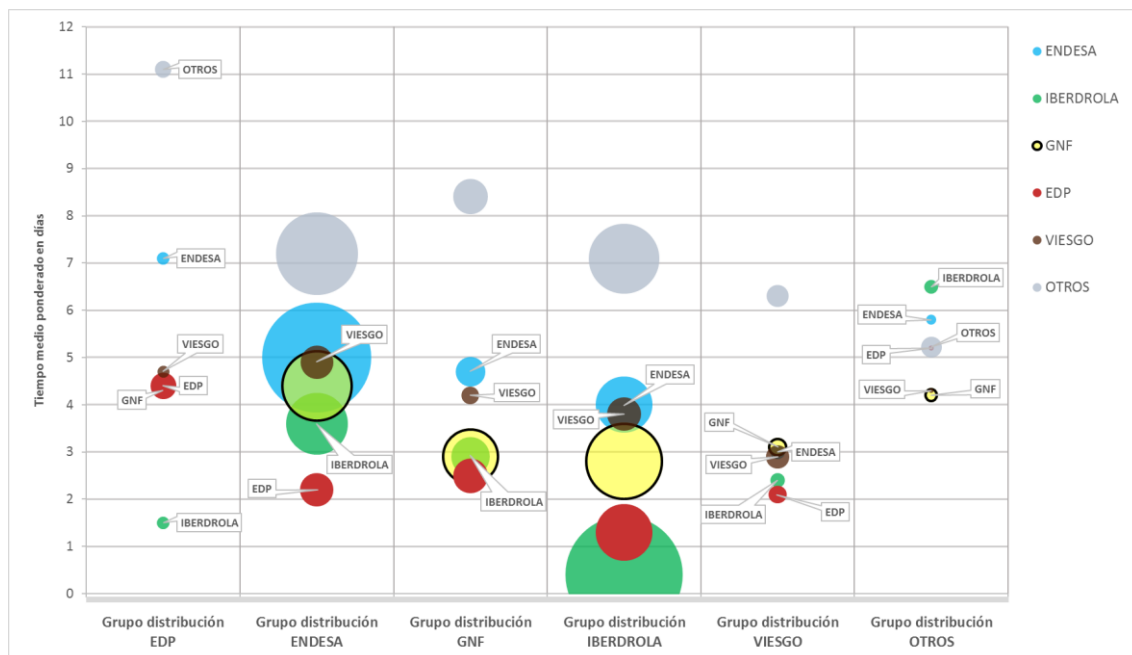
Como resultado del análisis, en el sector eléctrico, se observa una progresiva disminución de estos tiempos (3,8 días en el tercer trimestre de 2017, frente a 4,5 días registrados en el segundo trimestre).

En el gráfico siguiente se muestran los tiempos medios de las principales áreas de distribución desglosados por los grupos de comercializadores libres 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.

El área de distribución de Iberdrola presenta el menor tiempo medio de activación del cambio (2,4 días) y el mayor número de solicitudes activadas. Esto se debe principalmente a que más del 70% de sus activaciones fueron solicitadas por los comercializadores de su mismo grupo, registrando un tiempo medio de activación de 0,4 días.

El área de distribución de EDP muestra la mayor dispersión de tiempos medios entre comercializadores, desde los 1,5 días de Iberdrola Clientes hasta los 11,1 días del grupo Otros. Por el contrario, la red de distribución con la menor dispersión es la de Viesgo, desde los 2,1 días de los comercializadores de EDP hasta los 6,3 días del grupo Otros.

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. 3T 2017 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: 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.

No obstante, se debe señalar que los comercializadores agrupados en “Otros” presentan los mayores tiempos medios debido a que la mayoría de sus solicitudes de cambio son solicitadas a ciclo de lectura.

Se espera que una vez implantado el nuevo sistema de recogida y gestión de datos aplicable a los nuevos formatos de los ficheros de intercambio entre comercializadores y distribuidores del sector eléctrico implantados el 31 de julio de 2017, se produzca una reducción tanto de los tiempos medios como de 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 16. Tiempos medios de las activaciones de cambio solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución.
3T 2017 – Sector Gasista

GRUPOS DISTRIBUCIÓN	Activadas	Tm (días)
GAS EXTREMADURA	1.089	3,2
NORTEGAS	23.624	4,6
GAS NATURAL FENOSA	101.761	4,8
REDEXIS GAS	15.844	5,2
MADRILEÑA RED DE GAS	21.742	5,5
TOTAL SECTOR	164.060	4,9

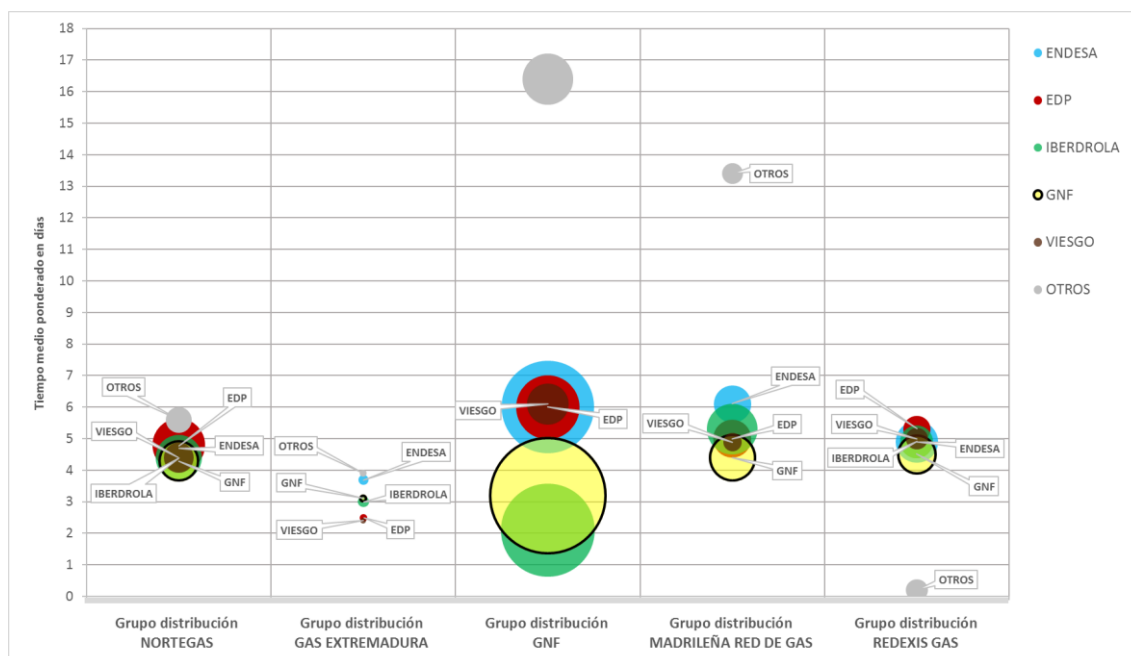
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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.

Como resultado del análisis, en el sector gasista, se observa una estabilización de estos tiempos (4,9 días en el tercer trimestre de 2017, frente a 4,8 días registrados en el segundo trimestre).

En el tercer trimestre de 2017 destaca el área de distribución de Gas Extremadura con los tiempos medios más bajos del trimestre (un poco superior a 3 días para los principales comercializadores libres). Por su parte, el área de distribución del grupo Nortegas presenta la menor dispersión de tiempos entre comercializadoras (1,3 días) que van desde los 4,3 días de los comercializadores del grupo Gas Natural Fenosa hasta los 5,6 días de los comercializadores agrupados con el epígrafe “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. 3T 2017 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

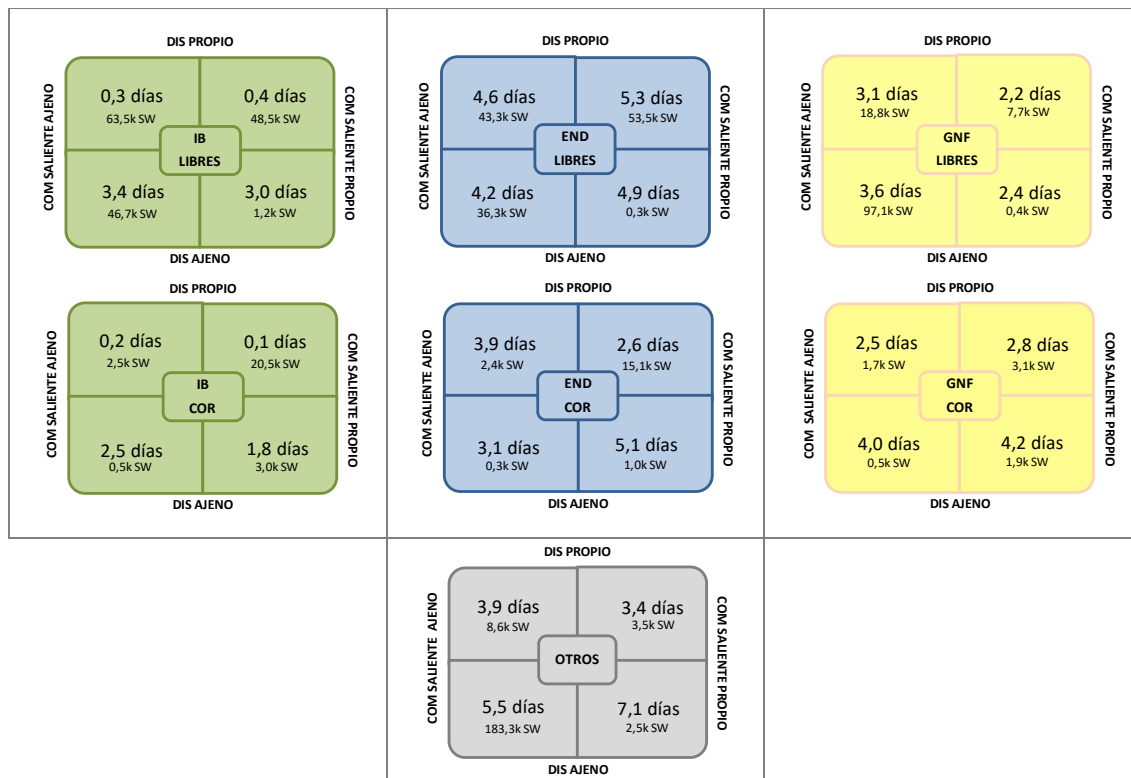
Notas: El tiempo de activación comprende desde la recepción de la solicitud de cambio por parte del distribuidor hasta la activación del mismo. Se muestran tiempos medios ponderados por el número de activaciones. El área del círculo es proporcional al número de activaciones de cambio solicitadas por 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.

En definitiva, general se observan, a partir de los datos de los distribuidores¹⁴, 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. Esta misma conclusión puede apreciarse desde el punto de vista del comercializador. Así, 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:

- 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).

¹⁴ 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.

Gráfico 7. Tiempos medios de cambio (desde la recepción de la solicitud de cambio) en función del comercializador saliente y área de distribución. 3T 2017 – Sector Eléctrico

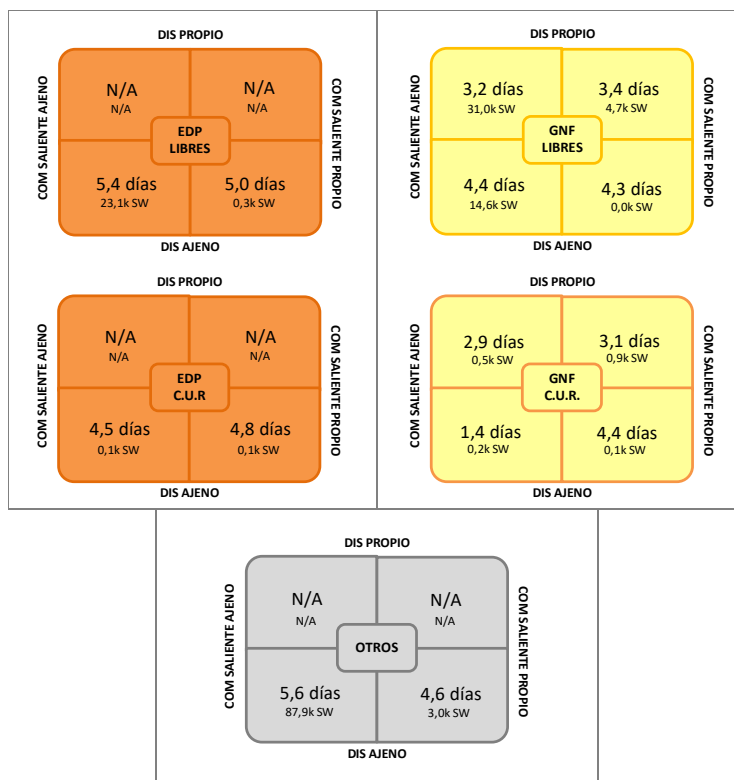


Fuente: CNMC según la información aportada por los distribuidores.

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

En el sector eléctrico, en general, los tiempos medios de cambio en el comercializador verticalmente integrado son inferiores para el distribuidor propio frente a los ajenos, como en los casos de los comercializadores de Iberdrola, de Gas Natural y los agrupados en el epígrafe “Otros”. Sin embargo, los comercializadoras del grupo Endesa muestran en su mayoría tiempos medios superiores cuando el cambio es realizado por la distribuidora de su propio grupo.

Gráfico 8. Tiempos medios de cambio (desde la recepción de la solicitud de cambio) en función del comercializador saliente y área de distribución. 3T 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.

Se recuerda que el grupo EDP vendió sus activos de distribución gasista al grupo Nortegas (el pasado mes de Julio de 2017) dejando de ser considerado, por lo tanto, un grupo verticalmente integrado. Como consecuencia, el grupo Gas Natural Fenosa, quien actualmente continúa realizando actividades de distribución y de comercialización de gas natural, es la única agrupación que se califica como empresa verticalmente integrada en este sector.

4.2 ANALISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE CAMBIO

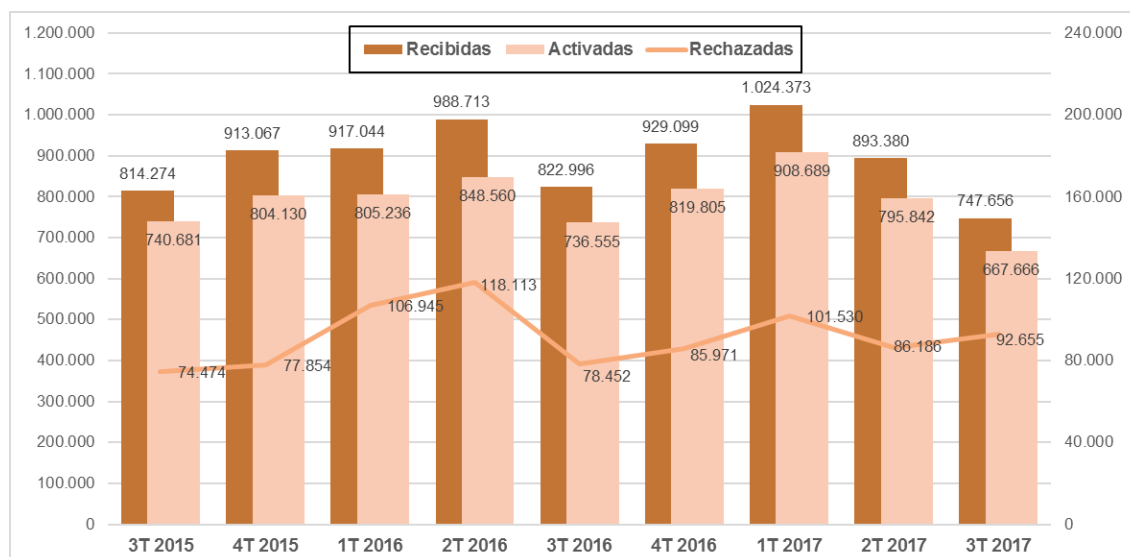
Con el fin de valorar la eficacia en el proceso de cambio de comercializador en el sector eléctrico y el gas natural, se incluyen a continuación un análisis comparativo entre las principales magnitudes trimestrales de solicitudes recibidas, aceptadas, rechaza y finalmente activadas por los distribuidores.

Por regla general, en los procesos de cambio el número de solicitudes recibidas es superior al número de solicitudes activadas para un determinado periodo. 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 gasista¹⁵- 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 las solicitudes 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 tercer trimestre de 2017 en el sector eléctrico se observó una reducción del 16,3% en el número de solicitudes recibidas, mientras que el número de rechazos aumentó en un 7,5%, con respecto al trimestre anterior. Como consecuencia, la tasa de rechazo en este trimestre (12,1%) resultó mayor a la del trimestre anterior (9,5%). Este aumento puede estar relacionado directamente con la implantación de los nuevos formatos de los ficheros eléctricos en los sistemas de los agentes durante este trimestre, como se ha advertido y se analizará en secciones posteriores.

Gráfico 9. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución desde el 3T 2015 al 3T 2017 – Sector Eléctrico

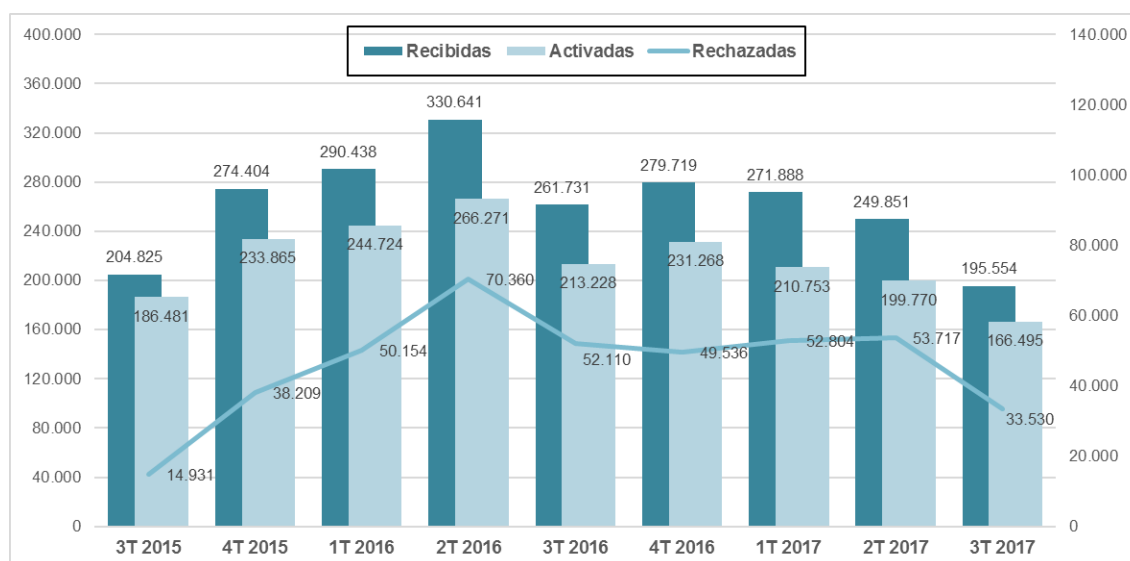


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

¹⁵ En el sector eléctrico los mensajes se emiten desde las comercializadoras una vez que han pasado la validación de formato. Con la entrada en vigor de la Resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016, esta práctica se extiende a partir del 30 de octubre de 2017 al sector del gas natural.

En el sector gasista disminuyeron tanto el número de solicitudes de cambio recibidas en un 21,7%, como el número de rechazos en un 37,6% con respecto al trimestre anterior. De esta manera, la tasa de rechazo durante este trimestre disminuyó a niveles cercanos al 17,1%, lo que equivale a aproximadamente a 450 puntos básicos con respecto al trimestre anterior (21,5%).

Gráfico 10. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución desde el 3T 2015 al 3T 2017 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

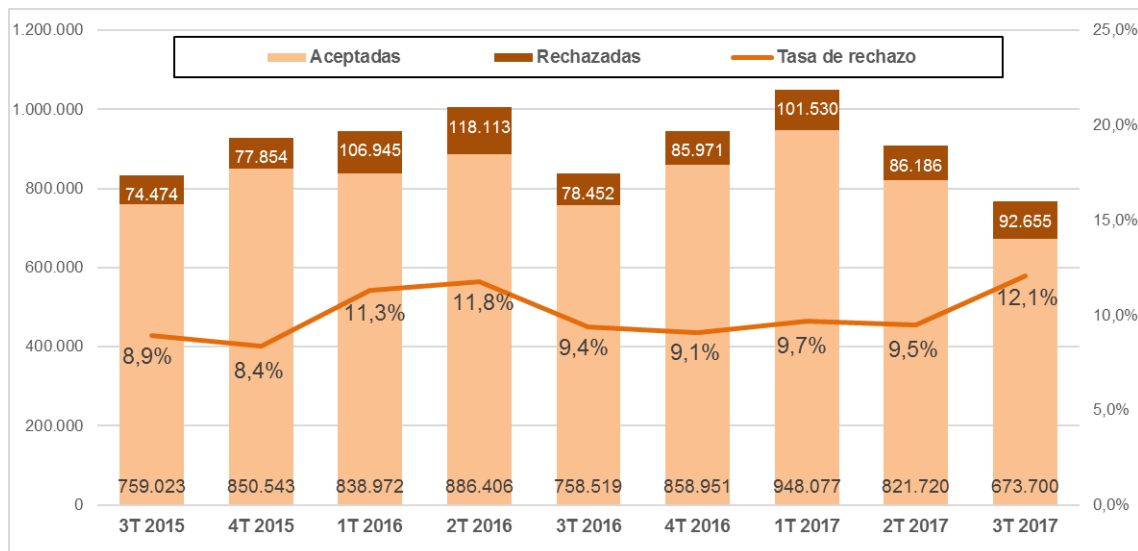
4.3 ANALISIS DE LAS SOLICITUDES RECHAZADAS

En los siguientes apartados se realiza un análisis operativo de las solicitudes de cambio de comercializador rechazadas para ambos sectores. Cabe destacar que la tasa de rechazo trimestral se calcula como el cociente entre el número de solicitudes rechazadas y el número de solicitudes gestionadas (suma de las solicitudes rechazadas y las solicitudes aceptadas) durante ese trimestre. Posteriormente, se continúa con un análisis general de las tasas de rechazo de cada grupo de distribución, 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 gestionadas¹⁶ que se registraron en el tercer trimestre de 2017.

¹⁶ 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 (menos de 1%).

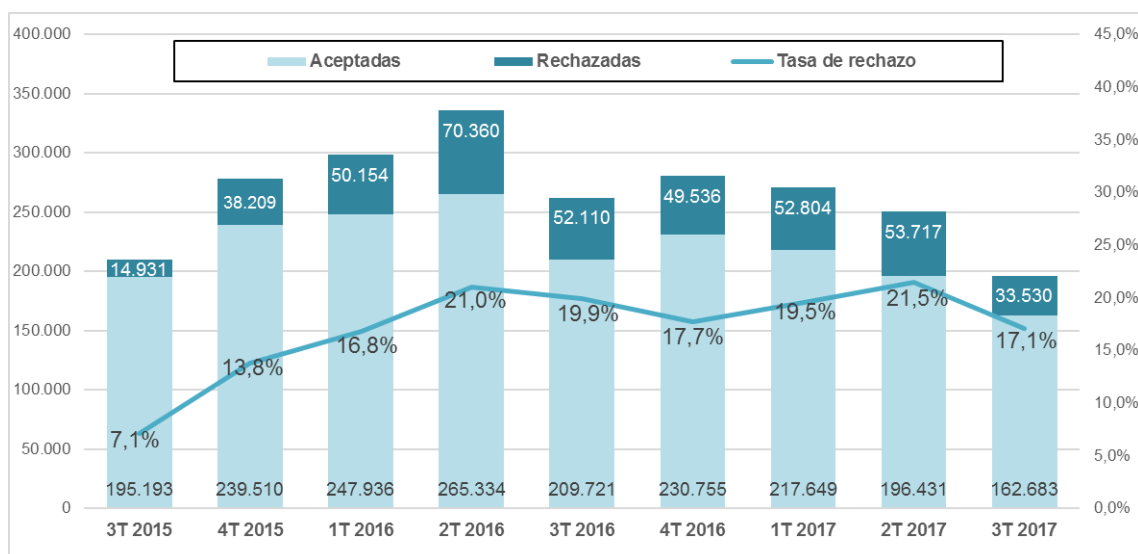
**Gráfico 11. Tasa de rechazo de las solicitudes de cambio de comercializador.
Evolución desde el 3T 2015 al 3T 2017 – Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el sector eléctrico se observa un pico al alza durante el tercer trimestre 2017 al registrarse la tasa de rechazo más alta en los últimos trimestres (12,1%) con más de 250 puntos básicos por encima de la calculada en el segundo trimestre 2017 (9,5%). En términos interanuales, se destaca que el tercer trimestre de cada año es el periodo donde se gestionan menos solicitudes de cambio. No obstante, llama la atención que durante el 3T 2017 éste número de solicitudes resultó por debajo del umbral de las 800.000 solicitudes (situación que no se había registrado en los últimos nueve trimestres), mientras que el número de solicitudes rechazadas se situó por encima de las 90.000 solicitudes.

**Gráfico 12. Tasa de rechazo de las solicitudes de cambio de comercializador.
Evolución desde el 3T 2015 al 3T 2017 – Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el sector gasista, la tasa de rechazo (17,1%) del tercer trimestre de 2017 corresponde a una de las tasas de rechazo más bajas registradas en los últimos dos años, reduciendo en 440 puntos básicos la tasa de rechazo del trimestre anterior (21,5%, tasa de rechazo más alta registrada en los últimos años).

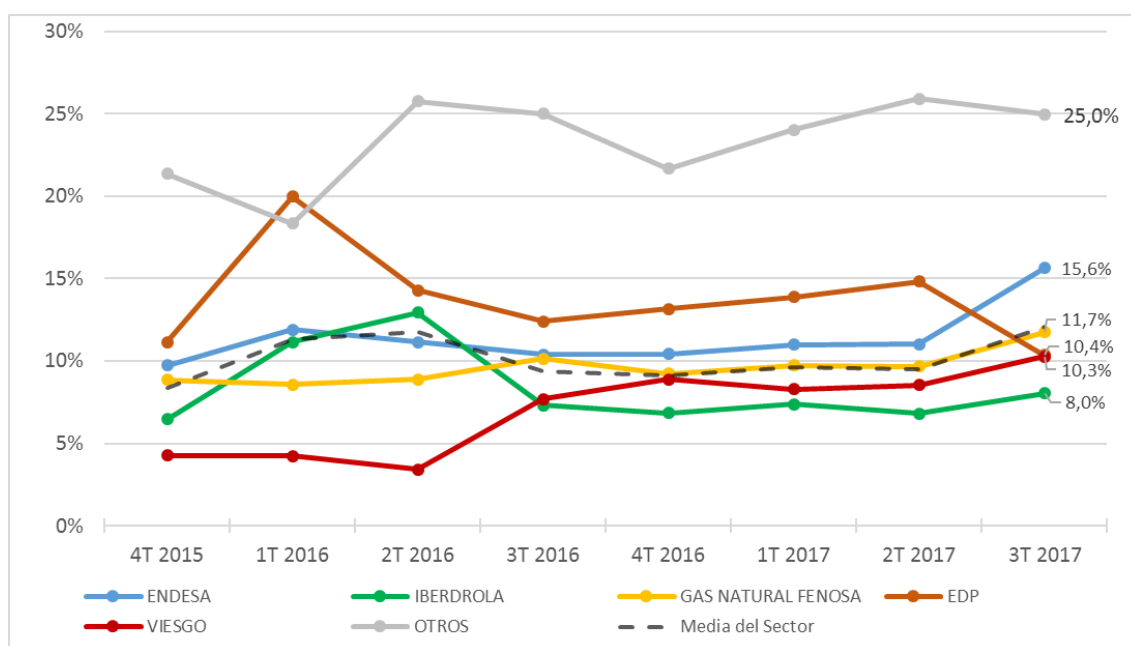
En las secciones siguientes se analizan las actuaciones de los agentes responsables de los rechazos, así como las alegaciones y explicaciones que han dado a la CNMC.

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 grandes variaciones, salvo por el repunte en la tasa de los distribuidores del grupo Endesa (más de 450 puntos básicos) y la disminución en la tasa del grupo EDP (menos 440 puntos básicos) en el último trimestre presentado. No obstante, conviene hacer notar que, pese a no presentar variaciones considerables, la mayoría de las distribuidoras presentaron incrementos en sus tasas de rechazo con respecto al trimestre anterior, a excepción de las agrupadas en el epígrafe “Otros”.

Gráfico 13. Evolución de la tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales distribuidores eléctricos desde el 4T 2015 al 3T 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 continúa siendo la más alta del trimestre (25,0%). No obstante, ésta no tiene gran repercusión en la media de rechazo del sector dado su poco peso¹⁷ en el número total de solicitudes gestionadas en todo el sector durante el trimestre.
- Las distribuidoras del grupo Iberdrola (8,0%) continúan presentando la tasa de rechazo más baja dentro del periodo de análisis por quinto trimestre consecutivo, pese al aumento registrado en este trimestre.

Se ha de señalar que, por una parte, la CNMC viene realizando un seguimiento de la afectación de estos rechazos a la eficiencia del sistema¹⁸ y por otra, que la aplicación de la versión 1.0 de los formatos (desde el 31 de julio de 2017) podría haber incidido en el repunte de los rechazos, sin perjuicio de que contribuya a una disminución en el medio plazo.

En la siguiente tabla se muestra un **desglose detallado** de las tasas de rechazo de cada comercializador por áreas de distribución. Ello supone una aproximación comparada en relación a la eficiencia de la gestión de las solicitudes de cada comercializador. 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.

¹⁷ El grupo “Otros” registró 13.201 de las 766.355 solicitudes gestionadas en todo el sector durante este trimestre, lo que equivale al 1,7% del total de solicitudes.

¹⁸ La CNMC solicitó información adicional a los principales agentes para que justificasen el incremento de las tasas de rechazo y los principales motivos utilizados.

Tabla 17. Tasas de rechazo (solicitudes de cambio) de los comercializadores por área de distribución. 3T 2017 – Sector Eléctrico

ELECTRICIDAD			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN						
Comercializadora			ENDESA	IBERDROLA	GNF	EDP	VIESGO	OTROS	
Tasa de rechazo media			12,1%	15,6%	8,0%	11,7%	10,4%	10,3%	25,0%
Solicitudes gestionadas			766.355	326.512	305.901	83.371	16.280	20.189	14.102
ENDESA ENERGÍA, S.A.	16,1%	168.815	17,6%	9,2%	14,2%	9,0%	10,2%	26,9%	
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	10,0%	179.799	17,3%	6,6%	13,6%	13,2%	12,3%	35,7%	
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	12,4%	138.738	15,6%	9,6%	10,5%	9,5%	12,8%	31,7%	
EDP ENERGÍA, S.A.U.	9,2%	53.479	11,7%	7,8%	8,1%	9,4%	11,5%	48,1%	
VIESGO ENERGÍA, S.L.	11,6%	29.282	14,1%	9,5%	12,9%	8,8%	8,8%	37,4%	
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	8,2%	19.983	7,9%	10,6%	8,6%	21,1%	7,0%	23,7%	
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	5,5%	28.092	9,0%	4,8%	9,1%	10,7%	5,4%	16,7%	
GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	7,9%	7.478	13,5%	5,4%	7,1%	3,2%	4,9%	23,4%	
EDP C.U.R., S.A.	4,9%	1.687	6,7%	4,7%	4,0%	4,6%	6,3%	14,3%	
VIESGO C.U.R., S.L.	5,2%	756	3,7%	4,5%	7,5%	0,0%	5,6%	0,0%	
FENIE ENERGÍA, S.A.	13,4%	14.708	17,0%	9,3%	12,6%	9,3%	15,6%	19,0%	
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	8,9%	14.003	9,2%	6,1%	4,9%	7,3%	4,5%	18,6%	
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	6,6%	9.259	7,3%	5,1%	13,6%	3,7%	4,0%	13,2%	
CLIDOM ENERGY, S.L.	22,0%	8.669	24,4%	14,7%	15,8%	40,7%	22,9%	51,1%	
AUDAX ENERGÍA, S.A.	13,6%	8.311	14,0%	11,7%	16,4%	7,8%	5,4%	27,8%	
FACTOR ENERGÍA, S.A.	6,8%	5.287	6,9%	6,5%	7,5%	6,0%	6,2%	8,5%	
GEO ALTERNATIVA, S.L.	23,0%	5.064	26,8%	18,8%	18,0%	29,2%	12,9%	16,7%	
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	7,6%	4.926	100,0%	7,3%				35,3%	
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	8,0%	3.519	8,1%	6,8%	8,5%	6,3%	0,0%	20,0%	
WATIUM, S.L.	6,5%	3.160	7,8%	5,2%	5,1%	7,1%	17,9%	0,0%	
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	20,0%	2.918	22,7%	15,1%	24,8%	24,2%	21,3%	48,1%	
FOX ENERGÍA, S.A.	9,8%	2.916	10,2%	10,9%	7,6%	13,8%	0,7%	30,4%	
FLIP ENERGÍA, S.L.	16,4%	2.696	19,4%	9,2%	15,8%	62,3%	5,9%	58,7%	
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	13,4%	2.527	14,7%	12,5%	9,5%	0,0%	8,1%	22,0%	
NABALIA ENERGÍA 2000, S.A.	8,5%	2.441	10,6%	6,7%	4,2%	11,5%	10,4%	31,7%	
ENELUZ 2025, S.L.	8,5%	1.900	8,0%	0,0%	11,9%			36,7%	
AXPO IBERIA, S.L.	12,3%	1.867	11,9%	14,1%	6,5%	0,0%	13,2%	0,0%	
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	16,9%	1.840	18,4%	15,1%	15,3%	0,0%	20,0%	25,6%	
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	24,5%	1.641	22,0%	23,3%	32,5%	26,9%	29,1%	25,2%	
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	5,4%	1.605	6,6%	5,3%	5,2%	3,8%	10,3%	8,3%	
GAOLANIA SERVICIOS, S.L.	14,0%	1.582	15,2%	10,8%	21,7%	11,1%	22,9%	10,0%	
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	12,2%	1.571	20,9%	21,4%	24,5%	100,0%	0,0%	6,6%	
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	11,9%	1.562	8,8%	8,2%	14,1%	0,0%	10,9%	29,2%	
ACSOL ENERGÍA GLOBAL, S.A.	9,2%	1.507	9,9%	8,2%	11,2%	0,0%	12,5%	4,4%	
FORTULUZ, S.L.U.	19,2%	1.448	14,2%	16,9%	46,1%	42,9%	20,3%	23,7%	
A-DOS ENERGÍA, S.L.	18,0%	1.247	15,5%	19,2%	18,6%	19,2%	11,4%	15,4%	
NEXUS ENERGÍA, S.A.	10,4%	1.225	3,9%	24,8%	25,0%	14,8%	0,0%	33,3%	
WIND TO MARKET, S.A.	16,7%	1.153	12,3%	13,0%	28,4%	42,5%	12,1%	37,5%	
ENERGÍA COLECTIVA, S.L.	15,9%	1.142	16,1%	15,7%	13,8%	10,0%	8,3%	34,8%	

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 agrupadas con el epígrafe “Otros” rechazan a todas las comercializadoras libres de los grupos verticalmente integrados con tasas que se sitúan por encima de su media (25,0%).

- Las distribuidoras del grupo EDP (único grupo que ha disminuido su tasa de rechazo con respecto al trimestre anterior) rechazan por encima de su media únicamente a Iberdrola Clientes (13,2%). Sin embargo, es importante destacar que la tasa de rechazo de esta comercializadora ha disminuido en más de 1.000 puntos básicos respecto a la registrada en el trimestre anterior (24,1%).
- Las cinco principales comercializadoras libres de los grupos energéticos tradicionales¹⁹ (a excepción de Endesa Energía) y sus respectivas comercializadoras de referencia²⁰ muestran tasas de rechazo por debajo de la media del área de distribución pertenecientes a sus mismos grupos.
- Las comercializadoras Iberdrola Clientes (tasa de rechazo 10,0%) y Endesa Energía (16,1%) presentan tasas de rechazo superiores a la media en la mayoría de las áreas de distribución – ésta última incluso hasta en la red de distribución de su mismo grupo. Cabe señalar que las tasas de rechazo de ambas comercializadoras en el trimestre anterior se situaron alrededor del 8,5%.
- 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 las comercializadoras de referencia Gas Natural S.U.R., EDP C.U.R. y Viesgo C.U.R. por parte de los grupos tradicionales, y Enérgya VM Gestión de Energía, Factor Energía, Som Energía e Integración Europea de Energía 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 las comercializadoras independientes de Clidom Energy y Geo Alternativa – ambas por tercer trimestre consecutivo – y se suman a la lista Alcanzia Energía, Gas Natural Comercializadora y Geolania Servicios.

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.

Por otra parte, la tasa de rechazo en el sector gasista registró una reducción de más de 400 puntos básicos con respecto al trimestre anterior alcanzando una tasa del 17,1% en el tercer trimestre de 2017. Este decremento se explica principalmente por la disminución de la tasa de rechazo en todas las áreas de distribución (especialmente de Gas Natural Fenosa y Nortegas – los dos grupos

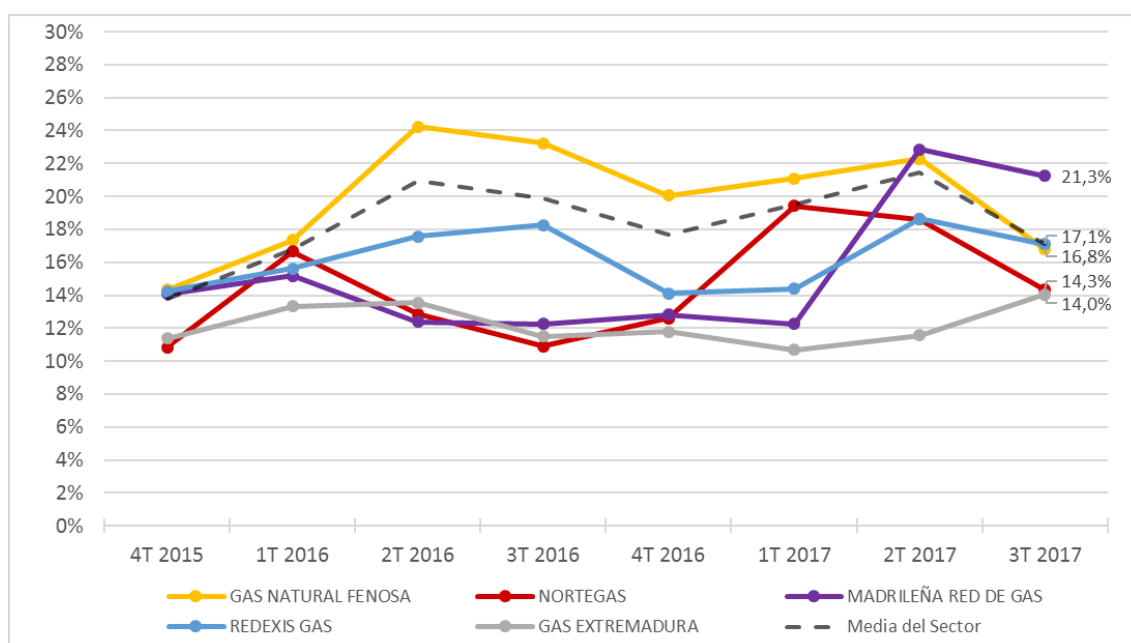
¹⁹ Las comercializadoras ubicadas en el primer bloque de la tabla (filas 1 a la 5) y que generalmente gestionan la mayor cantidad de solicitudes de cambio.

²⁰ Las comercializadoras ubicadas en el segundo bloque de la tabla (filas 6 a la 10).

gasistas con mayor volumen de solicitudes aceptadas), salvo en la red de distribución de Gas Extremadura.

Concretamente, la tasa de rechazo en la red de distribución de Gas Natural Fenosa durante este trimestre (16,8%) presentó una disminución de 550 puntos básicos con respecto al trimestre anterior (22,3%). 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 4T 2015 al 3T 2017



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: El grupo EDP (HC/NG) deja de figurar en este análisis dando lugar a la incorporación del grupo NORTEGAS (quien adquirió la totalidad de sus activos de distribución en julio 2017).

Adicionalmente, se podría concluir también que la disminución del volumen de solicitudes rechazadas durante el tercer trimestre de 2017 en la mayoría de las áreas de distribución contribuyó directamente a la reducción de la tasa de rechazo en el sector gasista. En total se registraron 38% rechazos menos en este trimestre con respecto al trimestre anterior, pasando de 53.700 (2T 2017) a 33.500 rechazos (3T 2017).

En la siguiente tabla se muestra un **desglose detallado** de las tasas de rechazo de cada comercializador por área de distribución. Ello supone una aproximación comparada en relación a la eficiencia de la gestión de las solicitudes de cada comercializador. 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 18. Tasas de rechazo (solicitudes de cambio) de los comercializadores por área de distribución. 3T 2017 – Sector Gasista

GAS NATURAL			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN				
Comercializadora			GNF	NORTEGAS	MADRILEÑA RED DE GAS	REDEXIS GAS	GAS EXTREMADURA
Tasa de rechazo media		17,1%	16,8%	14,3%	21,3%	17,1%	14,0%
Solicitudes gestionadas		196.213	120.150	27.807	28.214	18.703	1.339
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	18,2%	57.839	16,1%	26,9%	20,8%	21,2%	13,7%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	22,9%	47.451	22,9%	11,4%	30,5%	23,4%	9,9%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	14,3%	38.078	14,4%	11,1%	15,3%	13,7%	23,5%
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	8,8%	26.420	8,9%	9,0%	8,4%	8,3%	10,2%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	11,9%	9.047	12,3%	11,6%	10,8%	12,3%	7,1%
GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	14,1%	1.773	15,4%	6,7%	9,6%	3,2%	0,0%
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	12,8%	897	11,7%	38,5%	9,7%	14,9%	17,6%
EDP C.U.R., S.A.	14,2%	261	26,9%	14,5%	5,3%	4,3%	
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	20,9%	810	20,1%	24,6%	25,3%	20,5%	0,0%
CLIDOM ENERGY, S.L.	25,6%	2.014	20,4%	45,5%	36,9%	38,9%	31,6%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	10,8%	1.850	13,5%	6,9%	11,4%	12,7%	14,7%
AUDAX ENERGÍA, S.A.	25,5%	1.799	27,6%	24,6%	15,4%	25,8%	20,0%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	13,0%	1.504	25,8%	7,3%	0,0%	4,4%	0,0%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	10,8%	1.316	10,0%	30,8%	20,0%	7,6%	100,0%
FENIE ENERGÍA, S.A.	9,5%	1.302	9,3%	26,6%	7,6%	7,8%	3,2%
NEXUS ENERGÍA, S.A.	41,0%	485	46,0%	26,9%	17,9%	55,6%	
FLIP ENERGÍA, S.L.	13,2%	417	8,6%	23,1%	26,8%	10,7%	0,0%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	10,3%	312	12,1%	9,0%	12,5%	7,7%	
NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS, S.L.	28,7%	286	36,7%	100,0%	9,6%	45,9%	28,6%
UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A.	26,8%	235	20,8%	15,0%	35,2%		
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	20,9%	201	23,2%	20,8%	20,0%	0,0%	
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	32,9%	164	30,4%	80,0%	42,9%	21,9%	
SWAP ENERGÍA, S.A.	17,0%	153	18,1%	14,5%	37,5%	0,0%	0,0%
SERVIGAS S. XXI, S.A.	22,6%	146	19,8%	57,1%	28,6%	7,1%	
MULTIENERGÍA VERDE, S.L.	21,4%	145	13,9%	40,0%		27,9%	
ENERKIA ENERGÍA, S.L.	32,6%	138	32,6%				
FUSIONA SOLUCIONES ENERGÉTICAS, S.A.	51,6%	126	55,6%	50,0%	0,0%	61,9%	0,0%
REMICA COMERCIALIZADORA, S.A.	44,6%	121	44,8%	44,4%	37,5%	100,0%	
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	50,0%	118	42,2%		76,2%	71,4%	

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 cuatro comercializadoras de referencia.

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

- La red de distribución de Madrileña Red de Gas registra la tasa de rechazo más elevada del tercer trimestre de 2017 (21,3%). Ésta se atribuye principalmente a las altas tasas de rechazo de las comercializadoras Iberdrola Clientes (30,5%), Iberdrola C.U.R. (25,3%) y Clidom Energy (36,9%).

- Las dos principales comercializadoras libres con la mayor cantidad de solicitudes gestionadas durante el tercer trimestre de 2017 – Gas Natural Servicios e Iberdrola Clientes – muestran tasas de rechazo por encima de la media en dos y tres de las cinco áreas de distribución, respectivamente. Llama la atención Iberdrola Clientes con tasas de rechazo por encima de la media sectorial en las redes de Gas Natural Fenosa (22,9%), Madrileña Red de Gas (30,5%) y Redexis Gas (23,4%).
- 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.
- En relación a las comercializadoras de último recurso, destaca Iberdrola C.U.R. con tasas de rechazo por encima de la media en todas las áreas de distribución (excepto Gas Extremadura).
- 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 ciertas redes de distribución (números en color rojo).
- Pese a lo anterior, se destacan a aquellas comercializadoras que muestran tasas de rechazo por encima de la media de todas las áreas en las que operan: Clidom Energy, Unión Fenosa Gas Comercializadora, Cepsa Comercial Petróleo, Remica Comercializadora e Inserimos Energía.

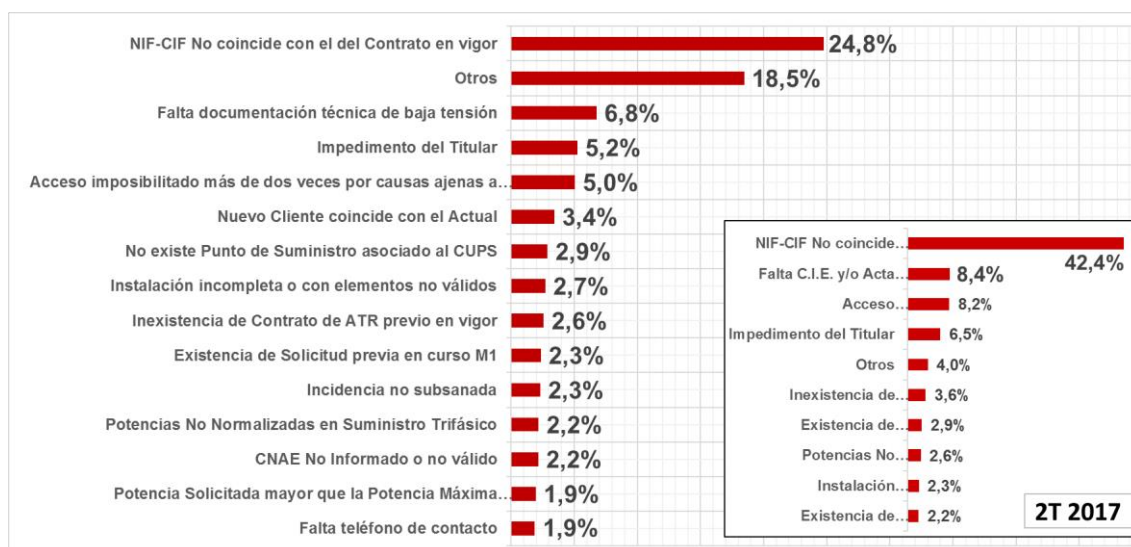
Así, se puede concluir al igual que en el sector eléctrico, las altas tasas de rechazo de los comercializadores independientes pudieran reflejar su falta de experiencia en los procesos propios del sector y la incorrecta utilización de los ficheros de intercambio.

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 el 50% de los mismos se concentran en tres motivos principales.

Gráfico 15. Motivos de rechazo. 3T 2017 y 2T 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 tercer trimestre de 2017 es el tipo **“NIF-CIF No coincide con el del contrato en vigor”** (24,8%). Se trata de los casos en que los datos del NIF/CIF contratante en el comercializador no coinciden con los datos existentes en el registro de puntos de suministro del distribuidor.

No obstante, llama la atención la importante reducción registrada con respecto al trimestre anterior (42,4%) reduciendo su volumen en más de 13.500 rechazos, pasando de 36.500 el trimestre anterior a casi 23.000 en este trimestre. Se recuerda que este motivo fue igualmente la principal causa de rechazo durante el año 2015 (38,5%) y el año 2016 (31,8%).

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 y de Endesa habían alegado en trimestres anteriores 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 SIPS²¹.

²¹ 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*”.

En segundo lugar, el motivo de rechazo **“Otros”** (18,5%) registró un aumento de más de 13.700 rechazos con respecto al trimestre anterior (pasando de 3.300 rechazos a más de 17.000 en este trimestre), lo cual explica su rápida escalada dentro de los motivos más utilizados durante este trimestre, pasando de la quinta posición al segundo puesto.

Las principales distribuidoras eléctricas alegaron diversas incidencias asociadas a la implantación de los nuevos formatos. Específicamente, Endesa Distribución hace referencia a un error en la parametrización de los rechazos al agrupar en el motivo **“Otros”** aquellas casuísticas relacionadas con los motivos **“Acceso imposibilitado”**, **“Instalación incompleta”** e **“Impedimento de titular”**. Por otro lado, Iberdrola Distribución menciona un error en la extracción de los datos mensuales de julio trasladando los rechazos por el motivo **“NIF-CIF No coincide con el contrato en vigor”** al motivo **“Otros”**. Todas estas incidencias fueron solventadas por los distribuidores una vez analizadas y es de esperar que no vuelvan a ocurrir.

En la tercera posición se encuentra el motivo **“Falta documentación técnica de baja tensión”**²² (6,8%), manteniéndose en línea con el peso relativo observado el trimestre anterior (8,4%) dado que su volumen de rechazos se redujo solamente en 900 solicitudes.

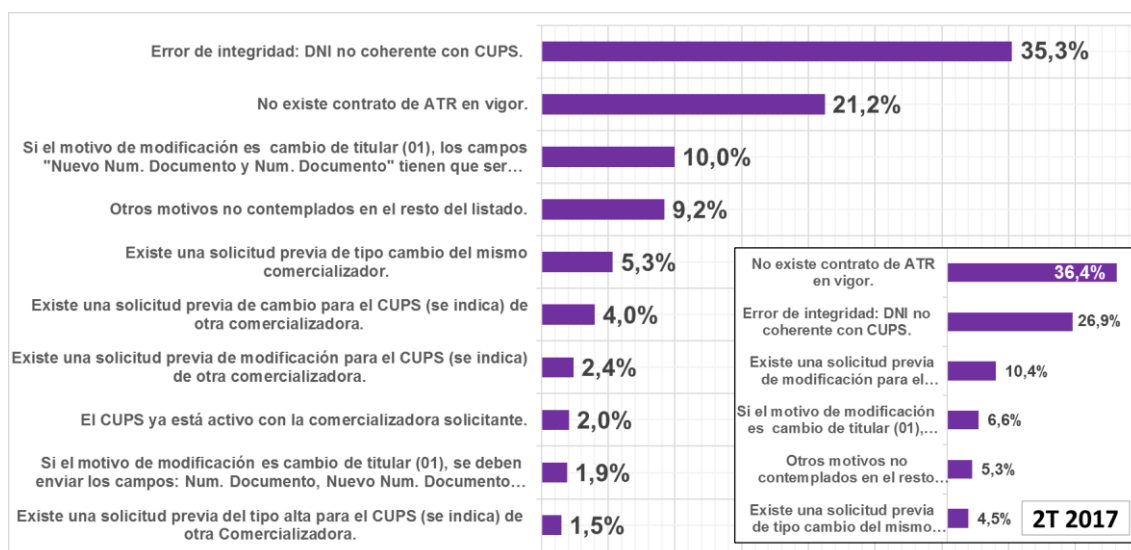
Cabe destacar el trabajo reciente que ha desarrollado la CNMC con la colaboración de los agentes de los grupos de trabajo **“Cambio de Comercializador”** para recopilar la documentación que, según las múltiples normativas autonómicas, se necesita para realizar los principales procesos operativos. Como resultado, se constituyó una base de datos²³ 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.

Por su parte, en el sector gasista la tipología de rechazos está más concentrada en este trimestre en comparación al sector eléctrico, dado que los tres motivos principales representan casi el 67% del total de las solicitudes de cambio rechazadas.

²² Anteriormente identificado con el epígrafe **“Falta C.I.E. y/o Acta de Puesta en Marcha”**, el cual cambió de nombre con la entrada en vigor de la versión 1.0 de los formatos de ficheros de intercambio.

²³ En la sesión de GT1 del 25 de abril de 2017.

Gráfico 16. Motivos de rechazo. 3T 2017 y 2T 2017. Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

El motivo de rechazo más frecuente en el tercer trimestre de 2017 en el sector gasista corresponde a **“Error de integridad: DNI no coherente con CUPS”** (35,3%), aumentando su peso con respecto al trimestre anterior (26,9%).

Las distribuidoras del grupo Gas Natural Fenosa han ido justificando el uso de este motivo de rechazo debido a 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. Sin embargo, reconocen que la reducción en el volumen de esta casuística durante este trimestre se debe principalmente a las gestiones realizadas previas al envío de las solicitudes que realizan las comercializadoras mediante el uso de la información disponible en sus sistemas de gestión de la información.

Llama la atención que el aumento en el peso anteriormente señalado no corresponde directamente a un incremento en el volumen de solicitudes rechazadas por este motivo durante este trimestre, sino a una disminución considerable en el volumen de rechazos informado de la que fuera la casuística más utilizada el trimestre anterior: **“No existe contrato de ATR en vigor”** (pasando de 19.200 rechazos en el 2T 2017 a 7.100 rechazos en el 3T 2017).

Esta casuística – que se refiere a los casos en los que se intenta realizar un cambio de comercializador cuando en realidad se debería tramitar un alta de suministro – disminuyó su peso durante este trimestre pasando del 36,4% del total de volumen de rechazos en el trimestre anterior a 21,2% durante este trimestre.

De acuerdo con alegaciones de las distribuidoras de los principales grupos, este motivo de rechazo está directamente relacionado con el mercado de los puntos de suministro que son transformados de GLP²⁴ a gas natural.

No obstante, la importante reducción de rechazos antes comentada (y la subsanación de este tipo de incidencias) podría obedecer a los trabajos realizados en los grupos de trabajo en donde se está desarrollando una propuesta de operativa común en relación al alta de puntos de suministro transformados de GLP a gas natural lo que ocasionaría que los comercializadores exploten la información publicada sobre los puntos de suministro en proceso de transformación y dejen de enviar solicitudes de cambio para estos CUPS.

5. ANALISIS DE LA MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES

5.1 MOVILIDAD POR TIPO DE MERCADO

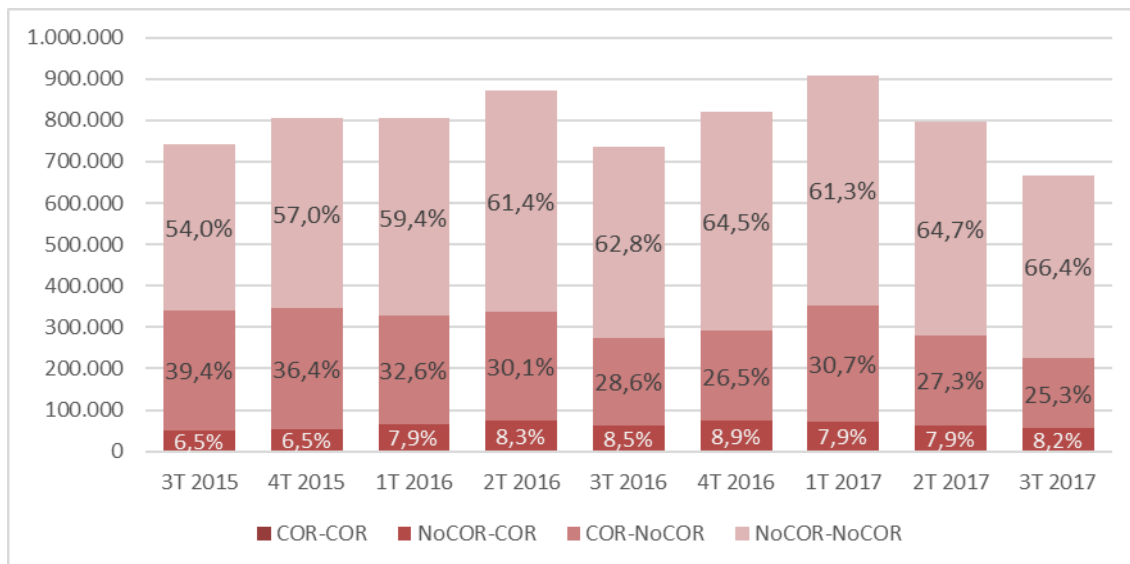
A continuación, se realiza un análisis de los cambios de comercializador desde la perspectiva de tipo de movimiento en el mercado, esto es, desde el mercado regulado al libre, dentro del mercado libre o bien, de regreso desde el mercado libre al regulado. Así, se analizan los movimientos desde la perspectiva 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 66,4% 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 217.239 activaciones (27,3% del total de activaciones) en el trimestre anterior a 168.951 activaciones (25,3% 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 62.855 solicitudes en el segundo trimestre de 2017 a 54.905 solicitudes activadas en el tercer trimestre de 2017, constituyendo el 8,2% de los cambios.

²⁴ Gas Licuado del Petróleo.

**Gráfico 17. Desglose de los movimientos entre COR y No COR (solicitudes activadas).
Desde 3T 2015 al 3T 2017. Sector Eléctrico**



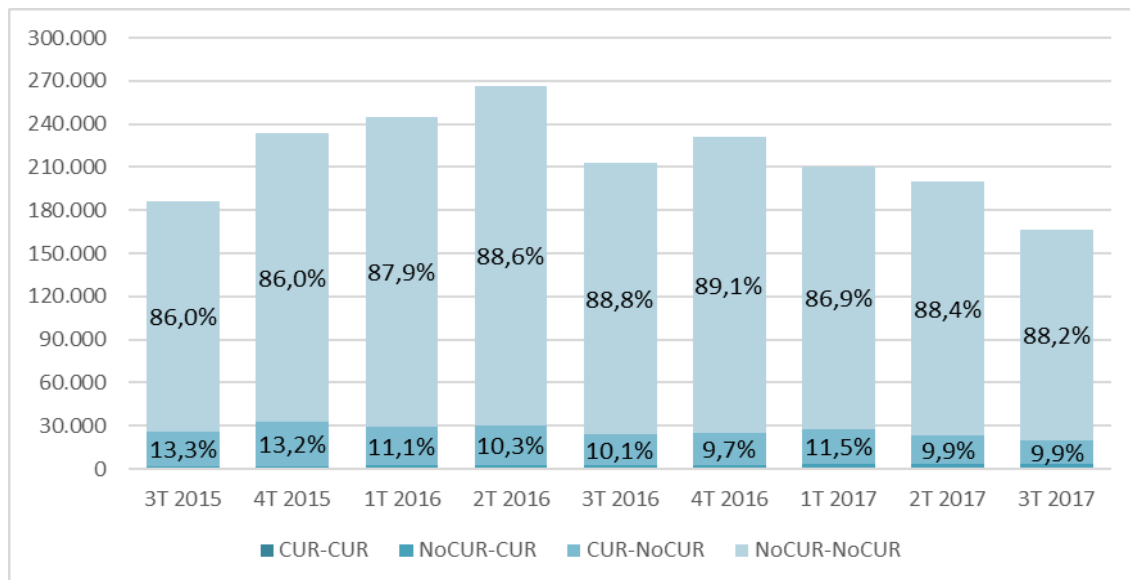
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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 88,2% en el tercer trimestre de 2017. Adicionalmente, se observa una disminución de 3.200 activaciones correspondientes a consumidores que pasan del comercializador de último recurso a un comercializador en el mercado libre (CUR-NoCUR), manteniendo su peso en un 9,9% del total de las activaciones registradas en este trimestre.

Finalmente, pese a una ligera disminución en el número de consumidores que vuelven al comercializador de referencia desde el mercado libre (NoCUR-CUR), pasando de casi 3.430 solicitudes en el segundo trimestre de 2017 a un poco más de 3.080 solicitudes activadas en este trimestre, el peso de este tipo de cambio aumentó en 20 puntos básicos (desde 1,7% en 2T 2017 a 1,9% en 3T 2017).

**Gráfico 18. Desglose de los movimientos entre CUR y No CUR (solicitudes activadas)
Desde 3T 2015 al 3T 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 1,9% en el período mostrado en el gráfico.

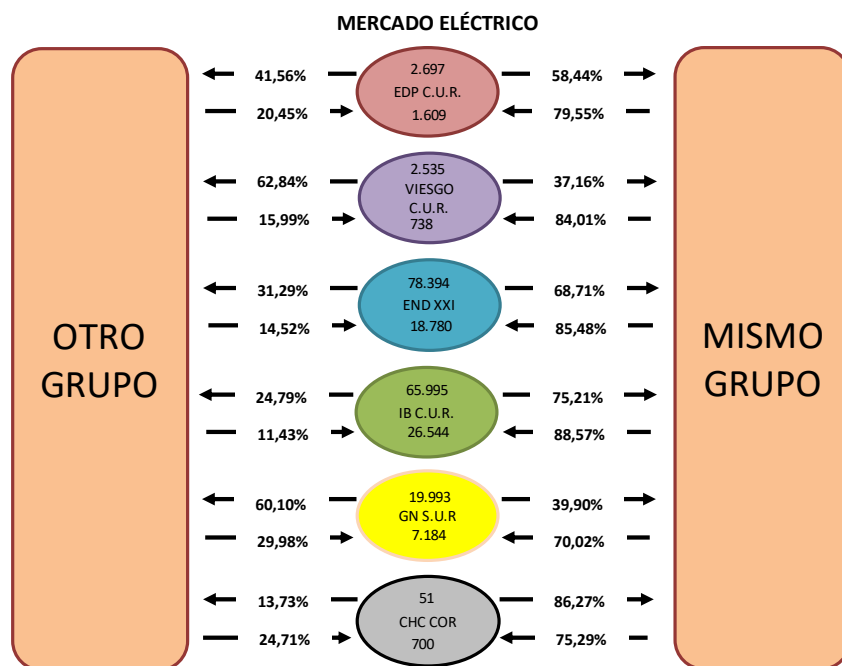
5.2 MOVILIDAD RESPECTO A LOS DISTINTOS COMERCIALIZADORES DE REFERENCIA/ÚLTIMO RECURSO

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 (67,21% de la totalidad de cambios frente al 69,46% del trimestre anterior), siendo los grupos con mayor porcentaje CHC (86,3%), Iberdrola (75,2%) y Endesa (68,7%). En cambio, los grupos Viesgo y Gas Natural Fenosa registran los menores porcentajes (en torno al 37-40%) en este tipo de movimientos.

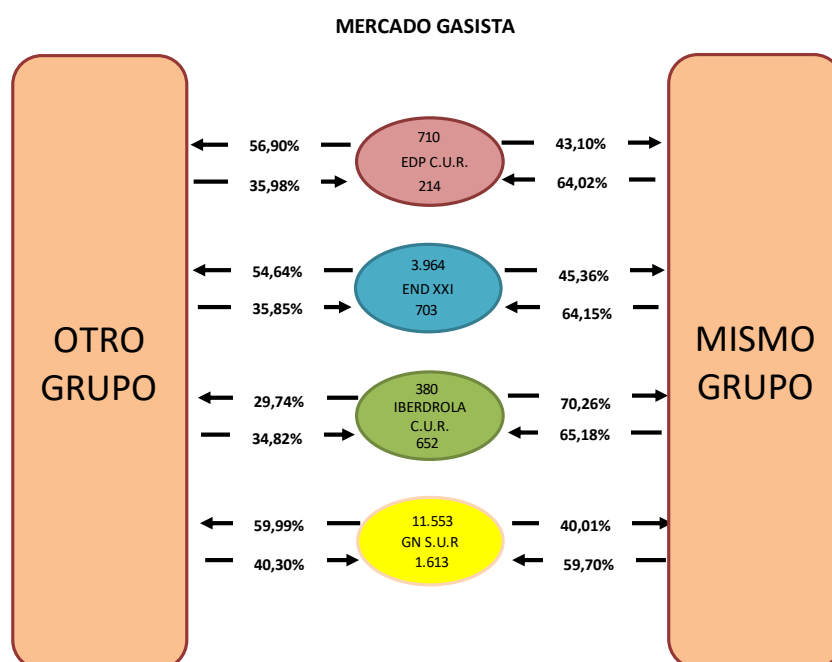
En el sector gasista, los cambios que pasan del CUR al comercializador libre del mismo grupo registran un porcentaje en el tercer trimestre de 2017 alrededor del 42,1% (46,5% en el 2T 2017), siendo los grupos con mayor porcentaje en este tipo de movimientos Iberdrola (70,3%) y Endesa (45,4%), mientras que el menor resulta Gas Natural Fenosa (40,0%, lo que supone una reducción de más de 400 puntos básicos con respecto a lo observado en el trimestre anterior: 44,3%).

Gráfico 19. Desglose de los movimientos con origen o destino al COR (solicitudes activadas) 3T 2017. Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Gráfico 20. Desglose de los movimientos con origen o destino al CUR (solicitudes activadas) 3T 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 más destacados y para cada uno de los sectores, electricidad y 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 tercer 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 gráficos diferentes para el sector eléctrico y para el sector gasista.

[INICIO CONFIDENCIAL]

[FIN CONFIDENCIAL]

5.4 MOVILIDAD ENTRE COMERCIALIZADORES LIBRES VERTICALMENTE INTEGRADOS Y COMERCIALIZADORES INDEPENDIENTES

En este epígrafe se incluye por primera vez el análisis detallado sobre la movilidad de los cambios de comercializador (solamente del sector eléctrico) entre el conjunto de las empresas comercializadoras libres de los grupos verticalmente integrados y, por otro lado, las principales comercializadoras independientes. El conjunto de comercializadoras libres de los grupos verticalmente integrados está compuesto por Iberdrola Clientes, Endesa Energía, GNF Servicios, GNF Comercializadora, EDP Energía, EDP Comercializadora, Viesgo Energía y CHC Energía²⁵.

El objetivo principal de este análisis es tomar este trimestre como referencia de los *switching* que se producen entre comercializadores independientes y los verticalmente integrados, para detectar en el futuro posibles alteraciones dado que desde el cuarto trimestre de 2017, los distribuidores han comenzado a facilitar el campo “comercializador vigente” en el SIPS²⁶.

En un segundo gráfico se informa el balance neto (o saldo comercial) durante el tercer trimestre de 2017, de los principales comercializadores independientes con respecto siempre a los comercializadores libres verticalmente integrados.

[INICIO CONFIDENCIAL]

²⁵ Se incluye dentro de este conjunto al tratarse de una empresa asociada a las distribuidoras de la asociación de distribuidores CIDE.

²⁶ El 13 de diciembre de 2017, la CNMC aprobó el Informe sobre las implicaciones de la inclusión del campo «Empresa comercializadora que realiza actualmente el suministro» en el SIPS en aplicación del RD 1074/2015 en el que se señala que (subrayado añadido): «*en la medida en que puedan existir razones que justifiquen la exclusión de la referida información en el SIPS (curva de carga y datos de identificación y localización del consumidor) la concreta estructura y dinámica competitiva de este mercado según lo expuesto en este informe justificaría que la exclusión se haga también extensiva al dato relativo al comercializador vigente, dato cuyo acceso debería solamente permitirse a la CNMC al objeto de ejercer sus competencias sobre supervisión de los cambios de comercializador*».

[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 19. Tiempos medios de las activaciones de nuevas altas solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución. 3T 2017 – Sector Eléctrico

GRUPOS DISTRIBUCIÓN	Activadas	Tm (días)
OTROS	4.072	2,8
IBERDROLA	47.584	3,3
EDP	1.981	4,6
ENDESA	41.374	5,4
VIESGO	1.663	5,5
GAS NATURAL FENOSA	13.087	6,0
TOTAL SECTOR	109.761	4,5

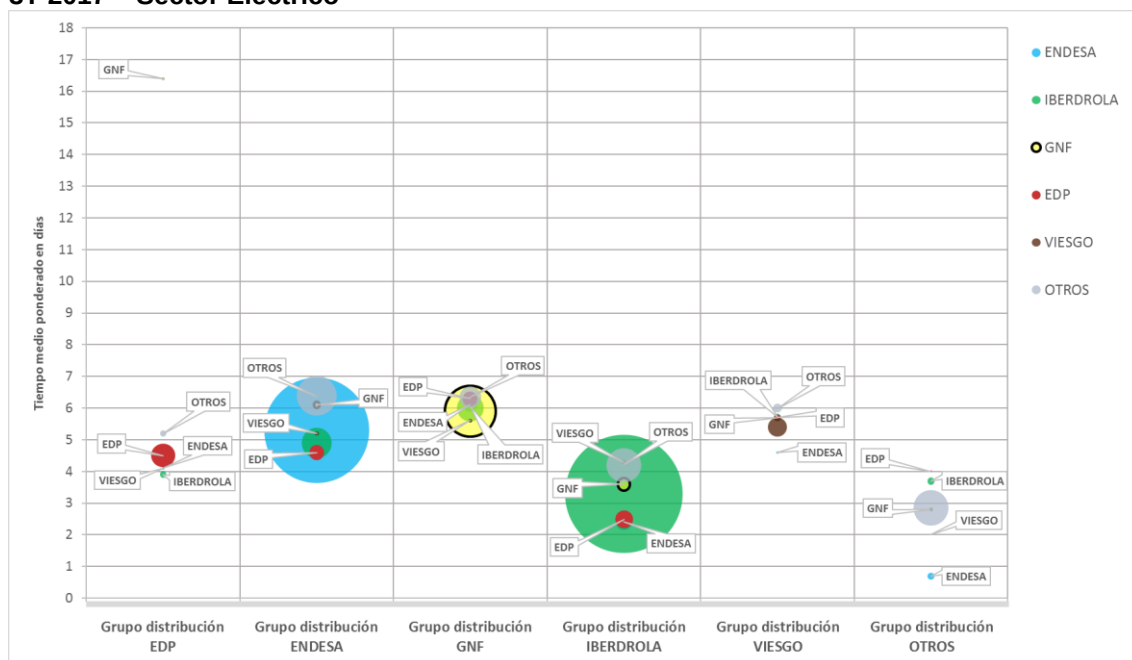
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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 las solicitudes de nuevas altas del sector eléctrico es de 4,5 días (4,1 días el trimestre anterior). Resalta el grupo de distribución Iberdrola con uno de los menores tiempos medios de activación (3,3 días) y el mayor número de solicitudes activadas (43% del total del sector). Por otro lado, el área que reúne a las distribuidoras con el epígrafe “Otros” registra el menor tiempo medio de activación (2,8 días) del sector, no obstante, su volumen de activaciones no alcanza ni el 4% 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. 3T 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. 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 de distribución “Otros” tiene el menor tiempo medio de activación de nuevas altas, la dispersión²⁷ de tiempos medios entre comercializadoras libres es la mayor registrada en el sector (exceptuando

²⁷ Calculado como la diferencia entre el máximo y el mínimo tiempo medio de activación.

a la red de distribución de EDP), que van desde 0,7 día de las comercializadoras del grupo Endesa hasta los 4,0 días de los comercializadores del grupo EDP.

- El área de distribución de EDP muestra un dato atípico atribuido a los tiempos medios de las comercializadoras de Gas Natural Fenosa (16,4 días) dado que 15 de las 20 activaciones de este grupo en la red de EDP tuvieron incidencias que incrementaron los tiempos medios.
- El área de distribución de Gas Natural Fenosa (con un tiempo medio de activación de 6,0 días) presenta la menor dispersión entre comercializadores (0,7 días), los cuales van desde los 5,6 días del grupo Viesgo hasta los 6,3 días de los grupos EDP y “Otros” comercializadores.

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

**Tabla 20. Tiempos medios de las activaciones de nuevas altas solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución.
3T 2017 – Sector Gasista**

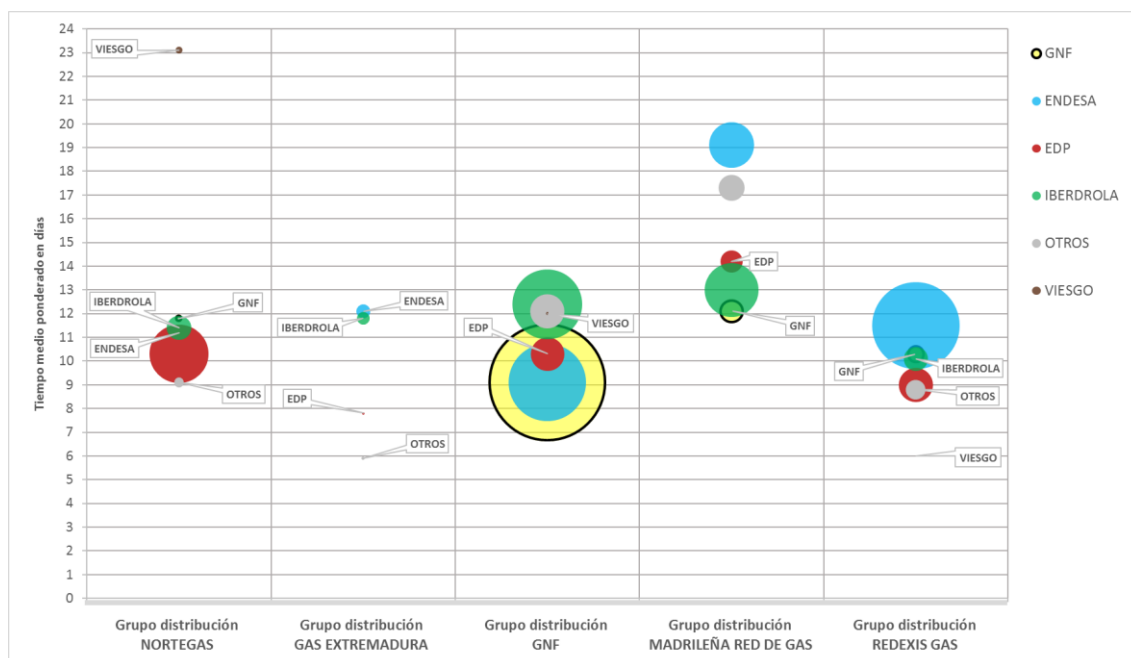
GRUPOS DISTRIBUCIÓN	Activadas	Tm (días)
GAS NATURAL FENOSA	22.320	9,9
NORTEGAS	3.572	10,6
REDEXIS GAS	8.339	11,0
GAS EXTREMADURA	301	11,7
MADRILEÑA RED DE GAS	5.578	15,3
TOTAL SECTOR	40.110	10,9

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 tercer trimestre de 2017 destaca el área de distribución de Gas Natural Fenosa con el tiempo medio de activación más bajo del trimestre (9,9 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 15,3 días (12,2 días el trimestre anterior).

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. 3T 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. 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:

- El área de distribución de Gas Natural Fenosa presenta la menor dispersión²⁸ de tiempos medios entre comercializadoras libres (3,3 días) registrando tiempos que van desde los 9,1 días de las comercializadoras del grupo Endesa y grupo GNF hasta los 12,4 días de las comercializadoras del grupo Iberdrola.
- El área de distribución de Nortegas muestra un dato atípico atribuido a los tiempos medios de las comercializadoras de Viesgo (23,1 días) hallando incluso solicitudes con tiempos de activación superiores a los 70 días.
- El área de distribución de Madrileña Red de Gas presenta el mayor tiempo medio de activación (15,3 días) y la segunda mayor dispersión entre comercializadores libres (7,0 días), con tiempos que van desde los 12,1 días de las comercializadoras al grupo GNF hasta los 19,1 días de las pertenecientes al grupo Endesa.

²⁸ Calculado como la diferencia entre el máximo y el mínimo tiempo medio de activación.

6.2 ANALISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE ALTAS

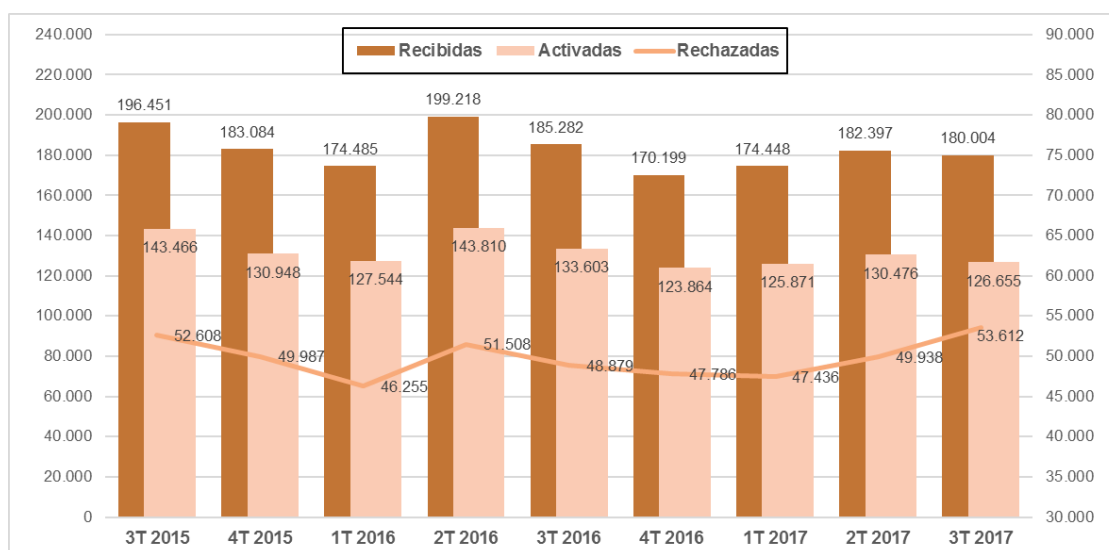
Con el fin de valorar la eficacia en el proceso de nuevas altas en el sector eléctrico y de gas natural, se incluye a continuación un análisis comparativo entre las principales magnitudes trimestrales de solicitudes recibidas, aceptadas, rechazos y finalmente activadas por los distribuidores.

Por regla general, en los procesos de nuevas altas el número de solicitudes recibidas es superior al número de solicitudes activadas para un determinado periodo. 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.

Durante el tercer trimestre de 2017 en el sector eléctrico disminuyó el número de solicitudes recibidas en un 1,3%, mientras que el número de rechazos aumentó en un 7,4%, con respecto al trimestre anterior. Como consecuencia, la tasa de rechazo en este trimestre (28,1%) resultó 220 puntos básicos superior a la del trimestre anterior (25,9%).

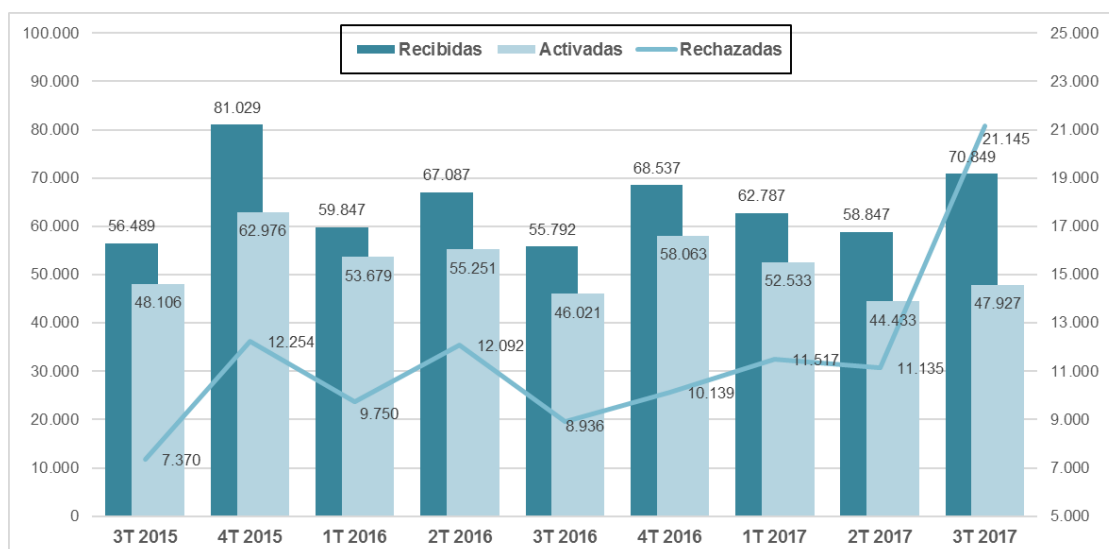
**Gráfico 23. Proceso seguido por las solicitudes de nuevas altas.
Evolución desde el 3T 2015 al 3T 2017 – Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el sector gasista aumentó el número de solicitudes de nuevas altas recibidas en un 20,3% y el número de solicitudes rechazadas en 89,9% con respecto al trimestre anterior, superando los 20.000 rechazos. En consecuencia, la tasa de rechazo en este trimestre incrementó en 1.000 puntos básicos (desde 18,3% en el 2T 2017 a 28,3% en el 3T 2017). En los apartados siguientes se profundizará con mayor detalle el tema de los rechazos.

Gráfico 24. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución desde el 3T 2015 al 3T 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 trimestral²⁹ se calcula como el cociente entre el número de solicitudes rechazadas y el número de solicitudes gestionadas³⁰ 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.

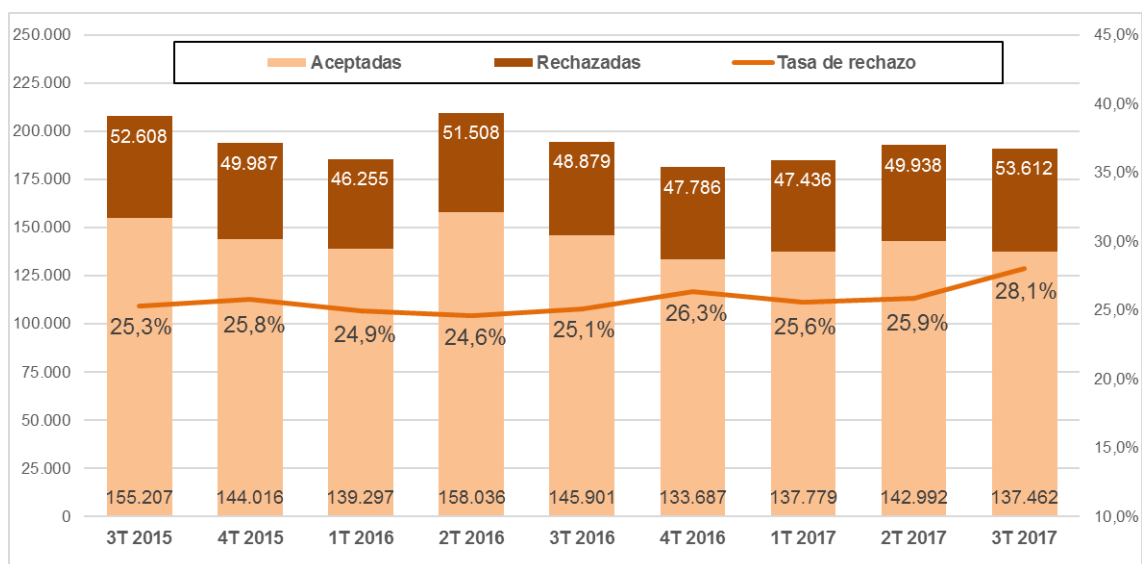
Durante el tercer trimestre se registra la tasa de rechazo más alta de los últimos trimestres (28,1%) en el sector eléctrico, superando en 200 puntos básicos por la tasa calculada en el segundo trimestre de 2017 (25,9%). También, se registra

²⁹ Tasa de rechazo = Solicitudes rechazadas / (Solicitudes aceptadas + Solicitudes rechazadas)

³⁰ 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 (menos del 1%).

durante este trimestre el mayor número de solicitudes rechazadas en los últimos dos años superando los 53.000 rechazos.

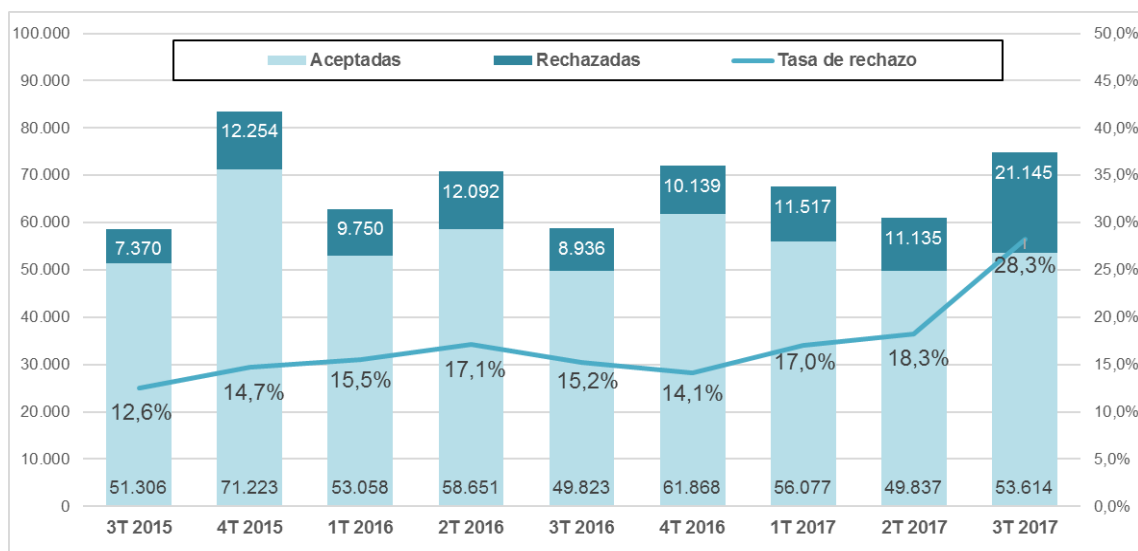
**Gráfico 25. Tasa de rechazo de las solicitudes de nuevas altas.
Evolución desde el 3T 2015 al 3T 2017 – Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el sector gasista la tasa de rechazo del tercer trimestre de 2017 resulta ser, por segundo trimestre consecutivo, la tasa de rechazo más alta en los últimos dos años ubicándose en 28,3%, batiendo la tasa de rechazo del trimestre anterior (18,3%) en más de 1.000 puntos básicos. Cabe destacar el alto número de solicitudes rechazadas registradas durante este trimestre superando el umbral de los 20.000 rechazos.

**Gráfico 26. Tasa de rechazo de las solicitudes de nuevas altas.
Evolución desde el 3T 2015 al 3T 2017 – Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

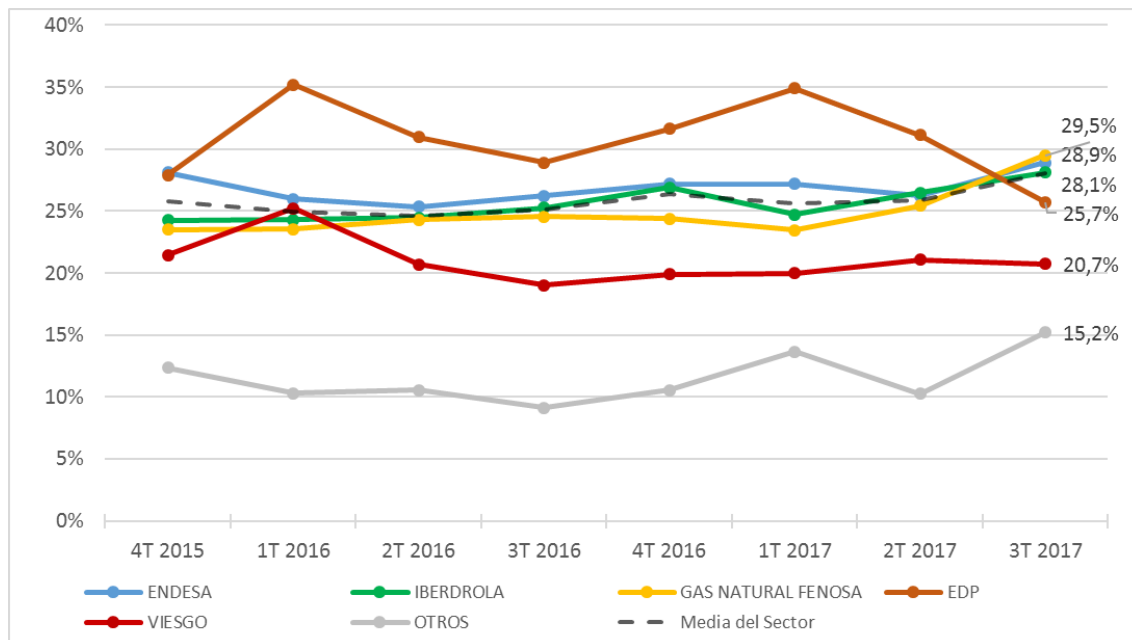
6.3.1 TASAS DE RECHAZO POR DISTRIBUIDOR

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

Durante el tercer trimestre de 2017, en el sector eléctrico destacan los incrementos en las tasas de rechazo de la mayoría de los grupos de distribución eléctricos. Dichos aumentos contribuyeron directamente al incremento en la media del sector (28,1%) con respecto a la tasa del trimestre anterior (25,9%) puesto que los grupos con mayores incrementos (Endesa, Iberdrola, Gas Natural Fenosa y Otros) representan más del 94% del total del volumen de solicitudes gestionadas durante este trimestre.

Por el contrario, la reducción observada en la tasa de rechazo de las distribuidoras del grupo EDP (540 puntos básicos) no representó un gran impacto en la tasa de rechazo de todo el sector dado el reducido volumen de solicitudes de nuevas altas gestionadas (1,4%) por este grupo con respecto al total.

Gráfico 27. Evolución de la tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales distribuidores eléctricos desde el 4T 2015 al 3T 2017



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el gráfico anterior se observa que:

- Por primera vez en los últimos dos años, la tasa de rechazo del área de distribución del grupo EDP (25,7%) se encuentra por debajo de la tasa media del sector eléctrico (28,3%).
- Se observa una tendencia similar al alza en las tasas de rechazo de los tres grupos tradicionales (Endesa, Iberdrola y GNF), contribuyendo directamente al incremento de la tasa media del sector.
- La tasa de rechazo del grupo Viesgo se encuentra por debajo de la media por sexto 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 (15,2%) continúa presentando la tasa de rechazo más baja dentro del periodo de análisis, pese al aumento de su tasa de rechazo con respecto al trimestre anterior (10,3%). Sin embargo, dado su poco peso en el sector, ésta tasa no tiene un impacto relevante en la media del sector pues registra solamente 214 rechazos en comparación con los más de 53.000 rechazos registrados en todo el sector durante el tercer 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 21. Tasas de rechazo (solicitudes de nuevas altas) de los comercializadores por área de distribución. 3T 2017 – Sector Eléctrico

ELECTRICIDAD			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN					
Comercializadora			ENDESA	IBERDROLA	GNF	EDP	VIESGO	OTROS
Tasa de rechazo media		28,1%	28,9%	28,1%	29,5%	25,7%	20,7%	15,2%
Solicitudes gestionadas		191.074	83.011	71.331	24.748	2.601	2.584	6.799
ENDESA ENERGÍA, S.A.	23,0%	50.959	22,4%	40,7%	27,4%	50,9%	19,4%	22,8%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	30,9%	70.110	55,0%	26,2%	43,8%	34,0%	29,7%	70,7%
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	29,4%	13.369	58,3%	36,8%	27,3%	45,5%	33,8%	39,4%
EDP ENERGÍA, S.A.U.	40,1%	5.752	56,5%	46,3%	26,4%	22,4%	25,8%	66,7%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	20,7%	1.674	48,9%	48,7%	34,4%	37,5%	15,6%	57,1%
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	23,1%	14.159	22,9%	30,3%	28,6%	100,0%	25,0%	34,6%
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	22,9%	4.054	61,7%	20,2%	41,2%	50,0%	44,4%	50,0%
GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	19,4%	4.720	56,9%	49,1%	17,2%	40,0%	35,2%	4,5%
EDP C.U.R., S.A.	21,2%	855	52,4%	13,6%	40,0%	19,9%	31,6%	
VIESGO C.U.R., S.L.	21,5%	135	66,7%	75,0%	0,0%	0,0%	12,6%	
FENIE ENERGÍA, S.A.	24,4%	7.511	24,8%	21,1%	29,8%	38,6%	15,2%	41,3%
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	12,4%	2.744	50,6%	57,7%	40,7%			10,1%
CLIDOM ENERGY, S.L.	48,5%	2.539	50,4%	50,2%	32,2%	29,4%	47,4%	88,5%
GEO ALTERNATIVA, S.L.	41,7%	1.109	44,7%	44,1%	27,4%	46,2%	43,8%	
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ, S.A.	1,8%	727	66,7%					1,0%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	55,7%	614	61,1%	60,3%	44,8%	96,9%	40,0%	66,7%
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	49,7%	483	50,6%	51,1%	45,2%		27,3%	0,0%
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	54,7%	406	57,9%	53,8%	41,7%		20,0%	100,0%
NEXUS ENERGÍA, S.A.	55,1%	390	52,6%	62,2%	63,6%		0,0%	8,6%
FOX ENERGÍA, S.A.	47,4%	378	48,0%	46,6%	100,0%	0,0%		0,0%
ESTABANELL Y PAHISA MERCATOR, S.A.	10,8%	371	57,1%					8,0%
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	46,1%	369	46,1%	49,2%	46,7%			0,0%
WATIUM, S.L.	52,8%	356	60,3%	50,6%	62,5%	0,0%	30,0%	50,0%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	46,5%	318	55,2%	50,0%	21,2%	52,4%	29,3%	75,0%
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	33,4%	287		33,4%				
AURA ENERGÍA, S.L.	57,2%	264	67,1%	51,1%	61,8%			42,9%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	52,6%	251	51,6%	59,8%	20,0%	64,9%	100,0%	0,0%
AUDAX ENERGÍA, S.A.	41,3%	223	57,4%	34,5%	42,1%			0,0%
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	36,5%	222	50,0%	65,2%	41,5%	0,0%	18,8%	0,0%
GOIENER, S.C.	38,0%	208	33,3%	36,4%	60,0%		80,0%	
FORTULUZ, S.L.U.	63,7%	204	63,6%	83,3%	59,3%	50,0%	50,0%	
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	48,4%	155	65,4%	92,6%	19,2%			66,7%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	46,4%	151	54,1%	50,0%	26,9%	0,0%	0,0%	0,0%
AXPO IBERIA, S.L.	49,7%	145	63,4%	44,2%	70,0%		12,5%	
GAOLANIA SERVICIOS, S.L.	43,1%	144	50,0%	30,6%	51,4%		0,0%	
ENERPLUS ENERGÍA, S.A.	52,8%	127	53,8%	44,4%				0,0%
GESTERNOVA, S.A.	44,4%	126	53,2%	36,4%	47,8%		0,0%	
ELECTRA ENERGÍA, S.A.U.	5,1%	118	66,7%	66,7%				0,0%
ENERGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	58,6%	116	56,8%	67,9%	40,0%		33,3%	
AGUAS DE BARBASTRO ENERGÍA, S.L.	24,1%	116	51,4%					11,4%
ADURIZ ENERGÍA, S.L.U.	4,5%	111			100,0%			3,6%
DAIMUZ ENERGÍA, S.L.	51,8%	110	44,3%	60,0%	60,5%			66,7%
RESPIRA ENERGÍA, S.A.	67,3%	104	68,1%	67,3%	60,0%			

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 en el sector eléctrico que:

- La práctica totalidad de las redes de distribución muestran tasas de rechazo inferiores a la media de cada área de distribución casi exclusivamente para aquellas comercializadoras que pertenecen a su mismo grupo.

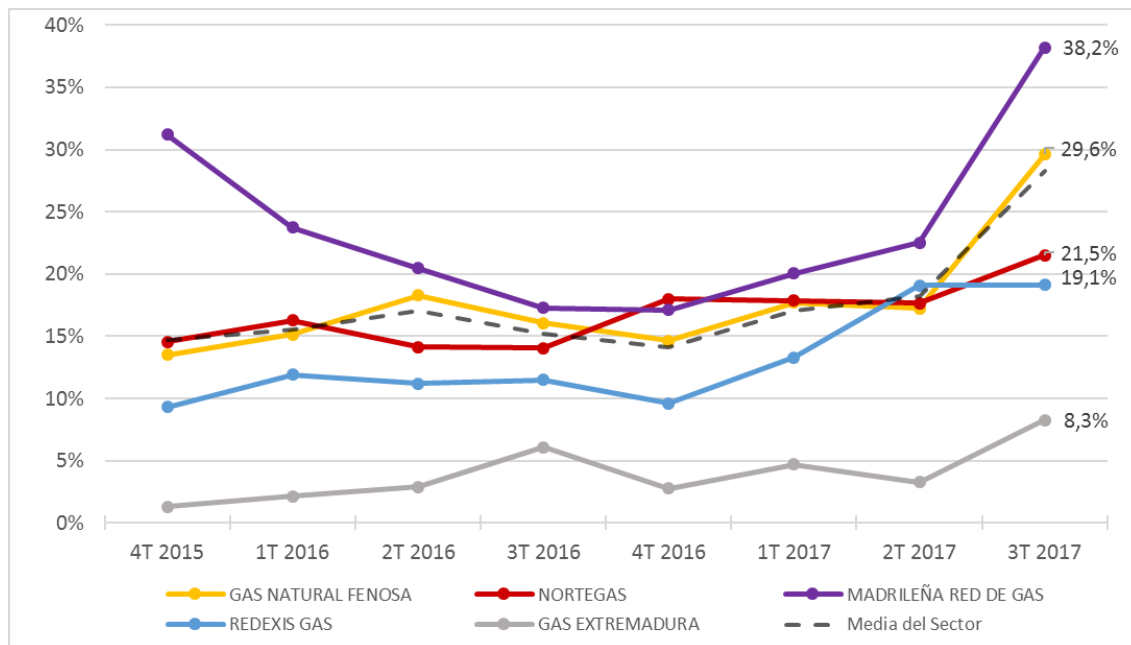
Las distribuidoras del grupo Iberdrola justifican una mayor tasa de rechazos en las solicitudes de nuevas altas (en comparación con las solicitudes de cambio) dado que las primeras requieren de un mayor número de requisitos de precontratación y documentación adjunta para validar/aceptar las solicitudes. Se podría concluir que, cuantos más requisitos de información requieran el fichero de intercambio mayor es la probabilidad de error y, por lo tanto, de rechazo de las mismas.

- El área de distribución del grupo Endesa registra tasas de rechazo por encima del 50% para casi todas de las comercializadoras (libres y de referencia) pertenecientes a los otros grupos tradicionales.
- 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 rechazo 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 destacar a Fenie Energía quien, además de registrar el mayor número de solicitudes gestionadas durante el tercer 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 28,3% en el tercer trimestre de 2017 (18,3% en el trimestre anterior); este incremento se explica principalmente por el aumento en las tasas de rechazo de las áreas de distribución de los grupos Madrileña Red de Gas (+1.500 puntos básicos) y Gas Natural Fenosa (+1.200 puntos básicos).

Gráfico 28. Evolución de la tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales distribuidores gasistas desde el 4T 2015 al 3T 2017



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el gráfico anterior se observa que:

- La red de distribución de Madrileña Red de Gas presenta, históricamente, las tasas de rechazo más altas en el sector; no obstante, se debe recordar que esta distribuidora solo gestiona el 15% del volumen total de solicitudes de nuevas altas del sector gasista.
- La tasa de rechazo de la red de distribución Redexis Gas (19,1%) no experimentó ningún cambio respecto al trimestre pasado, aunque el volumen de solicitudes gestionadas aumentó en más de 1.700 solicitudes.
- La red de distribución de Gas Extremadura (8,3%) presenta, históricamente, las tasas de rechazo más bajas en el sector (por debajo del 10%); no obstante, se debe tener en cuenta que esta distribuidora gestiona menos del 1% del volumen total de solicitudes de nuevas altas del sector gasista.

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 22. Tasas de rechazo (solicitudes de nuevas altas) de los comercializadores por área de distribución. 3T 2017 – Sector Gasista

GAS NATURAL			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN				
Comercializadora			GNF	NORTEGAS	MADRILEÑA RED DE GAS	REDEXIS GAS	GAS EXTREMADURA
Tasa de rechazo media			28,3%	29,6%	21,5%	38,2%	19,1%
Solicitudes gestionadas			74.759	43.945	5.322	11.372	13.613
							507
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	11,7%	15.600	10,6%	40,7%	25,8%	24,6%	
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	58,4%	20.803	63,7%	42,6%	54,2%	48,7%	8,9%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	18,8%	18.305	26,7%	41,5%	10,7%	13,3%	10,5%
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	18,5%	7.067	30,5%	14,1%	20,8%	14,1%	0,0%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	31,5%	89	29,4%	31,4%	100,0%	0,0%	
GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	15,3%	8.030	11,1%	66,7%	19,1%	29,6%	
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	15,7%	696	20,6%	56,3%	9,5%	13,5%	12,1%
EDP C.U.R., S.A.	27,3%	542	40,0%	21,1%	0,0%	33,2%	
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	27,4%	460	40,8%	12,5%	21,1%	61,9%	0,0%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	15,5%	896	27,9%	37,5%	10,5%	27,8%	
FENIE ENERGÍA, S.A.	28,5%	699	34,0%	10,7%	33,3%	8,7%	0,0%
YADE JORMAN ESPAÑA, S.L.	28,9%	481	28,8%		25,0%	40,0%	
OGS ENERGÍA, S.L.	11,6%	164				11,6%	
AUDAX ENERGÍA, S.A.	34,2%	155	32,4%	90,9%	35,7%	25,8%	
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	8,1%	111	6,6%	11,8%	0,0%	12,5%	
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	28,3%	99	33,3%	17,9%	0,0%	50,0%	0,0%
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	32,5%	80	39,4%		22,7%	100,0%	
FACTOR ENERGÍA, S.A.	27,7%	65	35,7%		13,0%		
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	30,0%	60	31,5%	0,0%	0,0%	50,0%	
CATGAS ENERGÍA	37,5%	56	37,5%				

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 cuatro comercializadoras de referencia.

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

- La red de distribución de Nortegas registra tasas de rechazo por encima del 30% para todas las comercializadoras (libres y de último recurso) de los principales grupos comerciales (exceptuando el grupo EDP).
- La comercializadora Iberdrola Clientes (58,4%) es la única comercializadora con un volumen relevante de solicitudes gestionadas 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 es la más alta de todas las comercializadoras durante el tercer trimestre de 2017.
- Las comercializadoras de último recurso del grupo GNF y Endesa presentan las tasas de rechazo más bajas en las redes de distribución donde operan con volúmenes superiores a 50 solicitudes. Además, cabe señalar que Gas Natural S.U.R. y Endesa Energía XXI gestionan el 83%

y el 7%, respectivamente, 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 45% de los rechazos se concentran en tres motivos principales.

Gráfico 29. Motivos de rechazo (Nuevas Altas). 3T 2017 y 2T 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 tercer trimestre de 2017 continúa siendo el tipo **“Falta documentación técnica de baja tensión”** (21,4%) – la cual era catalogada como *“Falta C.I.E. y/o Acta de Puesta en Marcha”* previo a la implantación de los nuevos formatos de intercambio. 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. Se observa que esta casuística ha visto reducido su peso durante el tercer trimestre del 2017 con respecto al trimestre anterior (27,3%).

Las distribuidoras que han contribuido a disminuir el volumen de rechazos por esta casuística con respecto al trimestre anterior son las pertenecientes a los grupos Endesa y EDP.

El grupo Endesa atribuye la reducción en este tipo de rechazos a raíz de la implantación de los nuevos formatos dado que estos sí contemplan el motivo *“Potencia solicitada mayor que la máxima autorizada en baja tensión”*, permitiendo dejar de catalogar este tipo de incidencias en *“Falta documentación de baja tensión”* y comenzando a hacer uso del primero.

Por su parte, las distribuidoras del grupo EPD alegan que, con el fin de evitar un aumento de los rechazos por esta casuística derivada de la implantación de los nuevos formatos, sus distribuidoras están permitiendo – de manera transitoria y solo por algunos meses – que aquellas solicitudes que no incluyan la documentación técnica en la URL no sean rechazadas de manera automática y se permita subsanar la falta de documentación en campo.

Pese a lo anterior, las distribuidoras del grupo Iberdrola manifiestan ciertos malfuncionamientos a la hora de recibir información a través de las direcciones URL lo que ha provocado que su volumen de rechazos por este motivo aumente con respecto al observado el trimestre anterior.

Finalmente, conviene recordar lo comentado por algunas distribuidoras en trimestres anteriores en relación a que éste tipo de rechazos tiene 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 lo tanto, con el fin de reducir los rechazos en este ámbito, se recibieron las siguientes sugerencias y comentarios:

- Trasladar a los grupos de trabajo una propuesta de cambio legislativo de rango nacional que establezca requisitos homogéneos en todas las comunidades autónomas.

- Recordar a las comercializadoras consultar el SIPS previo al envío de las solicitudes de nuevas altas (en éste se indica si el punto de suministro en cuestión dispone del C.I.E y los datos del mismo).

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.

Adicionalmente, los motivos de rechazo de solicitudes de nuevas altas que se han dado con mayor frecuencia durante el tercer trimestre de 2017 son “**Otros**” (17,8%) e “**Instalación incompleta o con elementos no válidos**” (7,4%). Estas casuísticas fueron igualmente los principales motivos de rechazo en el año 2016, así como en el trimestre anterior.

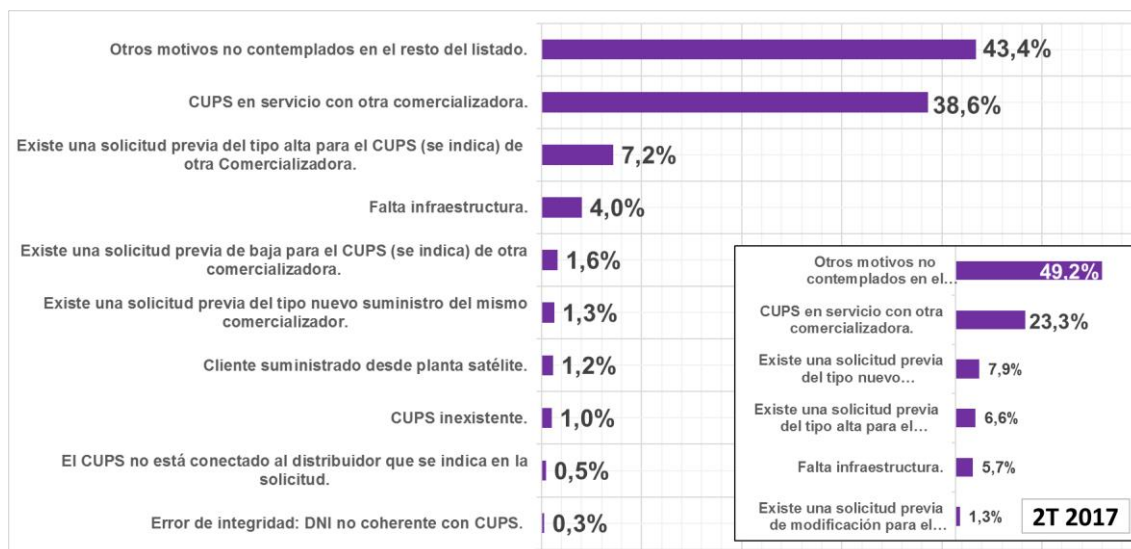
En relación al motivo “Otros” – el cual ha aumentado su peso con respecto al trimestre anterior (11,2%) – Iberdrola Distribución continúa justificando el uso de este motivo para rechazar la falta o el envío incorrecto de documentación técnica de baja tensión (C.I.E.) en las solicitudes de nuevas altas. Es decir que, aunque se conoce que el motivo adecuado que debería utilizarse debido a esta casuística es “*Falta documentación técnica de baja tensión*”, 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 otro lado, las distribuidoras del grupo Endesa señalan errores en la parametrización de algunos motivos de rechazo (tal y como ocurrió en los procesos de cambio mencionado anteriormente al agrupar en el motivo “Otros” aquellas casuísticas relacionadas con los motivos “*Acceso imposibilitado*”, “*Instalación incompleta*” e “*Impedimento de titular*”). Mientras que las distribuidoras del grupo Gas Natural Fenosa hacen mención a un error en la definición de algunos XSD en la versión 1.0 durante el mes de agosto.

Finalmente y de acuerdo con las alegaciones de algunas distribuidoras, 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 expediente abierto pero al no haber potencia disponible en la acometida, era necesaria la tramitación del mismo.

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 del 89% del total de las solicitudes de nuevas altas.

Gráfico 30. Motivos de rechazo (Nuevas Altas). 3T 2017 y 2T 2017. Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

El motivo de rechazo más frecuente en el tercer trimestre de 2017 en el sector gasista corresponde a **“Otros motivos no contemplados en el resto del listado”** (43,4%), reduciendo su peso con respecto al trimestre anterior (49,2%). 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:

- Las distribuidoras del grupo Gas Natural Fenosa (50% del total de rechazos por este motivo durante el 3T 2017) justifican el aumento por esta casuística a raíz de la adaptación de los plazos para mantener una incidencia abierta en campo de los nuevos formatos. Una vez excedido este plazo, sin que la incidencia hubiera sido resuelta, la solicitud de alta se rechazaría con el motivo otros. No obstante, se advierte a las distribuidoras de que existe un motivo ad-hoc (motivo R76) para rechazar las incidencias que no hayan sido solventadas en plazo.
- La distribuidora Madrileña Red de Gas – quien registra este trimestre un aumento de 288% en los rechazos por este motivo con respecto al trimestre anterior – atribuye el uso de este motivo para solicitudes que incluyan información incorrecta y/o que incumplan los formatos vigentes.
- Las distribuidoras del grupo Nortegas indican que han ido reducido el volumen de este motivo de rechazo con respecto a los trimestres

anteriores dado que los errores derivados de la *reordenación de activos de distribución de gas*³¹ (llevado a cabo durante el 1T 2017) se han dejado de producir.

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

Adicionalmente, se recuerda a los distribuidores que la utilización del motivo “otros” debe ser residual y solo en aquellos casos que no exista un motivo tipificado en las tablas maestras. La correcta utilización del motivo “otros” se vigilará en futuros informes.

El segundo motivo de rechazo más utilizado durante este trimestre es **“CUPS en servicio con otra comercializadora”** (38,6%) la cual ha aumentado su peso durante este trimestre con respecto a lo registrado en el trimestre anterior (23,3%). 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.

Además, las distribuidoras del grupo GNF utilizan este motivo para aquellas situaciones donde el comercializador envía solicitudes sobre puntos de suministro que aún no están preparados para su correspondiente transformación a gas natural.

Finalmente, cabe señalar los motivos de rechazo: **“Existe una solicitud previa del tipo alta para el CUPS (se indica) de otra comercializadora”** y **“Falta infraestructura”** (4,0%) las cuales 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 ha justificado en trimestres anteriores 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.

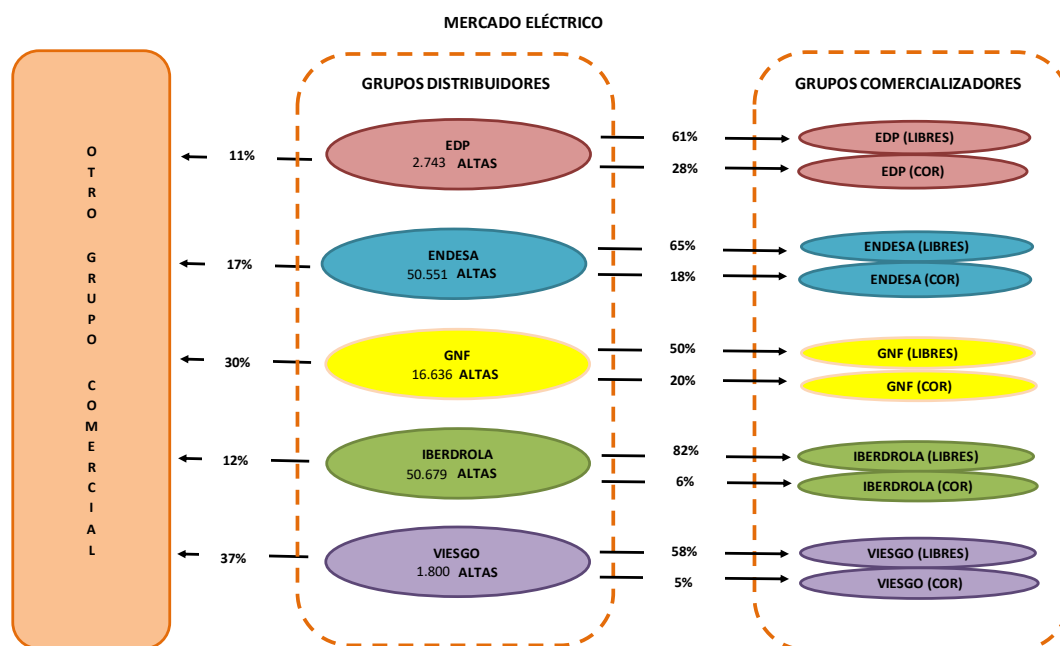
³¹ Los rechazos de solicitudes de nuevas altas se producen como consecuencia del corte de operaciones de Naturgas Energía Distribución (ahora Nortegas Energía Distribución) que ocasionó el rechazo de las solicitudes en curso que fueron gestionadas posteriormente desde la nueva sociedad: EDP España Distribución Gas (ahora NED España Distribución Gas).

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 se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor, y en torno al 13% fueron a favor de comercializadores de referencia (COR). Los grupos Iberdrola, Endesa y EDP son los que presentan una mayor activación de las altas a favor de sus comercializadores libres, con el 82%, 65% y 61%, respectivamente. Por el contrario, el grupo Gas Natural Fenosa muestra un menor peso (50%) en las altas hacia las comercializadoras de su mismo grupo.

Gráfico 31. Desglose del destino de las altas (a grupos verticalmente integrados o no, y si su destino es COR o libre) 3T 2017. Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

En el sector gasista, el 24% de las altas (35% el trimestre anterior³²) se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor³³, y se produjeron un 16% de altas a favor del CUR (13% el trimestre anterior). Se debe tener en cuenta que, a partir de este trimestre, solamente existe un único grupo verticalmente integrado con distribuidores de gas: el grupo Gas Natural

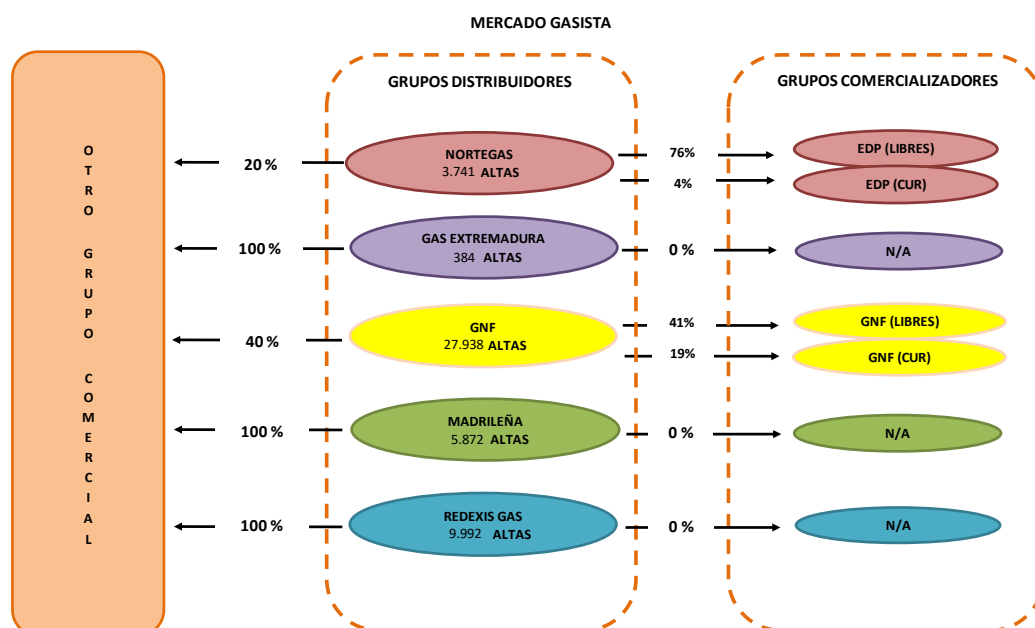
³² Hasta el trimestre anterior (2T 2017) el grupo EDP era considerado un grupo verticalmente integrado, sin embargo dejó de serlo durante el T 2017 ya que vendió sus activos de distribución de gas al grupo Nortegas.

³³ Se debe tener en cuenta que en gas existe un porcentaje bastante elevado de red de distribución que no está verticalmente integrada (Gas Natural Fenosa es el único grupo integrado verticalmente).

Fenosa (50% de altas en su área de distribución en comercializadores libres de su grupo).

Continúa siendo llamativo el caso de Gas Extremadura³⁴, distribuidora independiente que muestra el mayor porcentaje de altas en la CUR (22%) y Gas Natural Fenosa (20%), siendo estos superiores a la media del sector antes mencionada (16%).

Gráfico 32. Desglose del destino de las altas (CUR, libre y a grupos verticalmente integrados o no) 3T 2017. Sector Gasista



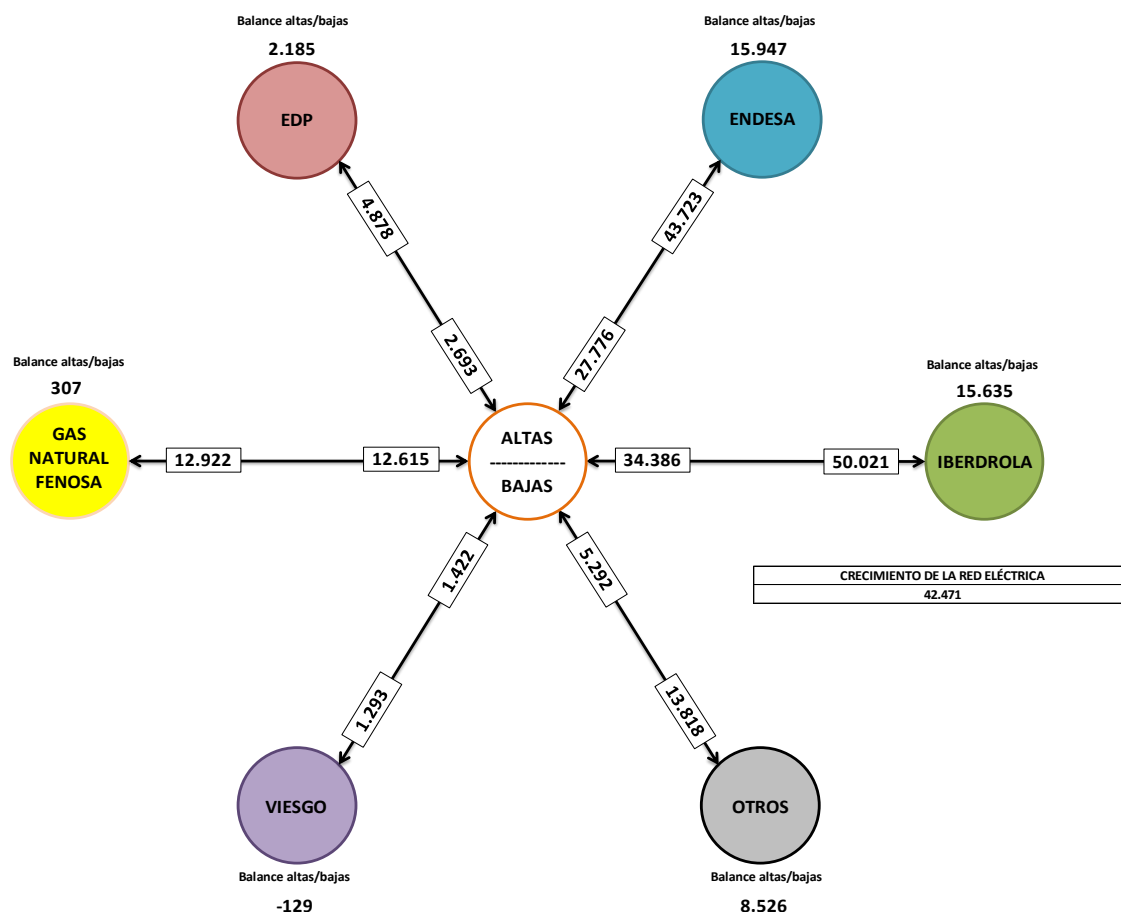
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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.

³⁴ 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 384 altas dentro de las 42.927 realizadas en el tercer trimestre del 2017.

Gráfico 33. Altas y bajas en grupos comerciales 3T 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 +42.471 puntos de suministro, destacan los datos de las comercializadoras de los grupos Endesa e Iberdrola con un incremento de casi +16.000 puntos de suministro cada uno. En sentido opuesto, se encuentran las comercializadoras del grupo Viesgo con un balance negativo de -129 puntos de suministro.

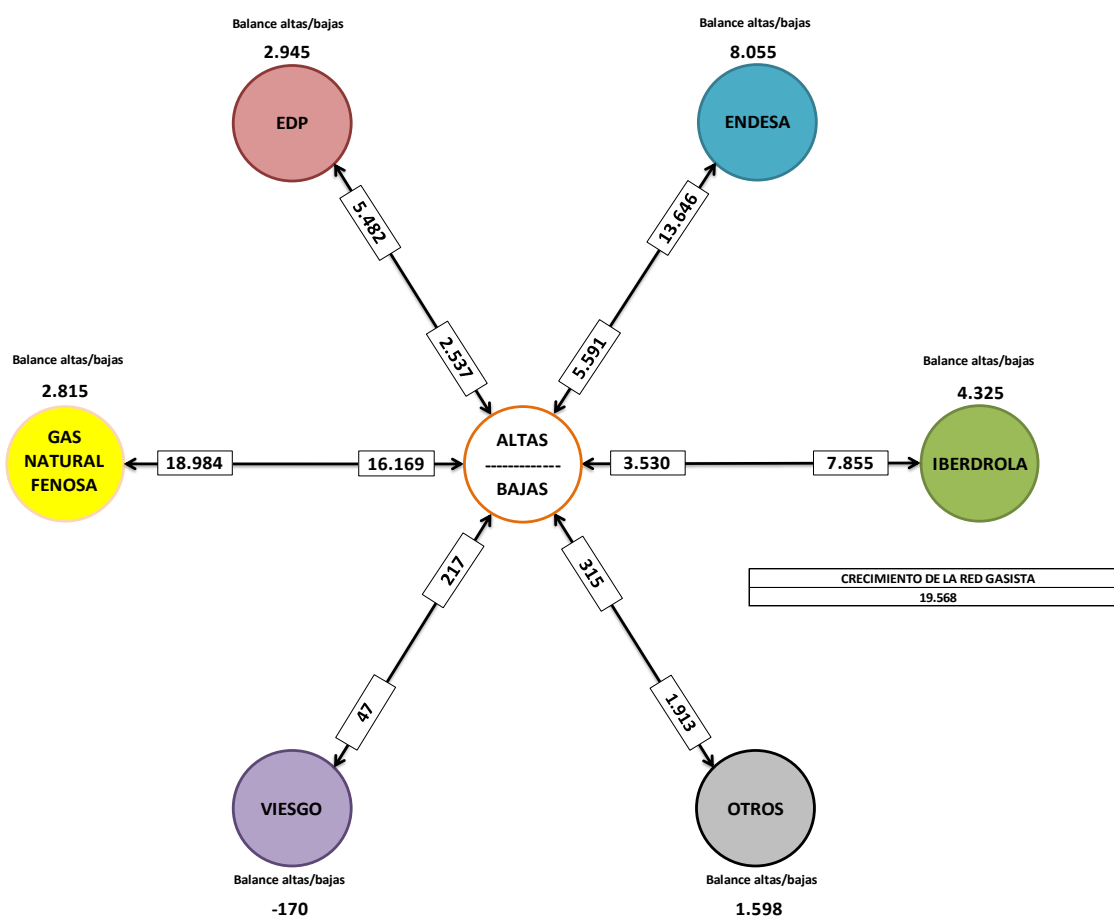
Tabla 23. Balance total de los comercializadores. 3T 2017 – Sector Eléctrico

MERCADO ELÉCTRICO									
GRUPO COMERCIAL	PS 2017.06	PS 2017.09	Switchings entrantes	Switchings salientes	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance Total	% Incremento Cuota PS
OTROS	1.884.924	1.955.345	115.847	53.952	13.818	5.292	8.526	70.421	3,7%
EDP	1.096.506	1.116.435	55.136	37.392	4.878	2.693	2.185	19.929	1,8%
VIESGO	656.291	657.017	26.904	26.049	1.293	1.422	-129	726	0,1%
GAS NATURAL FENOSA	4.624.370	4.629.322	131.103	126.458	12.922	12.615	307	4.952	0,1%
IBERDROLA	10.169.923	10.153.748	186.356	218.166	50.021	34.386	15.635	-16.175	-0,2%
ENDESA	10.747.027	10.709.645	152.320	205.649	43.723	27.776	15.947	-37.382	-0,3%
TOTAL	29.179.041	29.221.512	667.666	667.666	126.655	84.184	42.471	42.471	

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 de los comercializadores agrupados en el epígrafe “**Otros**” de **+70.421** (+3,7%) y en el **grupo EDP** de **+19.929** (+1,8%) 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 **-37.382** (-0,3%) y **-16.175** (-0,2%) puntos de suministro, respectivamente.

Gráfico 34. Altas y bajas en grupos comerciales 3T 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 +19.568. Destacan los datos del grupo Endesa con un balance neto de +8.055 puntos de suministro adicionales, seguido del grupo Iberdrola con +4.325. En sentido opuesto y con un balance neto negativo se ubica nuevamente el grupo Viesgo con -170 puntos de suministro en relación al trimestre anterior.

Tabla 24. Balance total de los comercializadores. 3T 2017 – Sector gasista

MERCADO GASISTA									
GRUPO COMERCIAL	PS 2017.06	PS 2017.09	Switchings entrantes	Switchings salientes	Altas	Bajas	Balance Altas- Bajas	Balance Total	% Incremento Cuota PS
OTROS	55.840	65.090	10.891	3.239	1.913	315	1.598	9.250	16,6%
VIESGO	70.250	73.950	8.171	4.301	47	217	-170	3.700	5,3%
IBERDROLA	960.970	972.270	38.148	31.173	7.855	3.530	4.325	11.300	1,2%
EDP	863.619	871.399	23.638	18.803	5.482	2.537	2.945	7.780	0,9%
ENDESA	1.519.931	1.519.093	33.689	42.582	13.646	5.591	8.055	-838	-0,1%
GAS NATURAL FENOSA	4.282.591	4.270.967	51.958	66.397	18.984	16.169	2.815	-11.624	-0,3%
TOTAL	7.753.201	7.772.769	166.495	166.495	47.927	28.359	19.568	19.568	

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 **Iberdrola**, y el grupo comercializadores agregados en “**Otros**”, con **+11.300 (+1,2%)** y **+9.250 (+16,6%)** puntos de suministro, respectivamente. Por otro lado, destaca el balance total negativo del grupo **Gas Natural Fenosa** con una pérdida de **-11.624 (-0,3%)** puntos de suministro durante el tercer 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 4T 2016 - 3T 2017 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

**Gráfico 36. Resumen balance total de los principales comercializadores
4T 2016 - 3T 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 tercer 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. Se destaca el paso de clientes de:

- Eléctrica Municipal de Santa Coloma de Queralt, S.L. a Eléctrica Municipal de Santa Coloma de Queralt Com, S.L.
- Eléctrica Salas de Pallars, S.L.U. a Eléctrica Salas de Pallars Comercialitzadora, S.L.
- Tarn Distribución Municipal Eléctrica, S.L.U. a Tarn Energía Eléctrica, 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 tercer 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 trimestre³⁵:

- En el sector eléctrico: ACSOL Energía Global, S.A. (+1.300 puntos de suministros adicionales al inicio del trimestre), Flip Energía, S.L. (+2.000 puntos) y Geo Alternativa, S.L. (+3.700 puntos); por otro lado, ninguna comercializadora presenta decrementos superiores a los 1.000 puntos de suministro en este trimestre.
- En el sector gasista, ninguna comercializadora presentó variaciones relevantes de acuerdo a los criterios antes mencionados.

9. HECHOS RELEVANTES

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

- Inhabilitación de las comercializadoras eléctricas Export Innovation Group, S.L.³⁶, UNIC Global-Logistics, S.L.³⁷ y Gestiona Energía Comercializadora Eléctrica, S.L.³⁸, traspasando la totalidad de sus clientes a un comercializador de referencia.
- Así mismo, señalar que durante el tercer trimestre de 2017 no se archivó ningún procedimiento de inhabilitación.

Finalmente, señalar que durante este trimestre se ejecuta la venta (Julio 2017) de la red de distribución gasista Naturgas Energía³⁹, perteneciente al grupo empresarial EDP, a un consorcio de inversores formados por JP Morgan, Abu Dhabi Investments y Swiss Life Asset Management. Dicha venta da origen a un nuevo grupo empresarial gasista denominado Nortegas⁴⁰.

³⁵ No se incluyen las comercializadoras de referencia (COR/CUR).

³⁶ Orden ETU/798/2017, de 1 de agosto.

³⁷ Orden ETU/800/2017, de 1 de agosto.

³⁸ Orden ETU/799/2017, de 1 de agosto.

³⁹ 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%).

⁴⁰ La red de distribución de Nortegas incluye Nortegas Energía Distribución, S.A.U., NED España Distribución Gas, S.A.U. y Tolosa GAS, S.A. (participación del 40%).

En conclusión, el grupo EDP (HC/NG) deja de tener participación en la actividad de distribución de gas natural (continuando en el negocio de la comercialización de gas natural) y, por lo tanto, deja igualmente de ser considerada una empresa verticalmente integrada en el sector gasista. Por tal motivo, el epígrafe “EDP (HC/NG)” deja de ser utilizado en el presente (y futuros) informe pasando a utilizarse el siguiente: “EDP”.

9.1 MOVIMIENTOS DE CLIENTES DESDE COMERCIALIZADORAS INHABILITADAS

En este epígrafe se incluye por primera vez el análisis detallado sobre la movilidad de los cambios de comercializador desde las empresas comercializadoras que han sido inhabilitadas. Se realiza un análisis de movimientos de puntos de suministros previo a la inhabilitación de una o varias comercializadoras, así como la relación que existe entre los administradores y/o gestores de las mismas al objeto de anticipar posibles actuaciones por parte de esta Comisión dentro del ámbito de supervisión del mercado minorista y del cambio de comercializador.

[INICIO CONFIDENCIAL]

[FIN CONFIDENCIAL]

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 tercer trimestre de 2017, el mercado eléctrico estaba compuesto por 29,2 millones de puntos de suministro, estando suministrados el 40% (11,7 millones) por un Comercializador de Referencia (COR) y el 60% (17,5 millones) por un comercializador en el mercado libre. En el mercado libre, las comercializadoras de los cinco grandes grupos energéticos tradicionales suministraban el 88,9% de los puntos de suministro. Iberdrola Clientes y Endesa Energía comercializaban el 37,4% y 30,4% del total 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 2,4% y 1,7% de los puntos de suministro, respectivamente.

Tercera. - El mercado gasista estaba compuesto a finales del tercer trimestre de 2017 por 7,8 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 (cerca de 6,2 millones). En el mercado libre, las comercializadoras de los cinco grandes grupos energéticos suministraban el 98,9% de los puntos de suministro, destacan las comercializadoras del Grupo Gas Natural Fenosa con el 48,1%, seguidas por Endesa Energía, con un 20,7% del total de los puntos de suministro.

Cuarta. - Con fecha 31 de julio de 2017 entró en operación en el sector eléctrico la Resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016, por la que se aprueban los formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores eléctricos y de gas natural. Por su parte, el 30 de octubre de 2017 entró en operación los formatos correspondientes al sector del gas natural.

Quinta. - Las tasas de cambio de comercializador (*switching*) del tercer trimestre de 2017 son del 2,3% en el sector eléctrico y del 2,1% en el sector gasista (tasas más bajas registradas en los últimos dos años en cada sector). Durante el año móvil al 3T 2017 la tasa de cambio de comercializador en el sector eléctrico fue de 11,0% y en el sector gasista del 10,5% (tasa anual del 2016: 11,1% y 12,5%, respectivamente).

Las tasas de *switching* trimestrales y por comunidad autónoma más altas se observaron nuevamente en Cantabria (sector eléctrico) y Aragón (sector del gas natural) con 3,5% y 3,8%, respectivamente. Y las más bajas en Cataluña (por primera vez y en ambos sectores), y en Galicia (en el sector eléctrico) y en Extremadura (en el sector gasista).

Sexta. - Los tiempos medios de cambio de comercializador en electricidad y en gas natural durante el tercer trimestre de 2017 han sido de 10,2 y 12,3 días, respectivamente. Se redujo el tiempo medio del trimestre anterior solamente en el sector eléctrico (11,1 días), mientras que en el sector gasista el tiempo medio se mantuvo igual al trimestre anterior (12,3 días). Por canal de contratación se observa que la venta domiciliaria es aproximadamente 8 y 10 días más lenta que el resto de canales en el sector eléctrico y gasista, respectivamente.

Séptima. - 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, las comercializadoras de Iberdrola registran un tiempo inferior en el tiempo medio del cambio cuando es activado por la distribuidora del mismo grupo empresarial, mientras que las comercializadoras de Endesa presentan tiempos superiores en el mismo tipo de situaciones. 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 Iberdrola se presentan los menores tiempos medios de activación (2,4 días) y el mayor número de solicitudes activadas (más de 260.000).
- En el sector gasista, la diferencia de tiempos entre comercializadores es bastante inferior, destacando la zona de Gas Extremadura con los menores tiempos (3,2 días) para los principales grupos comerciales.

Octava. - Las tasas de rechazo de solicitudes de cambio de comercializador en el tercer trimestre de 2017:

- En el sector eléctrico se observa un pico al alza al registrarse la tasa de rechazo más alta en los últimos trimestres (12,1%), en especial el trimestre anterior (9,5%). Por su parte, Iberdrola Distribución presenta la tasa de rechazo más baja (8,0%) durante este periodo, por quinto trimestre consecutivo.
- Por el contrario, en el sector gasista la tasa de rechazo experimentó una reducción hasta alcanzar el 17,1% en el tercer trimestre de 2017 (21,5% en el trimestre anterior); este decremento se explica principalmente por la disminución en la tasa de rechazo en todas las áreas de distribución, especialmente de Gas Natural Fenosa (16,8%) y Nortegas (14,3%).

Novena. - Los movimientos entre comercializadores del mercado libre han incrementado ligeramente su peso en el sector eléctrico con respecto al trimestre anterior, pasando del 64,7% en el segundo trimestre de 2017 al 66,4% en el tercer trimestre de 2017. Los movimientos del mercado regulado al libre suponen el 25,3% de los cambios, mientras los movimientos inversos suponen el 8,2% de los cambios. Respecto a los movimientos del mercado regulado al libre, se observa que la mayoría tienen como destino los comercializadores perteneciente al mismo grupo empresarial (67,2% de la totalidad de cambios frente al 69,5% del trimestre anterior), siendo los grupos con mayor porcentaje CHC (86,3%), Iberdrola (75,2%) y Endesa (68,7%). En cambio, los grupos Viesgo, EDP, y Gas Natural Fenosa registran los menores porcentajes (en torno al 37-40%) en este tipo de movimientos.

En el sector gasista prevalecen los cambios entre comercializadores libres (88,2%), mientras que los movimientos del mercado regulado al libre (9,9%) tienen un peso inferior al observado en el sector eléctrico. Respecto a este último tipo de movimientos, se señala que el porcentaje de cambios que pasan del comercializador de último recurso al libre del mismo grupo empresarial corresponde al 42,1% (46,5% en el trimestre anterior), siendo los grupos con mayor porcentaje Iberdrola (70,3%), y Endesa (45,4%), mientras que el menor resulta Gas Natural Fenosa (40,0%, lo que supone una reducción de más de 400 puntos básicos con respecto a lo observado en el trimestre anterior: 44,3%).

Décima. - Las tasas de rechazo de solicitudes de nuevas altas en el tercer trimestre de 2017 se han incrementado en ambos sectores:

- En el sector eléctrico la tasa de rechazo fue del 28,1% durante este trimestre, frente al 25,9% del trimestre anterior. Las distribuidoras agrupadas en el epígrafe “Otros” presentan la tasa de rechazo más baja (15,2%).
- En el sector gasista la tasa de rechazo experimentó un incremento de 1.000 puntos básicos pasando de 18,3% del trimestre anterior a 28,3% en el tercer 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 (+1.500 puntos básicos) y Gas Natural Fenosa (+1.200 puntos básicos).

Undécima. - 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 13% fueron a favor de comercializadores de referencia.

En el sector gasista, el 24% de las altas se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor (al existir un único grupo verticalmente integrado: Gas Natural Fenosa), y se produjeron un 16% de altas a favor de comercializadores de último recurso.

Duodécima. - 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 +70.421 puntos de suministro (+3,7% del total que gestionaba al inicio del trimestre), y del grupo EDP con +19.929 puntos (+1,8%). Por el contrario, las mayores pérdidas de puntos de suministro se produjeron en los grupos Endesa (-37.382 puntos; -0,3%) e Iberdrola (-16.175 puntos; -0,2%).
- En el sector gasista, el grupo Iberdrola (+11.300 puntos; +1,2%) y los comercializadores agrupados con el epígrafe “Otros” (+9.250 puntos; +16,6%) 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 -11.624 puntos de suministro (-0,3%).

Décimo tercera. - En este informe se muestran por primera vez dos análisis específicos. El primero, en el sector eléctrico en relación al balance de los *switching* que se producen entre los principales comercializadores independientes y los verticalmente integrados, para detectar posibles alteraciones en el mercado como consecuencia de que los distribuidores proporcionen el campo “comercializador existente” en la base de datos denominada SIPS (sistema de información de los puntos de suministro). El segundo, sobre la movilidad de los puntos de suministro que cambian de comercializador desde las empresas comercializadoras inhabilitadas, así como la relación que existe entre sus administradores y/o gestores.

Décimo cuarta. - Con la implantación, tanto de los formatos de ficheros de intercambio de información entre los comercializadores y distribuidores eléctricos (desde el 31 de julio de 2017) y gasistas (desde el 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, como del sistema de recogida y gestión de datos, se espera que los indicadores referidos en el presente informe mejoren en el medio y en el largo plazo.

ANEXO. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR 3T 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	3.708	3.317	89.31%	100.00%	397	10.69%	97.98%	38	71.05%	3.376	99.26%	69	98.55%	17	0
COMPañÍA MELILLENSE DE GAS Y ELECTRICIDAD	1.436	543	66.54%	100.00%	273	33.46%	100.00%	0	0.00%	483	100.00%	13	100.00%	0	0
ELÉCTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN	1.169	1.107	94.94%	100.00%	59	5.06%	100.00%	0	0.00%	870	100.00%	282	100.00%	15	9
ENDESA DISTRIBUCIÓN	307.924	274.980	84.39%	98.69%	50.864	15.61%	99.74%	3.820	96.49%	262.641	98.47%	12.847	95.52%	1.863	591
HIROCANABRICO DISTRIBUCIÓN	16.074	14.591	89.63%	99.73%	1.689	10.37%	96.33%	70	78.57%	14.467	96.74%	994	69.62%	105	0
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN	302.915	279.661	91.96%	100.00%	24.440	8.04%	99.74%	168	100.00%	286.809	100.00%	6.169	99.72%	3.274	688
SUMINISTRADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	1.365	955	68.85%	100.00%	432	31.15%	100.00%	0	0.00%	1.170	100.00%	268	100.00%	0	0
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN	82.588	73.579	88.25%	99.88%	9.792	11.75%	99.27%	1.116	97.58%	74.593	90.97%	4.999	83.18%	394	0
VIESGO DISTRIBUCIÓN	16.354	14.802	89.85%	100.00%	1.673	10.15%	97.97%	137	83.94%	14.771	98.91%	479	99.79%	72	0
OTROS	14.123	10.165	77.00%	87.11%	3.036	23.00%	92.00%	208	54.81%	8.486	90.27%	745	75.84%	200	3
TOTAL	747.656	673.700	87.91%	99.25%	92.655	12.09%	99.34%	5.557	94.55%	667.666	98.17%	26.865	92.86%	5.940	1.291

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
ACSOL ENERGÍA GLOBAL	1.481	1.368	90.78%	97.66%	139	9.22%	100.00%	3	100.00%	1.344	94.49%	317	98.42%	25	0
A-DOS ENERGÍA	1.259	1.023	82.04%	99.02%	224	17.96%	100.00%	7	85.71%	1.436	97.21%	99	82.83%	34	1
ALCANZIA ENERGÍA	2.845	2.335	80.02%	99.31%	583	19.98%	99.31%	18	88.89%	2.346	96.46%	82	95.12%	39	4
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	9.260	8.652	93.44%	99.36%	607	6.56%	99.51%	23	82.61%	9.319	98.70%	616	99.35%	96	14
AUDAX ENERGÍA	8.401	7.181	86.40%	99.47%	1.130	13.60%	99.82%	160	98.13%	7.166	99.34%	300	98.00%	46	7
AXPO IBERIA	1.873	1.637	87.68%	99.14%	230	12.32%	100.00%	2	50.00%	1.478	96.28%	204	100.00%	8	4
CIDE HC ENERGÍA	1.566	1.379	87.78%	86.66%	192	12.22%	96.88%	3	100.00%	1.175	96.60%	62	54.84%	1	0
CLIDOM ENERGY (HOLA LUZ)	8.097	6.759	77.97%	99.05%	1.910	22.03%	98.53%	89	96.63%	6.184	98.46%	702	96.72%	76	3
EDP COMERCIALIZADORA	4.923	4.554	92.45%	99.98%	372	7.55%	99.19%	0	0.00%	4.701	100.00%	35	91.43%	12	0
EDP ENERGÍA	52.789	48.560	90.80%	99.56%	4.919	9.20%	98.41%	201	92.04%	48.826	98.96%	1.089	89.53%	200	33
ENDESA ENERGÍA	154.550	141.617	83.89%	99.07%	27.198	16.11%	99.54%	1.855	94.99%	133.540	98.04%	6.815	92.05%	1.677	405
ENELUZ 2025	1.970	1.739	91.53%	98.45%	161	8.47%	100.00%	18	94.44%	1.729	99.48%	245	100.00%	6	1
ENERGÍA COLECTIVA	1.150	960	84.06%	99.58%	182	15.94%	100.00%	7	85.71%	948	98.95%	17	82.35%	3	0
ENERGÍA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	13.927	12.750	91.05%	99.24%	1.253	8.95%	98.40%	67	97.01%	12.579	98.57%	157	96.82%	28	10
FACTOR ENERGÍA	5.338	4.926	93.17%	99.23%	361	6.83%	99.17%	22	100.00%	5.304	98.11%	406	98.77%	32	6
FEMIE ENERGÍA	14.080	12.743	86.64%	98.82%	1.965	13.36%	99.29%	77	94.81%	12.630	96.65%	437	80.55%	22	15
FLIP ENERGÍA	2.607	2.255	83.64%	99.60%	441	16.36%	99.55%	4	100.00%	2.133	96.11%	78	70.51%	3	1
FORTULUZ	1.420	1.170	80.80%	96.92%	278	19.20%	97.12%	5	80.00%	1.115	97.13%	184	98.37%	35	0
FOX ENERGÍA	2.882	2.631	90.23%	99.28%	285	9.77%	99.65%	1	100.00%	2.524	98.34%	562	99.47%	60	2
GAOLANIA SERVICIOS	1.501	1.360	85.97%	99.49%	222	14.03%	100.00%	12	100.00%	1.278	97.03%	37	89.19%	3	1
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	1.703	1.239	75.50%	97.18%	402	24.50%	99.75%	8	75.00%	2.034	94.99%	54	88.89%	19	18
GAS NATURAL SERVICIOS SDG	138.201	121.481	87.56%	99.48%	17.257	12.44%	99.67%	1.139	98.24%	121.884	98.63%	4.617	95.49%	1.151	257
GEO ALTERNATIVA	4.886	3.898	76.97%	99.56%	1.166	23.03%	98.63%	75	96.00%	3.625	97.46%	161	86.96%	38	5
IBERDROLA CLIENTES	179.466	161.839	90.01%	99.62%	17.960	9.99%	99.40%	969	95.05%	159.812	98.15%	4.068	92.94%	1.417	304
INSERIMOS ENERGÍA	1.820	1.529	83.10%	98.23%	311	16.90%	99.36%	5	100.00%	1.445	92.25%	154	81.17%	22	0
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	1.586	1.519	94.64%	99.28%	86	5.36%	100.00%	4	100.00%	1.617	98.02%	79	78.48%	1	0
NABALIA ENERGÍA 2000	2.445	2.233	91.48%	98.48%	208	8.52%	99.52%	11	63.64%	2.437	93.72%	296	98.99%	64	7
NEXUS ENERGÍA	1.288	1.097	89.55%	99.09%	128	10.45%	100.00%	57	84.21%	1.180	95.17%	72	95.83%	3	1
SOM ENERGÍA	3.484	3.236	91.96%	96.72%	283	8.04%	100.00%	24	87.50%	3.278	95.58%	321	99.38%	11	2
UNIELECTRICA ENERGÍA	2.551	2.188	86.58%	97.76%	339	13.42%	100.00%	16	75.00%	2.451	93.80%	426	97.89%	78	2
VIESGO ENERGÍA	28.422	25.871	88.35%	99.57%	3.411	11.65%	98.59%	218	88.99%	26.166	97.77%	719	75.38%	175	18
WATUM	3.132	2.955	93.51%	92.22%	205	6.49%	98.54%	20	80.00%	3.572	98.57%	29	44.83%	4	0
WIND TO MARKET	1.115	960	83.26%	98.44%	193	16.74%	98.96%	2	50.00%	954	95.91%	49	83.67%	3	1
XENERA COMPañÍA ELÉCTRICA	1.512	1.376	88.09%	96.37%	186	11.91%	97.85%	6	66.67%	1.498	86.11%	62	79.03%	10	0
COR - ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA C.O.R.	86	83	100.00%	100.00%	0	0.00%	0.00%	0	0.00%	70	100.00%	27	100.00%	0	0
COR - CHC C.O.R.	874	817	94.89%	84.33%	44	5.11%	81.82%	3	100.00%	700	95.14%	37	27.03%	0	0
COR - EDP C.U.R.	1.693	1.605	95.14%	98.13%	82	4.86%	89.02%	18	55.56%	1.609	98.94%	73	73.97%	6	0
COR - ENDESA ENERGÍA XXI	19.554	18.348	91.82%	99.13%	1.635	8.18%	99.51%	110	92.73%	18.780	99.39%	396	94.44%	207	133
COR - GAS NATURAL S.U.R.	7.485	6.884	92.06%	99.75%	594	7.94%	99.49%	42	100.00%	7.184	99.36%	206	90.78%	19	2
COR - IBERDROLA C.U.R.	28.133	26.546	94.50%	99.76%	1.546	5.50%	99.35%	115	95.65%	26.544	99.45%	135	88.15%	69	10
COR - VIESGO C.U.R.	756	717	94.84%	100.00%	39	5.16%	100.00%	2	100.00%	738	99.46%	7	71.43%	3	0
OTROS	25.545	21.680	84.66%	98.34%	3.928	15.34%	99.13%	139	81.29%	22.333	95.87%	2.433	94.37%	234	24
TOTAL	747.656	673.700	87.91%	99.25%	92.655	12.09%	99.34%	5.557	94.55%	667.666	98.17%	26.865	92.86%	5.940	1.291

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	119.494	99.993	83.22%	100.00%	20.157	16.78%	100.00%	23	100.00%	103.912	99.16%	9.207	89.57%	1.455	0
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	1.339	1.151	85.96%	100.00%	188	14.04%	99.47%	0	0.00%	1.151	100.00%	0	0.00%	0	0
NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS, S.A.U.	11.639	10.500	90.27%	99.99%	1.132	9.73%	99.91%	7	71.43%	10.543	99.48%	1.079	98.70%	82	0
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	2.998	2.568	85.52%	99.96%	400	13.48%	100.00%	36	94.44%	2.625	98.93%	310	99.35%	11	0
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	28.118	22.215	78.74%	98.95%	5.999	21.26%	99.97%	20	10.00%	22.113	99.38%	2.838	95.42%	349	0
NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	16.106	13.251	82.31%	100.00%	2.847	17.69%	100.00%	5	60.00%	13.245	99.34%	1.801	98.78%	102	0
REDEXIS GAS, S.A.	15.783	12.937	82.22%	99.89%	2.798	17.78%	100.00%	79	97.47%	12.835	98.50%	1.312	98.17%	222	0
OTROS	77	68	88.31%	100.00%	9	11.69%	100.00%	0	0.00%	71	97.18%	4	100.00%	1	0
TOTAL	195.554	162.683	82.91%	99.85%	33.530	17.09%	99.99%	170	84.71%	166.495	99.17%	16.551	93.04%	2.222	0
AGENTE COMERCIALIZADOR	Enviadas	Aceptadas	% Acept.	% Acept. Plazo	Rechazadas	% Rechaz.	% Rechaz. Plazo	Pdte. Respuesta	% Pdte. Resp. Plazo	Activadas	% Activ. Plazo	Pdte.Activar	% Pdte. Activ. Plazo	Anuladas	Reposiciones
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	1.850	1.650	89.19%	100.00%	200	10.81%	100.00%	4	75.00%	1.766	95.41%	148	95.27%	7	0
AUDAX ENERGÍA	1.814	1.340	74.49%	98.96%	459	25.51%	100.00%	15	100.00%	1.154	96.88%	301	92.03%	7	0
CLIDOM ENERGY	2.006	1.498	74.38%	98.93%	516	25.62%	100.00%	1	0.00%	1.638	99.94%	405	98.02%	10	0
EDP COMERCIALIZADORA	26.451	24.093	91.19%	99.95%	2.327	8.81%	100.00%	61	100.00%	23.424	99.78%	3.661	97.79%	107	0
ENDESA ENERGÍA	38.092	32.644	85.73%	99.78%	5.434	14.27%	99.98%	57	98.25%	32.986	99.31%	3.026	93.72%	1.347	0
ENERGÍA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	1.492	1.308	86.97%	100.00%	196	13.03%	100.00%	1	100.00%	1.263	99.21%	131	98.47%	3	0
FACTOR ENERGÍA	1.270	1.174	89.21%	99.91%	142	10.79%	100.00%	0	0.00%	840	97.02%	445	99.33%	138	0
FENIE ENERGÍA	1.302	1.178	90.48%	100.00%	124	9.52%	100.00%	1	0.00%	1.200	97.50%	146	95.89%	1	0
GAS NATURAL SERVICIOS	57.276	47.308	81.79%	99.99%	10.531	18.21%	100.00%	14	0.00%	50.252	99.50%	3.923	90.59%	197	0
IBERDROLA CLIENTES	47.406	36.584	77.10%	99.67%	10.867	22.90%	100.00%	5	0.00%	37.496	99.59%	2.791	90.29%	192	0
VIESGO ENERGÍA	9.043	7.970	88.10%	99.96%	1.077	11.90%	100.00%	1	100.00%	8.171	99.87%	874	97.14%	107	0
C.U.R. - EDP C.U.R.	262	224	85.82%	100.00%	37	14.18%	100.00%	1	0.00%	214	100.00%	33	100.00%	3	0
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI	898	782	87.18%	99.87%	115	12.82%	100.00%	1	100.00%	703	99.86%	113	96.46%	58	0
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R.	1.748	1.523	85.90%	99.87%	250	14.10%	100.00%	2	100.00%	1.613	99.75%	75	93.33%	4	0
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R.	810	641	79.14%	100.00%	169	20.86%	100.00%	0	0.00%	652	100.00%	48	93.75%	0	0
OTROS	3.834	2.766	71.81%	99.86%	1.086	28.19%	99.72%	6	66.67%	3.123	84.09%	431	64.27%	41	0
TOTAL	195.554	162.683	82.91%	99.85%	33.530	17.09%	99.99%	170	84.71%	166.495	99.17%	16.551	93.04%	2.222	0

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

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

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

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

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

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

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

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

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

